

**Suely Henrique de
Aquino Gomes**

Universidade
Federal de Goiás.

Frederico Oliveira

Universidade
Federal de Goiás.

Carolina Moura

Universidade
Federal de Goiás.

Filipe Reis

Universidade
Federal de Goiás.

**Reações da sociedade
conectada: comentários em
Fanpages do Executivo e
Legislativo Federais**

**Reactions of a connected
society: comments in
Fanpages of Brazilian
Executive and
Legislative Entities**

**Reacciones de la sociedad
conectada: comentarios em
páginas de Facebook del
Ejecutivo e Legislativo
Federadeles de Brasil**

RESUMO

Identifica-se e analisa-se reações e assuntos comentados em postagens nas páginas do Facebook de órgãos do Executivo e Legislativo federais. Utiliza-se de análise sintática textual e de sentimentos, por meio dos softwares Netvizz, Iramuteq e Semantria, e com checagem manual. Os resultados apontam que os órgãos do Executivo têm mais comentários positivos que os representantes do Legislativo. Indica-se que as páginas do Facebook são espaços onde se dá o debate acerca das questões públicas, mas ainda faltam ações para efetiva governança digital nestas mídias.

Palavras-chave: Comunicação pública. Reações. Páginas governamentais do Facebook.

ABSTRACT

It aims to identify and analyse reactions and issues commented on posts on Facebook pages of entities of Brazilian federal Executive and Legislative Branches. We accomplish a text and sentiment analysis. The results show that Executive entities have more positive comments than Legislative. In addition, it indicates that Facebook pages are spaces where debates on public issues happen, however, there are lacks, which prevent an effective digital governance in social media.

Keywords: Public communication. Reactions. Facebook pages of government.

RESUMEN

Se identifican y analizan reacciones y asuntos comentados en las páginas del Facebook de órganos del Ejecutivo y Legislativo federales. Se utiliza de análisis sintáctico textual y de sentimientos, por medio de los softwares Netvizz, Iramuteq y Semantria, y con chequeo manual. Los resultados apuntan que los órganos del Ejecutivo tienen más comentarios positivos que los representantes del Legislativo. Se indica que las páginas de Facebook son espacios donde se da el debate sobre las cuestiones públicas, pero aún faltan acciones para efectiva gobernanza digital en estos medios.

Palabras clave: Comunicación pública. Reacciones. Páginas gubernamentales de Facebook

Submissão: 29-7-2017

Decisão editorial: 2-5-2018

1 Introdução

A consolidação de uma cultura digital envolve o redesenho de práticas sociais e dos espaços públicos e privados. Uma outra lógica de produção e consumo é estabelecida pelas mídias sociais, de onde escoa parte da existência do sujeito. (SANTAELLA, 2016). Ativismos políticos e artísticos, a relação com o espaço físico, com o Outro e, até com o próprio corpo, modificam-se. Estas mudanças atingem também a cidadania: em um novo contexto, manifestam-se novas formas de interação e tipos de relacionamento social. (THOMPSON, 1998).

A cultura participativa que emerge com a Web 2.0 está relacionada a uma reconfiguração do conceito de multidão, já que na atualidade essa exerce seu ativismo político e artístico nas redes. Isto porque “hoje habitamos espaços intersticiais com passagens instantâneas do virtual ao presencial, e vice-versa” (SANTAELLA, 2016, p. 71). O que se percebe é que a Sociedade em Rede é uma adequada descrição da conjuntura atual (CASTELLS, 2006). Neste ambiente, “as mídias interativas e as comunidades virtuais desterritorializadas abrem uma nova esfera pública que floresce em liberdade de expressão”. (LÉVY, 2005, p. 367).

A definição de mecanismos de governança digital¹ que considerem as características deste novo contexto atenderia aos usuários destas tecnologias da inteligência. Diante do desafio de fortalecer a participação civil nas ações políticas (GOMES, 2005a) e perante transformações no exercício político engendradas pelas tecnologias da informação e comunicação (CASTELLS, 2006), torna-se importante observar a reação dos cidadãos aos conteúdos publicados por órgãos governamentais nas mídias sociais.

Nesse sentido, procura-se compreender de que modo reagem os usuários brasileiros do Facebook às postagens feitas em páginas de órgãos do Poder Executivo e Legislativo federais. Deste modo, o objetivo geral deste artigo é identificar e analisar as reações que o público tem às postagens das páginas governamentais no Facebook. Tal proposta pode colaborar para estudos sobre as características da participação política do cidadão nas páginas do Facebook e aqueles sobre a percepção dos usuários acerca das políticas de uso das *fanpages*. Não obstante, o estudo visa somar ao campo de investigações acerca da comunicação pública mediada pelos sites de redes sociais, em relação ao potencial interacional dessas mídias no que tange a busca por transparência por parte dos entes governamentais. A escolha de páginas apenas do Executivo e do Legislativo justifica-se por se tratarem, respectivamente, de uma instância executória e re-

¹ Por considerar que estamos inseridos em uma cultura digital – e em que já se discute o pós-digital, como aponta Santaella (2016) –, e que a digitalização superou a lógica eletrônica (SANTAELLA, 2003), opta-se pelo termo “governo digital”. Quando se tratar de referência aos conceitos propostos por outros autores, no entanto, mantém-se o termo original.

presentativa, ambas eleitas com voto direto. Ademais, Gomes et al. (2017) já conduziram avaliação semelhante em *fanpages* do Judiciário federal.

Para atender tal objetivo, realiza-se revisão conceitual acerca da sociedade conectada e comunicação pública, a partir de autores como Castells (2006), Gomes (2004, 2005a, 2005b), Duarte (200?), Santaella (2003, 2016), Levy (2005), Lemos (2002), dentre outros. A pesquisa empírica envolveu três fases: coleta de dados, que fez uso do aplicativo Netvizz para extrair as postagens e comentários, tratamento e análise sintática e de sentimento, com os *softwares* Iramuteq e Semantria.

2 A sociedade conectada

O modelo rizomático da internet determina interação entre os usuários e dá-lhes a possibilidade de produzir novos conteúdos, enquanto assistem a outros (LEMOS, 2002). Por sua vez, o caráter pós-massivo da rede permitiria uma comunicação mais horizontalizada (LEMOS, 2007). Esta arquitetura da internet possibilita maior circulação de informação, opiniões e pontos de vista. A capacidade de expansão do ciberespaço daria voz a mais agentes, o que poderia resultar uma cacofonia. Mas, segundo Martino (2014), este problema não se manifesta em todos níveis de conexão, o que possibilita o debate em níveis específicos. Neste sentido, questiona-se: a internet expande e “ressuscita” a esfera pública?

