

A diplomacia digital e o uso das mídias sociais: uma análise da atuação do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL

Maria Eugênia Ribeiro Nunes¹

Resumo: Se antes era de exclusividade dos Estados nacionais, sua rede de embaixadas, corpo diplomático e instituições oficiais no exterior, atualmente, a diplomacia contemporânea enfrenta um momento de mudança diante do surgimento de novos atores e as suas capacidades de influenciar a agenda internacional. Muito do que há de novo na prática diplomática pode ser atribuído ao surgimento da Internet, que ao longo de cerca de vinte anos deslocou o âmbito digital como o principal meio de troca e interação global de informações. A então diplomacia de rede passou a ser adotada não apenas pelos Estados e Ministérios de Relações Exteriores, mas sobretudo, pelas Organizações Internacionais, que através dos sites de redes sociais podem compartilhar informações, conscientizar a opinião pública, comunicar com outros atores e com o público e engajar com sua própria imagem. Ao mesmo tempo, são enfrentados diversos desafios devido à desigualdade na disponibilidade dos recursos. A análise do perfil do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL, nos quatro primeiros anos de uso do *Twitter*, mostrou que a instituição tem aprimorado e utilizado cada vez mais das ferramentas digitais, principalmente como uma forma de produzir engajamento. Apesar da evolução, ainda se faz necessária a busca por inovação e recursos suficientes, uma vez que as interações são rápidas e imediatas.

Palavras-chave: Diplomacia Digital; Organizações Internacionais; Mídias Sociais; Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL (IPPDH).

Abstract: Previously, if it was exclusive to national states, their embassies, diplomatic corps and official institutions abroad, today contemporary diplomacy faces a moment of change against the emergence of new actors and their ability to influence the international agenda. Much of what is new in diplomatic practice can be attributed to the emergence of the Internet, which over the past twenty years has displaced the digital scope as the primary means of exchanging and interacting globally with information. Then, network diplomacy started to be adopted not only by States but above all, by International Organizations, which through social networking sites can share information, raise public awareness, communicate with other actors and with the public and engage with their image. At the same time, several challenges are faced due to inequality in the availability of resources. The analysis of the profile of the Institute of Public Policies on Human Rights of MERCOSUR, in the first four years of using Twitter, showed that the institution has improved and used more and more digital tools, mainly as a way of producing engagement. Despite the evolution, the search for innovation and sufficient resources is still necessary, since digital interactions are fast and immediate.

Keywords: Digital Diplomacy; International Organizations; Social Media; Institute of Public Policies on Human Rights of MERCOSUR (IPPDH).

¹ Graduanda em Relações Internacionais – Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Contato: mariaeugeniariibeiro_5@hotmail.com

Este trabalho é resultado de um estudo com bolsa do CNPq na modalidade de Iniciação Científica, financiado pelo Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Estudos sobre os Estados Unidos (INCT- INEU). O estudo foi baseado no projeto de pesquisa #Human Rights: the digital impact of the Inter-American Human Rights System do Núcleo de Pesquisas e Estudos em Direitos Humanos do Instituto de Economia e Relações Internacionais (NUPEDH-IERIUUFU) da Universidade Federal de Uberlândia.

1- INTRODUÇÃO

Em meados de 1960 surge a internet, como uma ferramenta de comunicação militar alternativa, que resistisse a um conflito nuclear mundial. Com o intuito de facilitar a troca de informações e facilitar as estratégias de guerra, uma equipe de programadores e engenheiros eletrônicos do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (*Advanced Research Projects Agency*) criaram o protótipo da primeira rede de internet, a Arpanet (*Advanced Research Projects Agency Network*) (MONTEIRO, 2001).

Em 1990, a Arpanet se expandiu, passando a interconectar centros de pesquisa, universidades, e a administração de instituições não-governamentais em todo o mundo. Com a criação do *World Wide Web* (www), viu-se um “boom da internet”, devido a sua popularização. Desse modo, começam surgir os sites, chats e redes sociais, fazendo com que a internet se tornasse uma grande “teia global” de computadores (MONTEIRO, 2001).

Graças à Internet e ao rápido surgimento de novas plataformas de mídia social, a diplomacia contemporânea enfrenta um momento de mudança diante do surgimento de novos atores e as suas capacidades de influenciar a agenda internacional. Grande parte do conhecimento acumulado no mundo se encontra hoje, disponível a qualquer pessoa com conexão à Internet. Isso tem derrubado barreiras, deslocado fronteiras e criado um tipo de consciência compartilhada, uma forma de inteligência universal e coletiva (COPELAND, 2013).

Se no passado a diplomacia das Organizações Internacionais (OIs) se mostrava majoritariamente tradicional (ou de elite), hoje ela possui traços tanto da diplomacia tradicional, quanto da de rede (KARNS & MINGST, 2013). Com a migração para o mundo online, há menos de vinte anos, as OIs começaram a institucionalizar o novo modo de operação em diferentes graus, fazendo o uso de sites e/ou participando de mídias sociais. Contudo, hospedar um site ou migrar para as redes sociais não é garantia de que se esteja praticando a diplomacia digital. Assim sendo, de que forma as Organizações Internacionais têm feito uso da comunicação digital para a promoção da diplomacia de rede, isto é, como as organizações internacionais fazem uso das plataformas digitais para desempenhar a diplomacia digital?

Para investigar a diplomacia digital usada pelas organizações internacionais e seus impactos, este artigo fará um estudo baseado na análise das mensagens postadas pelo Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL na plataforma do *Twitter*. Por ser uma mídia que oferece uma rede social e um servidor de microblog, a “twiplomacy” tem se tornado um fenômeno crescente, praticado cada vez mais por ministérios de relações exteriores,

organizações internacionais, organizações não governamentais (ONGs), missões diplomáticas e indivíduos.