Habermas (2003) discute a emergência de uma esfera pública burguesa na Modernidade, ligada ao desenvolvimento da imprensa e ao capitalismo mercantil associados à modernidade. A imprensa propriamente dita surge a partir de quando a transmissão da

informação se torna “acessível ao público em geral” (HABERMAS, 2003, p. 30). A esfera pública seria então um espaço intermediário entre o âmbito privado e o Estado em que a classe burguesa expressa sua opinião sobre assuntos de interesse público. A imprensa, ao expor temas relacionados à esfera estatal, facilita o controle do poder político o qual poderia ser discutido pelos sujeitos por meio da racionalização.

Thompson (1998) aponta que a proposta de Habermas negligencia a existência de outros movimentos sociais, destaca o caráter restrito da esfera pública e não explica bem sua dissolução. Por sua vez, Gomes (2004) aponta que a alternância de poder em um Estado democrático divide a imprensa entre governista e de oposição, o que limita seu funcionamento como instrumento da esfera pública. O autor destaca um processo de profissionalização da comunicação política, envolvendo o controle das aparências e a produção do espetáculo.

Martino (2014) enfatiza que a divulgação na internet de algum assunto não significa que ele esteja inserido em uma esfera pública virtual. Pequena parte das informações na rede poderia ser inserida entre temas de debate afinados com a proposta habermasiana. Por outro lado, a emergência de listas de discussão, *blogs*, mídias sociais e outros poderia ampliar os espaços de discussão, formando “esferas públicas” ágeis. Há, contudo, de se considerar a cacofonia, a diferença entre os nós das redes, os algoritmos e a mercantilização que redesenha os espaços público e privado.

Diante de uma cultura influenciada pela televisão, Thompson (1998) discute o aspecto político de administrar a visibilidade através da mídia. A arte

de governar envolve decidir acerca do que deve ou não ser tornado público. A eminência das mídias em uma sociedade globalizada, entretanto, levaria a uma condição de escrutínio global, inclusive da ação política. Na cultura digital, na qual a visibilidade é sinal de *status*, a política também se transforma (KEEN, 2012).

Desde sua emergência, a internet formatou novas culturas e relações sociais. O exercício dos ativismos e de ações políticas perpassa os novos espaços virtuais e deles escorre para o mundo atual. (KEEN, 2012; MARTINO, 2014; SANTAELLA, 2003, 2016). Nesse sentido, muitos teóricos defenderam a rede por sua possibilidade de ampliar a participação política. Existindo acesso à rede e capital cultural para sua utilização, a internet é valiosa para a participação política. Contudo, o uso de um meio, por si só, não garante uma cultura de participação política (GOMES, 2005a). Afinal,

Se por um lado, a internet permite que eleitores forneçam aos políticos feedbacks diretos a questões que eles apresentam, independentemente dos meios industriais de comunicação, por outro lado, não garantem que este retorno possa eventualmente influenciar a decisão política. (GOMES, 2005a, p. 221)

Para Gomes (2005a; 2005b), deve-se focar não nas “promessas” da internet, que, como simples meio, não teria condições de prometer ou realizar alguma mudança social. Deve-se, sim, pensar estratégias para angariar a participação política dentro (e fora) das redes. Aponta-se ainda a relevância de discutir o suposto caráter pós-massivo das mídias sociais. A

algoritmização da vida² começa a ser discutida no mundo e reflete uma forma mais eficiente de vigilância: o controle. (SANTAELLA, 2016). Os conteúdos disponíveis na rede são hierarquizados por sua suposta relevância, o que, na teoria, é mais um empecilho para que a voz dos atores sociais seja de fato ouvida.

Uma verdadeira democracia digital, aponta Gomes (2005b), envolve a delimitação de novas práticas governamentais. Gomes (2005b) explica que sua implantação envolve cinco graus. O primeiro relaciona-se à oferta de informações e serviços públicos através da rede. O segundo grau envolve consulta pública de temas para formação de agenda pública. Trata-se de modelos em que o fluxo de informações parte do Estado para o cidadão. No grau 3 há uma eficiente prestação de contas e informações aos cidadãos, com atendimento de suas demandas e transparência nas ações estatais.

O quarto grau, afirma Gomes (2005b), envolve algumas formas de democracia deliberativa, em uma forma híbrida entre os modelos representativo e participativo. O cidadão tem certo grau de participação na decisão política. Por fim, o quinto grau envolve a

² A algoritmização da vida promovida por estas inteligências artificiais desloca a autoria das decisões: cada vez mais estas são tomadas pelo raciocínio lógico das ferramentas digitais. O usuário não conhece completamente as métricas e algoritmos utilizados pelo Facebook na seleção das postagens que vê ou o que está por trás do *ranking* em uma pesquisa no Google Acadêmico. Castelfranchi e Fernandes (2015) denunciam como a lógica do "mais eficiente" tem se refletido na construção de algoritmos que, a partir de dados coletados e processados, chegam a efetuar decisões. Apontam que "essas plataformas modulam e medeiam a interação entre pessoas e, em alguma medida, orientam-se por interesses voltados para o controle de fluxos de informações, valiosas do ponto de vista econômico". (CASTELFRANCHI; FERNANDES, 2015, p. 181).

emergência de um modelo de democracia direta, com a extinção da esfera política e sua substituição pelo público. Amaral (2010) destaca ainda a importância de implantar canais para a participação efetiva do cidadão. Lemos e Lévy (2010), por sua vez, apontam como princípios do *e-government*:

- Construir serviços em torno das escolhas dos cidadãos (e não em torno dos fechamentos e privilégios da administração);
- Tornar o governo e seus serviços mais acessíveis (notadamente pela internet);
- Incluir as populações desfavorecidas pelas formas tradicionais de governo (serviços para as minorias linguísticas, os deficientes, os expatriados, os estrangeiros);
- Melhor utilizar a informação (em particular com a conexão de sistemas de informação hoje separados). (LEMOS; LEVY, 2010, p. 139).

O gênero textual limita as possibilidades de esgotar o assunto. Ressalta-se que a internet, assim como qualquer meio de comunicação, redesenha as possibilidades de ação humana e a organização social. Contudo, não se pode dizer que as redes, por si só, podem fortalecer a participação dos cidadãos na democracia. Isto não é impeditivo, no entanto, para que o Estado brasileiro atenda a sua legislação e ofereça mecanismos de governança multiparticipativa e transparente na internet.

2.1 A comunicação na administração pública brasileira

A relação entre o Estado brasileiro e as práticas comunicativas não está restrita ao seu papel concededor ou regulamentador, garantido por lei. A censura já estava presente no Brasil Colônia e manifesta-se, em

diversas formas, após a Independência Na República, manifestou-se na República Velha e institucionaliza-se em órgãos estatais no Estado Novo Alguns anos depois, a ditadura civil-militar cerceia, pela Lei da Imprensa e os Atos Institucionais, a livre imprensa. (SODRÉ, 1999). Com a redemocratização, um novo paradigma de comunicação pública surge. Duarte (200?) aponta que o próprio termo comunicação pública destaca um deslocamento da comunicação estatal, modelo anterior caracterizado por uma perspectiva autoritária e censuradora. A comunicação pública possui viés cidadão, tendo como foco a participação do cidadão, discute temas de interesse coletivo e abre espaço para o diálogo. Para Manieri e Ribeiro (2011), ela procura ampliar o exercício da cidadania.

A oferta de informações e de um espaço de comunicação entre o Estado e seus cidadãos, buscando oferecer-lhes insumos para a cidadania, é a dimensão governamental da comunicação pública. Procura envolver o cidadão na construção de uma agenda pública, de projetos e políticas. Possui um objetivo distinto da comunicação política, que promove a expressão de ideias e posições políticas de governos e partidos. (BRANDÃO, 2006). Em um país com restrita história democrática, como o Brasil, os limites entre a comunicação governamental e a política não são bem delimitados e tais discursos se misturam.

A Constituição de 1988 introduz, em seu artigo 37, o princípio de publicidade dos atos da Administração Pública, destacando a comunicação como *essencial* para a boa administração pública. Já a Lei 12.527, publicada em 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, determina a prestação de informações por instituições que sejam mantidas com

o dinheiro público. Neste sentido, envolve também organismos do terceiro setor como Organizações Sociais. A LAI é um importante mecanismo para transformar a antiga cultura de obliterar informações, como também passa a estimular a disponibilização dessas sem que o cidadão tenha que sempre busca-las por si só (DUARTE; THEORGA, 2013). Também se destaca aqui o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), que estabelece a obrigação do poder público de criar mecanismos de governança multiparticipativa na internet (BRASIL, 2014).

Há características específicas do uso da internet no Brasil que devem ser levadas em conta no estabelecimento de estratégias de governança digital. Os dispositivos móveis são cada vez mais usados no acesso à internet, superando o computador. (BRASIL, 2015; PESQUISA..., 2016a). Entre os entrevistados da TIC Domicílios 2015, 59% acessou informações em sites governamentais naquele ano. A taxa de acesso, no entanto, está relacionada à classe social: enquanto 86% dos usuários com renda familiar superior a dez salários mínimos usam estes serviços, entre aqueles de renda até um salário mínimo, apenas 34% o fazem. (PESQUISA..., 2016a). Ainda há a problemática da divisão digital: o número de brasileiros que não têm acesso à internet está entre 42% (TIC Domicílios) e 51% (Pesquisa Brasileira de Mídias). Esta parcela pertence às classes mais baixas e menos escolarizadas.

Os órgãos governamentais, por sua vez, não estão preparados para o acesso móvel. Apenas metade dos órgãos públicos federais têm sites que se adaptam aos dispositivos móveis, e apenas 33% oferecem aplicativos. 80% participam do Facebook, sendo que 52% das páginas são atualizadas diariamente,

enquanto 28%, ao menos uma vez por semana. A página é utilizada para divulgar notícias do órgão, serviços e campanhas. Responder os comentários e dúvidas de cidadãos, no entanto, é a tarefa menos realizada: apenas 76% dos órgãos afirmaram fazê-lo. (PESQUISA..., 2016b).

3 Procedimentos metodológicos

Considerando as características específicas das mídias sociais e com o objetivo de responder à questão-problema, desenvolveu-se esta pesquisa em três fases: 1) coleta de dados; 2) tratamento para análise; e 3) análise sintática e de similitude com o *software* Iramuteq, e análise de sentimentos de amostra estratificada simples, com uso do Semantria³.

Em um primeiro momento, fez-se o levantamento das páginas do Facebook ligadas ao Executivo e Legislativo federais. Também se avaliou a quantidade de curtidas, seu ID, informações gerais e política de uso, entre outros dados. Selecionou-se as páginas pelo nível hierárquico do órgão que as mantém e sua quantidade de *likes*. Restringiu-se a pesquisa às páginas ligadas ao alto escalão do Executivo e às casas legislativas federais. No Poder Executivo, o Ministério da Educação tem a página com o maior número de curtidas (2.911.493⁴), seguido pelo Ministério da Saúde

³ As análises de sentimentos e de similitude são um novo campo de estudos associado ao já tradicional método de análise de conteúdo. Inicialmente desenvolvidos de forma manual, têm sido implementados por meio de *softwares* que automatizam esse processo dado o crescimento expressivo dos públicos e sua diversidade na cultura digital que apresentam novos hábitos de comportamento cujos métodos consolidados nas ciências sociais não conseguem sozinhos abarcar.

⁴ Em todas menções à quantidade de curtidas das páginas selecionadas neste parágrafo, a medição foi realizada às 16h do dia 12 de janeiro de 2017.

(1.862.161). Senado Federal, com 2.471.502 curtidas, e Câmara dos Deputados, com 218.667, são as páginas pesquisadas no Poder Legislativo.

A extração dos dados do Facebook foi realizada com o aplicativo Netvizz (v. 1.41). Com este recurso, fez-se *download* dos 50 últimos *posts* de cada órgão e seus 200 comentários com mais curtidas e envolvimento. Os dados baixados compreendem o seguinte *corpus*: 200 *postagens* e 17.344 comentários, publicados pelas páginas entre 15 de dezembro de 2016 e 12 de janeiro de 2017. O período escolhido

A segunda etapa envolveu o tratamento dos dados. Por meio de um editor de planilhas, fez-se o ranqueamento das *postagens* de cada página pelo número de curtidas. Após isto, selecionaram-se as 10 publicações mais curtidas e seus comentários. Neste procedimento, foi definido o *corpus* final: 40 *posts* e 5612 comentários. Quadros discriminando as *postagens* analisadas são apresentados junto ao resultado destas análises. Os comentários foram copiados para um bloco de notas, separados por *postagem* e identificados pela seguinte lógica:

```
**** *Nome_da_Página_Nº -*tema_da_postagem
```

Este procedimento é necessário para que o *software* de análise textual, o Iramuteq, compreenda que se trata de um segmento de texto a ser analisado. Após isto, os dados foram salvos em *.txt*, em codificação UFT-8 e inseridos no *software*. Em paralelo, utilizou-se a amostragem estratificada proporcional para definir *sub-corpus* que teria os sentimentos analisados. Isto é necessário porque a licença gratuita do Semantria, programa utilizado neste processo, limita a quantidade

de operações disponíveis. A quantidade de comentários selecionada está disponível no **Esquema 01**. Com o editor de planilhas, gerou-se um número aleatório para cada comentário das páginas. Estes foram classificados em ordem decrescente e fez-se a seleção da quantidade de comentários necessária em cada estrato. Destaca-se que esta amostragem tem margem de erro de 5% e nível de confiança de 99%.

A última fase foi a execução da análise. O *corpus* em sua totalidade foi avaliado pelo Iramuteq, que determina a ocorrência de expressões e classes gramaticais. Escolheu-se analisar a ocorrência de adjetivos, substantivos e onomatopeias. A partir destes dados, produziu-se nuvem de palavras com as expressões recorrentes e análise de similitude, para apontar as relações entre estas no texto.

O *sub-corpus*, organizado em planilha, foi avaliado a partir do Semantria for Excel. O *software* realiza mineração de textos em busca de categorias e sentimentos expressos. No entanto, ainda não apresenta avaliação de intenções e figuras de linguagem. Uma análise com o uso de um vocabulário controlado tem resultados mais confiáveis. Como a pesquisa aqui relatada não envolveu a produção de um vocabulário controlado fez-se a checagem manual de cada resultado e sua categorização.

As etapas desta pesquisa foram definidas de modo a dirimir deficiências do *software*. O Netvizz, por exemplo, faz *download* dos dados do Facebook em codificação diferente da usada nos editores de planilha. Assim, é preciso alterar a codificação ao importar arquivos. O aplicativo também salva dados vazios: comentários que contém data e hora, mas não tem texto. Geralmente, são comentários em que havia apenas *emojis*, nem sempre extraídos. Assim, é preciso fazer tratamento das tabelas.

Esquema 01 – Fases do desenvolvimento da pesquisa

ETAPAS DA PESQUISA

1 LEVANTAMENTO DAS PÁGINAS

- ligação institucional;
- ID da página;
- quantidade de *likes*;
- informações gerais da página e políticas de uso.

2 SELEÇÃO DE PÁGINAS ANALISADAS

- nível hierárquico;
- quantidade de *likes*.

3 EXTRAÇÃO DE DADOS DAS PÁGINAS

- uso do Netvizz;
- seleção de 50 últimos *posts* e 200 comentários melhor ranqueados de cada página.
- Total de dados coletados: 200 *postagens* e 17.344 comentários.

COLETA DE DADOS

3 SELEÇÃO DE DADOS E PREPARAÇÃO DE TEXTOS PARA ANÁLISE EM SOFTWARE

- Seleção das 10 *postagens* mais curtidas de cada página. Assim, o *corpus* ficou composto de **40 postagens** e **5612 comentários**, publicados entre **15 de dezembro de 2016** e **12 de janeiro de 2017**.

- Comentários copiados para o bloco de notas, separadas por *postagem* e identificadas de acordo com a lógica abaixo. Após este processo, o arquivo foi salvo em *.txt*, com codificação UTF-8.

**** *Nome_da_Página_No - *tema_da_postagem

- Seleção de amostra para análise de sentimento, por meio de amostragem estratificada proporcional. Os comentários que comporam a amostra foram organizados em planilha.

Senado Federal: **187**
Ministério da Educação: **128**

Câmara dos Deputados **110**
Ministério da Saúde: **105**

TRATAMENTO

4 ANÁLISE TEXTUAL COM IRAMUTEQ

- definição de classes gramaticais a serem consideradas;
- nuvem de palavras;
- análise de similitude.

5 ANÁLISE DE SENTIMENTOS COM SEMANTRIA

- inserção de entidades - os órgãos analisados;
- análise de sentimento;
- checagem manual para evitar falsos resultados causados pela falta de um vocabulário controlado.

ANÁLISE

Fonte: elaborado pelos autores, 2017.

O Iramuteq, por sua vez, faz análise literal dos textos. Como sua análise não processa bem linguagem natural, não reconhece algumas expressões características da internet: "vc", "kkk", "q", "ata", "rs" etc. O *software* ainda exige uma codificação e tratamento de texto específicos e não tem interface amigável. O usuário do Iramuteq também deve delimitar as classes gramaticais que serão consideradas na análise. No entanto, deve escolher tais classes a partir das classes gramaticais existentes na língua francesa.

Já o Semantria tem uso mais fácil, embora exija o conhecimento das funções do Excel, como as tabelas dinâmicas. No entanto, solicita uma "afinação", realizada a partir da construção de uma espécie de vocabulário controlado, em que cada expressão a ser observada seja avaliada de -1 a 1, sendo 0 uma avaliação neutra. Para garantir melhores resultados, o vocabulário controlado deve envolver também a relação de instituições analisadas. A falta deste tesouro exige a checagem manual dos dados.

4 Resultados

A presença destes órgãos nas mídias sociais está limitada ao segundo nível de democracia digital. As postagens apresentam informações sobre ações do Executivo e Legislativo, abrindo consultas em alguns momentos. Tudo isto, contudo, é limitado pela interface e pela proposta de cada página. Quando estas informações agradam o público, eles fazem menções a amigos e compartilham as postagens. Os resultados apontam a relevância desta dinâmica. Em determinadas ocasiões, pergunta-se aos gestores das páginas acerca da vigência de alguma política ou para se sanar uma dúvida. As respostas ao cidadão, contudo,

nem sempre vem, o que corrobora os dados da TIC Governo Eletrônico 2015.

A análise de sentimentos aponta que os comentários postados nas páginas do Executivo são mais positivos que os do Legislativo. Entre os órgãos, o Ministério da Saúde teve mais postagens positivas, enquanto a Câmara é quem tem a imagem mais desgastada. Os dados destacam um dissabor com a classe política e uma crise de representação. Alia-se a classe política à corrupção e ações criminosas. A página do Ministério da Educação, por sua vez, é a que mais tem comentários negativos ao governo de Michel Temer e o processo de impedimento.

A gestão das páginas não está livre de críticas. Usuários lamentam a exclusão de comentários e determinados tipos de publicação. Uma “consulta” realizada pela Câmara, que pedia aos usuários para demonstrarem por meio de *emoticons* ou curtidas sua aprovação ou rejeição ao pagamento pelo transporte de bagagens em viagens aéreas foi mal recebida. Por sua vez, o Ministério da Saúde foi criticado por referir-se a quem tem doença de Chron como portador, o que sugere a possibilidade de desvincular-se da doença quando se quiser.

4.1 Ministério da Educação

O **Quadro 01** apresenta as postagens da página do Ministério da Educação que foram analisadas:

Quadro 01 – Postagens selecionadas do MEC

POSTAGENS SELECIONADAS

PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Texto da postagem	Link	Curtidas
Oba! Janeiro chegou e o resultado oficial do #Enem2016 chegará em breve! Fiquem ligados em nossas redes sociais! Dia 19/01 eles estarão disponíveis.	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1220527817995030	12511
Pessoal atenção ao emprego dos porquês! Como a pronúncia é a mesma fica fácil confundir! Veja as situações em que usamos cada um: [imagem]	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1220523654662113	7580
A gente sofre perde noites de sono quebra a cabeça... Mas quando o TCC está pronto a gente ama e sente muito orgulho não é verdade?	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1226871854027293	6101
Os amantes de livros novos se identificam hein? Quem também aprecia o livro desde o cheirinho até a última palavra? Apareça aqui! Conte para gente qual foi o último que você leu. Ah! Marque o amigo que também é "desses".	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1222881147756967	5621
Já começou a planejar seu 2017? São muitas promessas para o novo ano não é mesmo? Estamos torcendo para que você realize todas!	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1217170948330717	4995
A afirmação "o cachorro é o melhor amigo do homem" nunca foi tão verdadeira. O estudo da bióloga Natalia de Souza Albuquerque do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP) comprovou que esses animais conseguem reconhecer e diferenciar expressões emocionais de raiva e alegria não somente em outros cães mas também em seres humanos. O artigo "Dogs recognize dog and human emotions" foi publicado na edição de janeiro do Biology Letters – periódico disponibilizado aos usuários do Portal de Periódicos da Capes. Veja aqui: https://goo.gl/cTYcX	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1221462924568186	2527
A estudante brasileira Larissa Oliveira apresentou o trabalho de pesquisa no Congresso Internacional de Física Médica [International Conference on Medical Physics] em Bangcoc Tailândia. Ela foi a única representante brasileira no evento. "Tive o privilégio de conhecer importantes e influentes físicos e médicos de diferentes países trocar experiências com estudantes da Tailândia e aprimorar conhecimentos sobre os avanços tecnológicos na área". Saiba mais sobre a experiência de Larissa: https://goo.gl/Nqpijk Ouça aqui: https://goo.gl/4g69D3	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1220488727998939	2283
A medida pretende melhorar o processo de conclusão do aditamento pelos estudantes. Saiba mais: https://goo.gl/kFYQYV Ouça aqui: https://goo.gl/1ddWZ1	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1219880701393075	2111
Ficamos orgulhosos de quem acredita no poder da educação! Ela realmente transforma vidas e um país inteiro. Conte para a gente a sua experiência!	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1221453534569125	2050
O reajuste segue os termos do art. 5º da Lei nº 11.738 de 16 de julho de 2008 que estabelece a atualização anual do piso nacional do magistério sempre a partir de janeiro. "Para este ano o piso nacional do magistério é de R\$ 2.298 80. O professor que tem carga horária mínima de 40 horas semanais e formação em nível médio (modalidade curso normal) não pode receber menos do que esse valor afirma o ministro Mendonça Filho. Saiba mais: https://goo.gl/d886hy	https://www.facebook.com/188209857893503/posts/1227531433961335	1870

Fonte: elaborado pelos autores, 2017.

“Temer”, “golpista”, “golpe”, “absurdo” e “#ficaespanhol” são expressões que aparecem em um mesmo contexto, em comentários que reagem à Reforma do Ensino Médio. Nos comentários postados na página, também se relaciona “Senado” e “piada”. Em postagem feita pelo MEC no Dia da Leitura, na qual usuários eram convidados a compartilhar seu gosto por ler, relacionou-se “livro”, “novo”, “cheirinho” e “satisfatória”. A presença de “seriado” entre as palavras mais frequentes deve-se a fala de alguns estudantes que disseram estar envolvidos em séries de TV, em vez de finalizar seus TCCs. Nesse sentido, pressupõe-se que o perfil de público da *fanpage* seja de maioria jovem, o que influenciaria suas reações.

A análise de sentimento destaca a frequência de menções (53%, ou 62 comentários) a outros usuários. Elas geralmente envolvem relatos da história de vida de quem comenta. Os usuários promoveram críticas à Gestão Temer e do MEC (10, ou 8%), ao novo piso do magistério (8, ou 6%) e à reforma educacional (3, ou 2,4%). Dois comentários endossam as postagens do Ministério. Na postagem acerca do Dia da Leitura e outras amenidades, os comentários postados tendem a ser neutros.

4.2 Ministério da Saúde

As postagens da *fanpage* do Ministério da Saúde analisadas nesta pesquisa são apresentadas no **Quadro 02**:

Quadro 02 – Postagens selecionadas do MS

POSTAGENS SELECIONADAS

PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA SAÚDE

<i>Texto da postagem</i>	<i>Link</i>	<i>Curtidas</i>
A Doença de Crohn é uma doença inflamatória que pode afetar qualquer parte do tubo digestivo desde a boca até o ânus e tem origem ainda não conhecida. Com a incorporação do medicamento Certolizumabe Pegol a expectativa é amenizar os sintomas e melhorar a qualidade de vida do portador da doença. https://goo.gl/W26fGe	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1467860073232604	5297
Se você identificar alguns destes sinais procure um médico na unidade de saúde mais próxima e informe sobre qualquer viagem para áreas de risco nos 15 dias anteriores ao início dos sintomas. https://goo.gl/EPQbJl	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1468111946540750	4634
A Galeria de Honra dos Sanitaristas do Ministério da Saúde no hall privativo do Edifício Sede em Brasília (DF) é composta por 24 homenageados para retratar a gratidão do Brasil a estes profissionais. O 1º homenageado foi Oswaldo Cruz pioneiro no estudo das moléstias tropicais e da medicina experimental no Brasil.	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1457831267568818	4627
Confira na receita ilustrada como deixar o feijão mais saboroso com menos óleo no preparo e menos sal. Acesse o #BlogdaSaúde e veja outras dicas para ter hábitos alimentares mais saudáveis em 2017. http://www.blog.saude.gov.br/vuv5nq	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1464542576897687	3740
Confira o esquema vacinal contra o HPV para meninos e avise seus amigos! A prevenção começa desde cedo. #VacinaHPV https://goo.gl/sY4laR	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1461846763833935	3715
A pressão arterial é responsável por dar força ao sangue para que ele percorra o caminho que precisa dentro do nosso corpo levando oxigênio e nutrientes para os órgãos. Para manter a pressão arterial equilibrada é fundamental beber água. http://www.blog.saude.gov.br/lxgjak	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1464533863565225	3233
A definição da faixa-etária da #VacinaHPV para os meninos tem como objetivo proteger as crianças antes do início da vida sexual e portanto antes do contato com o vírus. https://goo.gl/sY4laR	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1464543283564283	3050
Mesmo sabendo da importância da hidratação muitos esquecem de beber água durante o dia. E vc já bebeu água suficiente hoje? http://www.blog.saude.gov.br/lxgjak	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1462393150445963	2511
Você ainda não é doador de sangue? Que tal começar e ajudar a salvar vidas? #doesangue	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1467165346635410	2417
Você sabe diferenciar quais são os sintomas da dengue Zika e chikungunya? Criamos uma tabela para te ajudar. E lembre-se: elimine todos os possíveis criadouros do mosquito. #MosquitoNão	https://www.facebook.com/175330465818911/posts/1468112499874028	1832

Fonte: elaborado pelos autores, 2017

A análise de sentimento revela comentários mais brandos postados na página do MS. As críticas lamentam a falha do órgão em responder dúvidas, oferecer medicação ou vacina nos postos de saúde. Tais críticas apontam que se espera uma atuação mais ampla do órgão. É uma dinâmica diversa da existente na página do MEC, em que uma ação do órgão pode ser interpretada como intervenção ou abuso à autonomia das instituições de ensino superior, por exemplo.

Os seis comentários negativos lamentam a prevalência de doenças e incentivam a adesão às campanhas do MS (2, ou 33,3%). Também criticam a falta de vacinas em postos de saúde (1, ou 16,6%). Três comentários (50%) corrigem postagens do órgão: critica-se o uso da expressão portador para designar quem tem a Doença de Chron, e postagem que relatava que naquela data comemorava-se o Dia do Médico Sanitarista, quando na verdade tratava-se do Dia do Sanitarista. O último comentário endossa as pesquisas do órgão, mas critica a falta de celeridade na execução de ações planejadas.

Entre os comentários neutros (78), 94,8% (74) são menções a outros usuários ou conteúdo. Os comentários positivos (12) dividem-se em postagens que elogiam as ações, enquanto também solicitam que dúvidas sejam sanadas (6, ou 50%), 2 endossos (16,6%) e 4 (33,3%) indicações. Rondônia (RO) e Rio Grande do Norte (RN) são os estados com piores menções, devido ao fato de o primeiro ser uma área de risco para febre amarela e, no segundo, faltam vacinas.

80% do total de comentários em todos os posts são menções a outros usuários. Elas ocorrem em postagens sobre campanhas de vacinação, dicas de alimentação saudável, entre outros. Já 10% de todos

comentários são dúvidas: solicita-se esclarecimento acerca de campanhas. A página não consegue responder todas estas demandas.

4.3 Senado Federal

O **Quadro 03** apresenta as postagens do Senado Federal que foram analisadas:

Quadro 03 – Postagens selecionadas do Senado

POSTAGENS SELECIONADAS

PODER LEGISLATIVO
SENADO FEDERAL

<i>Texto da postagem</i>	<i>Link</i>	<i>Curtidas</i>
Caso a interrupção no serviço seja programada o consumidor deve ser avisado pelo menos uma semana antes. Saiba mais: http://bit.ly/2j0tjV6	http://migre.me/vY2OT	35365
Isenção do Imposto de Renda para professores. Qual a sua opinião? Vote: http://bit.ly/2iY096k Isenção de IR para professores vai à Comissão de Assuntos Econômicos http://bit.ly/2jaZhgZ	http://migre.me/vY2Oo	30759
Entenda a PEC que define novas regras para concursos: http://bit.ly/2iD9ksy O que você acha da proposta? Vote: http://bit.ly/2iDQHok Que outras regras você mudaria?	http://migre.me/vY2Oo	26400
As operadoras de internet fixa haviam anunciado que em 2017 começariam a cobrar pelos dados consumidos além dos limites de franquias contratados. Uma decisão da Anatel suspendeu essa cobrança até que uma decisão final seja tomada. Até o dia 30 de abril você pode participar da consulta pública da Anatel sobre o assunto clicando em: http://bit.ly/2fNRqnA . Divulgue e participe! Tramitam no Senado três projetos para proibir as franquias de internet. Qual a sua opinião? Vote: http://bit.ly/2j0zSUF	http://migre.me/vY2NK	21945
Planeje-se! Veja em que dia cairão os feriados e pontos facultativos de 2017.	http://migre.me/vY-2No	21863
Qual o seu livro favorito? Feliz Dia do Leitor!	http://migre.me/vY2MY	20644
O novo valor do salário mínimo estabelecido pelo Decreto 8.948/2016 publicado nesta sexta-feira (30) no Diário Oficial vigora a partir de 1º de janeiro.	http://migre.me/vY2Mm	18700
Foi o ditador romano Júlio César quem decidiu que o ano começaria em 1º de janeiro.	http://migre.me/vY2LY	18620
Qual a sua opinião sobre o projeto que garante em todo o país o direito de amamentação em locais públicos? Vote: http://bit.ly/2iOwCvp	http://migre.me/vY2LA	16742
Primeiro projeto a ser votado pelo Senado em 2017 deverá ser a reforma do ensino médio: http://bit.ly/2i1pTxN Já aprovada pela Câmara dos Deputados a MP 746 da reforma do ensino médio chegou ao Senado modificada e agora tramita como PLV 34/2016. Veja neste quadro comparativo como é hoje o ensino médio o que originalmente dizia a MP 746 e agora como está o PLV 34: http://bit.ly/2i11m4m	http://migre.me/vY2KJ	14558

Fonte: elaborado pelos autores, 2017.

A palavra “imposto” aparece em postagem que discutia isenção de imposto de renda para professores. Expressões como “investimento”, “saúde”, “cobrança”, “condição”, “sala de aula”, “educação” relacionam-se. “Brasil” está relacionado com “vergonha”, “problema”, “Congresso”. Alia-se “político” a “corrupção”. Reverbera, nos comentários postados na página do Senado, o discurso de crise representativa e a relação entre política e corrupção.

O tema que foi mais comentado são os Direitos do Consumidor. É política do Senado realizar postagens relacionadas ao assunto. Os usuários tecem diversas críticas a empresas de telecomunicação por abusos que estas cometem com os clientes. 14 comentários (32,5%) tratam negativamente as operadoras. Os órgãos do Poder Executivo que regulam o setor são criticados em 4 comentários (cerca de 10%).

Projeto que discute a amamentação em locais públicos também foi criticado. Entre os 13 comentários, só 2 (15,4%) defendem que a lactante deve ter cuidados especiais ao amamentar em público. O restante aponta que se deve amamentar o bebê sempre que ele sentir fome, independentemente do local. Por sua vez, Proposta de Emenda à Constituição acerca de regras para concursos públicos é discutida em 21 comentários. Destes, 7 (33,3%) criticam gestores que lançam concurso sem nomear aprovados em outros certames.

O reajuste do salário mínimo é visto com ironia em 13 (7%) comentários, já que não ampliaria o poder de compra do trabalhador. A Reforma do Ensino Médio é discutida em 19 comentários (10%). Apenas 4 (21%) defendem a proposta, enquanto o restante a critica por diversas razões. Há quem questione, por

Quadro 04 – Postagens selecionadas da Câmara dos Deputados

POSTAGENS SELECIONADAS

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA DOS DEPUTADOS

Texto da postagem	Link	Curtidas
Projeto da Câmara assegura ao idoso aposentado o direito de não pagar os tributos federais incidentes nos medicamentos vendidos sob prescrição médica. O texto já foi aprovado pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa. goo.gl/Wn6hUD	http://migre.me/vY-2Gj	866
Estão em análise na Câmara sete propostas que buscam impedir a cobrança por bagagens despachadas em voos. Recentemente a Agência Nacional da Aviação Civil (Anac) decidiu autorizar as empresas aéreas a cobrar pelo despacho de bagagens. A autorização passaria a valer a partir de 14 de março mas as propostas que tramitam na Câmara podem suspender essa decisão. O que você acha? https://goo.gl/4roZzJ	http://migre.me/vY2EH	684
Projeto em análise na Câmara reserva a mulheres 25% das vagas oferecidas nos concursos da área de segurança pública. Pela proposta a reserva deverá estar explícita nos editais dos concursos. goo.gl/2m5aHp	http://migre.me/vY2En	661
A Câmara criou uma comissão especial para analisar o projeto que estabelece o regime de segurança máxima para presos envolvidos com organização criminosa. As regras têm o objetivo de impedir o contato com outros presos e monitorar as mensagens trocadas durante visitas. https://goo.gl/0J6QdL	http://migre.me/vY2Ec	513
O Congresso Nacional aprovou nesta quinta (15) as duas normas que vão reger as receitas e as despesas de 2017: a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e o Orçamento. O salário mínimo passa dos atuais R\$ 880 para R\$ 945,80 - um aumento de 7,5%. Saiba mais: https://goo.gl/M8EgZM	http://migre.me/vY-2DU	428
Uma proposta que já está pronta para ser votada no Plenário aumenta a punição de tráfico de animais silvestres para até 5 anos de reclusão. Hoje a pena é de seis meses a um ano. O projeto foi apresentado pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) do Tráfico de Animais e teve a urgência aprovada em dezembro. goo.gl/XYaGaO	http://migre.me/vY-2Du	357
Chegou ao Congresso a medida provisória que permite ao trabalhador sacar o dinheiro de contas do FGTS que se tornaram inativas até 31 de dezembro de 2015. O cronograma de saque será divulgado em fevereiro. https://goo.gl/HQjpp4	http://migre.me/vY-2CV	353
Câmara dos Deputados added a new photo.	http://migre.me/vY2CC	316
A Justiça brasileira vem adotando o bloqueio do aplicativo WhatsApp por algumas horas para pressionar a empresa a colaborar com investigações criminais. Um projeto apresentado neste ano na Câmara proíbe esse tipo de bloqueio. Qual sua opinião? Leia a íntegra da proposta: goo.gl/efTDAo	http://migre.me/vY2BB	294
A Comissão de Viação e Transportes da Câmara aprovou proposta que permite o transporte de animal doméstico em transporte público. O animal deverá ser acomodado em caixa específica e travada. O autor do projeto argumenta que é preciso garantir o transporte quando houver necessidade de atendimento veterinário urgente. goo.gl/uAecAK	http://migre.me/vY2AY	282

Fonte: elaborado pelos autores, 2017.

Mais uma vez, relacionam-se as palavras “político”, “criminoso”, “organização” e “corrupto”. Destaca-se ainda a tag #foramaia, que rejeita o então Presidente da Câmara. A análise de sentimento aponta grande dissabor com a classe política e aguda crise de representação. Defende-se a relação corrupção – política desconfia-se dos interesses dos parlamentares ao aprovar determinada lei e coloca-se estes como responsáveis pela “derrocada” do país. Na página da Câmara, o novo valor do salário mínimo também é rejeitado, assim como a Reforma da Previdência, entre outros temas.

Enquanto as menções são bastante comuns nas outras páginas, aqui elas só ocorrem em postagem que anuncia a possibilidade de saque do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Nesta postagem, um comentário (positivo) comemora esta liberação. Outro comentário positivo postado na página da Câmara apoia o Ministro Luiz Fux, do Supremo Tribunal Federal. Ele foi o responsável pela suspensão da tramitação de versão alterada do pacote de medidas contra a corrupção. O último comentário positivo da página celebra projeto que discute transporte de animais domésticos no transporte público.

Uma postagem aborda PL que proíbe bloqueio do acesso ao WhatsApp pela Justiça. 17 comentários dela foram analisados em seu sentimento. 13 (76,5%) são negativos, repudiando esta ação. Um comentário defende as sentenças como único modo de acessar a comunicação entre criminosos. Outros métodos investigativos são solicitados em dois comentários. Três apontam o bloqueio como “ditadura moderna” e “golpe”. Há quem diga que os juízes não conhecem a criptografia do app (2), ou que quem comete

este bloqueio exerce prática ilegal e deve ser preso (2). Um comentário critica a intervenção do governo em empresas e outro afirma que os deputados “não param de tentar ferrar a gente”. Por fim, há quem aponte que tal assunto não deve ser discutido pela Câmara e o que os deputados precisam discutir outros assuntos que os caiba (1).

Os bloqueios são defendidos em três comentários (17,6%), que denunciam o uso do *app* para ações ilegais. Um deles aponta que descumprir sentença judicial é agir como Renan Calheiros. O comentário que resta (1, ou 5,9%) é neutro: traz imagem negativa do WhatsApp, por descumprir as decisões e critica a Justiça por sua “falta de punho forte”.

5 Considerações finais

Os dados da pesquisa permitem observar que as reações às postagens de páginas do Executivo são mais brandas que aquelas postadas nas do Legislativo. Alguns fatores podem explicar esta dinâmica: a natureza dos poderes, que torna a instância executiva mais próxima do cidadão que as casas legislativas. Embora a composição dos Ministérios não seja definida por voto direto, ela é prerrogativa do Presidente da República, eleito democraticamente. Além disso, os órgãos ministeriais executam as ações do governo estando, assim, mais próximos à população. Também há indícios que o perfil de usuários das páginas também é bastante distinto.

As páginas parecem formar pequenas “esferas públicas”, como apresenta Martino (2014). Vale apontar, no entanto, a limitação destes espaços: a maior parte dos comentários chama outros usuários para ver a postagem sem, necessariamente, estimular um

debate sobre determinada política pública, o que expressa um caráter mais informativo de tal ação. São comuns, entretanto, críticas ao governo. Tais críticas se manifestam até mesmo em postagens que não discutem ações políticas. O *post* pode discutir amenidades como o gosto pela leitura, mas comentários negativos também se manifestam ali.

As páginas, por sua vez, não são espaços efetivos de democracia digital. No modelo de Gomes (2005b), estariam localizadas no segundo grau de democracia digital, em que são realizadas consultas públicas para a formação da agenda pública. Destaca-se, no entanto, que algumas páginas sequer abrem espaço para consulta ao cidadão. Em algumas páginas, ecos da comunicação estatal parecem se manifestar. Percebeu-se, na análise, a presença de críticas ao modo como determinada página é gerenciada ou à política de exclusão de comentários, ação compreendida como censura. Isto dá a entender que o modo como uma *fanpage* é gerida influencia a percepção pública do órgão. Para provar tal ponto, torna-se necessária a realização de mais pesquisas.

Nas páginas, falta diálogo com o cidadão, elemento básico da comunicação pública. Percebe-se, também, a dificuldade em avaliar as reações dos usuários e, também, em enfrentar a cacofonia e realizar um debate público eficiente e com resultados. Ainda há muito a avançar, mas algumas ações já poderiam ser desenvolvidas pelos gestores, como o atendimento ao cidadão e a resposta às suas dúvidas. Certamente as ações de acesso à informação e transparência pública ganhariam bastante e ampliaram o grau de democracia digital destas páginas.

Vale destacar, contudo, as limitações desta pesquisa. A análise observa postagens de uma única semana, em período de férias. Além disto, avalia páginas com diferentes perfis e políticas de uso, além de hierarquias e ligações institucionais diversas. Não obstante a pesquisa se pauta pela análise de uma gestão. Seria interessante, ampliar a análise de modo a comparar como esses processos se dão mediante trocas de equipes, bem como em outros exercícios políticos. Contudo, permite identificar e avaliar as reações do público naquele contexto, além de apresentar caminhos metodológicos para a definição de pesquisas mais robustas neste contexto. Reitera-se, então, que este artigo apresenta um retrato temporal, restrito às publicações analisadas.

Por fim, a pesquisa aponta que alguns usuários manifestam sua aprovação ou insatisfação nas páginas. Mas, ao contrário do que se esperava, a dinâmica que mais aparece é a menção a outros usuários. Compartilha-se o conteúdo das postagens, ampliando-se o número de visualizações da mesma. Esta dinâmica potencializa o lugar do Facebook como um espaço de debate público para assuntos do governo, mas ainda é pouco explorada pelos gestores das páginas. Supõe-se que essa conjuntura seja tanto pela falta de equipe disponível ante ao público expressivo, como pela ausência de estratégias que consolidem uma dinâmica menos unilateral, o que abre possibilidade para investigações mais imersivas.

De forma limitada, o Facebook tem funcionado como repositório de informações públicas disponível ao compartilhamento. Neste sentido, esta plataforma parece romper os limites dos portais oficiais e seus repositórios, em muitos casos, de baixa usabilidade. A

usabilidade do Facebook e sua participação na vida do cidadão podem tornar estas páginas fontes digitais de informação públicas relevantes. No entanto, isto é possível apenas com sua integração com outras plataformas, a criação de critérios para estandarização e melhor atendimento nas *fanpages* governamentais.

Referências

AMARAL, M. Internet e participação política: o uso da internet pelo cidadão. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**. Vitória da Conquista-BA, n. 9, p. 109-124, 2010.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Portal da Legislação**. Brasília, out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 26 jan. 2017.

_____. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. **Portal da Legislação**. Brasília, abr. 2014. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em 25 jan. 2017.

_____. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, 2014. Disponível em < <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>> . Acesso em 27 jan. 2017.

BRANDÃO, Elizabeth. Prado. Usos e significados do conceito de Comunicação Pública. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006, Brasília. **Anais...** Brasília: Intercom / UnB, 2006.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: _____. CARDOSO, Gustavo (orgs.). **A sociedade em rede**: do conhecimento à ação política. Lisboa: Imprensa Nacional / Casa da Moeda, 2006, p. 17-30.

CASTELFRANCHI, Yuri; FERNANDES, Victor. Teoria crítica da tecnologia e cidadania tecnológica: resistência, "insistência" e hacking. *Aurora*, Curitiba, v. 27, n. 40, p. 167-196, jan./abr. 2015

DUARTE, J. **Comunicação Pública**. 200?. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/Comp%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>> Acesso: 15 jan de 2017

_____. THEORGA, A. . O processo de implantação da Lei de Acesso à Informação em órgãos do Poder Executivo Federal. **Comunicação & Informação** (UFG), v. 15, p. 66-79, 2013.

GOMES, S. H. A et al. Temas e reações nas fanpages do Judiciário Federal. In: SEMINARIO DE LA ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INVESTIGADORES DE LA COMUNICACIÓN, 9., 2017, Goiânia. **Anais...** Goiânia: PPGCOM / Gráfica UFG, 2017. Paginação irregular. Disponível em < https://mestrado.fic.ufg.br/up/76/o/Anais_ALAIC.pdf>. Acesso em 08 abr. 2018.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteiras: estudos midiáticos**, São Leopoldo, RS, v. 2, n. 3, p. 214-222, set.-dez. 2005a.

_____. Internet e participação política em sociedades democráticas. **Revista Famecos**, Porto Alegre, v. 27, p. 58-78, ago. 2005b.

_____. **Transformações da política na era da comunicação de massa**. São Paulo: Paulus, 2004.

HABERMAS, J. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

KEEN, A. **Vertigem digital**: porque as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. - Porto Alegre: Sulina, 2002, 328 p.

_____. Cidade e Mobilidade. Telefones Celulares, Funções pós-massivas e territórios informacionais. **Matrizes** (USP. Impresso), v. 1, p. 121-138, 2007.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, Pierre. Pela ciberdemocracia. In: MORAES, D. (Org.). **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

MAINIERI, T.; RIBEIRO, E.M. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. **Organicom (USP)**, v. 1, p. 49-61, 2011.

MARTINO, Luís Mauro de Sá. **Teoria das mídias digitais**: linguagens, ambientes e redes. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

MATOS, Heloiza. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009

PESQUISA sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2015. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016

PESQUISA sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo eletrônico 2015. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016b. Disponível em < http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2015_LIVRO_ELETRO-NICO.pdf>. Acesso em 28 jan. 2017.

SANTAELLA, Lucia. **Cultura e artes do pós-humano**: da cultura das mídias à cibercultura. São Paulo: Paulus, 2003.

_____. **Temas e dilemas do pós-digital**: a voz da política. São Paulo: Paulus, 2016.

SODRÉ, N. W. **História da imprensa no Brasil**. Rio de Janeiro: Mauad, 1999.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social das mídias. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

Suely Henrique de Aquino Gomes

Universidade Federal de Goiás

Doutora em Ciências da Informação pela UnB. Professora do Mestrado em Comunicação da Faculdade de Informação e Comunicação da UFG.

Frederico Oliveira

Universidade Federal de Goiás

Mestre em Comunicação, Mídia e Cultura pela Universidade Federal de Goiás.
Bacharel em Jornalismo pela UFG.

Carolina Moura

Universidade Federal de Goiás

Mestranda em Comunicação, Mídia e Cultura na Universidade Federal de Goiás. Bacharel em Publicidade e Propaganda pela UFG. Bolsista FAPEG.

Filipe Reis

Universidade Federal de Goiás

Mestre em Comunicação, Mídia e Cidadania pela Universidade Federal de Goiás. Bacharel em Biblioteconomia pela UFG. Professor substituto na Faculdade de Informação e Comunicação da UFG.