O processo de análise se iniciou com o download dos *tweets* através do site www.vicinitas.io. Tal plataforma capta as postagens do *Twitter* da conta desejada e as exportam para uma planilha do Excel. O documento gerado fornece as informações separadas em diversas colunas: número de identificação do *tweet*; texto; data da postagem; quantidade de *retweets* da postagem; idioma; cliente; tipo do *tweet*; tipo de mídia; link das mídias; quantidade de links em cada postagem; quantidade de hashtags; quantidade de menções. O vicinitas.io disponibilizou 3181 mensagens, datando de 2016 (ano de criação da conta @IPPDHMERCOSUR) até 2020. Do ano de 2020 foi possível visualizar apenas 17 postagens. Sendo assim, para fazer um estudo centrado em anos completos, tais mensagens foram descartadas, totalizando então, 3164 *tweets*.

Para iniciar a classificação dos *tweets*, criei uma nova coluna no Excel (nomeada de classificação) para que fosse registrada a (s) categoria (s) que cada postagem se enquadrava. Para a análise foram consideradas 6 colunas: número de identificação do *tweet*; texto; data da postagem; tipo do *tweet*; tipo de mídia; e classificação. Sendo assim, o método de análise foi: copiar o código do *tweet* > localiza-lo na página oficial do IPPDHMERCOSUR no *Twitter* > ler o conteúdo > identificar as categorias existentes > anotar os dados no arquivo no Excel.

Após conclusão da classificação, com a ferramenta de filtro do Excel, fiz uma pesquisa por ano, categoria/ano, tipo de *tweet*/ano, tipo de mídia/ano. Feito isso, para serem melhor visualizados, os resultados foram colocados em tabelas.

2 - DA DIPLOMACIA TRADICIONAL À DIPLOMACIA DIGITAL

A diplomacia consiste na arte de representar, negociar, proteger e promover os interesses de um Estado perante terceiros, de acordo com a Convenção de Viena sobre Relações Diplomáticas. A diplomacia é entendida como sendo uma atividade profissional na qual as perspectivas cultural e comunicativa encontram-se no centro das relações (SÁNCHEZ, 2014).

A partir da ampliação das tecnologias digitais e a difusão da internet, a comunicação - pilar importante para a atividade diplomática - tem se transformado, abrindo ainda mais o leque de influências e ampliando a capacidade de intervenção de atores além dos Estados, o que auxilia na atuação dos movimentos sociais e no desenvolvimento de políticas alternativas. Como apontou Manuel Castells (2008, p. 13), a relevância da comunicação estratégica, a produção social e a batalha pela opinião pública cresceram na sociedade em rede, onde as

relações de poder, isto é, as relações que constituem os fundamentos de toda sociedade são cada vez mais determinados e decididos no campo da comunicação.

A internet e as novas mídias representam então, uma nova transformação da atividade diplomática tradicional, cujas principais funções foram alteradas pela comunicação internacional, mídia digital e diplomacia em tempo real. As redes sociais e a influência digital estenderam a ideia de poder a novas áreas de relacionamento e afetaram a agenda pública, o ativismo e a participação política na arena internacional (SÁNCHEZ, 2014).

Sendo assim, a então diplomacia digital – termo mais recente para se referir à migração de instituições diplomáticas e ministérios de relações exteriores para o mundo online – é caracterizada pelos impactos positivos e negativos da digitalização nas instituições diplomáticas. Ademais, o termo "diplomacia digital" também se refere ao impacto geral das TICs (tecnologias de informação e comunicação) na prática da diplomacia, desde o e-mail até o smartphone e sites de redes sociais (ou "SNS", como como *Twitter* e *Facebook*) (MANOR, 2016).

Portanto, os diplomatas começaram a entender o potencial das novas mídias como um multiplicador de forças que lhes permitem se conectar diretamente com populações estrangeiras. Encontrar maneiras melhores e mais criativas para então ampliar as relações, é agora uma das novas fronteiras da diplomacia. Além disso, a Internet pode desempenhar um papel crucial para ajudar diplomatas a superar as restrições muitas vezes severas ao contato pessoal impostas por considerações de segurança em um número crescente de localidades (THRALL; STECULA; SWEET, 2014).

Com tais modificações, uma dependência crescente da mídia sem fio e baseada na Web pode gerar enormes eficiências, além de ser a maneira mais prática de alcançar a profusão de atores não estatais cujo apoio a iniciativas diplomáticas é crucial. Segundo Copeland (2013), são três os benefícios advindos da virtualidade: eficácia, eficiência e alavancagem. A eficácia está relacionada a capacidade de se comunicar e conectar com novos atores da sociedade internacional. Têm-se eficiência, pois a diplomacia digital pode capturar economias de escala, atingir públicos muito maiores e capturar uma série de benefícios relacionados à mudança de “tijolos para cliques”. E a alavancagem é tida como um componente-chave em qualquer estratégia para maximizar a vantagem comparativa em um ambiente competitivo, podendo usar a nova mídia para aproveitar os pontos fortes da imagem e reputação nacionais, minimizando as restrições associadas às limitações de capacidade ou segurança.

Por sua vez, Manuel Castells (2008) elencou e definiu os princípios da diplomacia digital (flexibilidade, escalabilidade e sobrevivência) os quais são eixos do que ele chamou de

sociedade em rede. Por flexibilidade entende-se que é a capacidade de alcançar objetivos de política externa através do uso de instrumentos não convencionais e da interconexão com outros participantes da chamada diplomacia em rede. Por sua vez, a escalabilidade se manifesta na capacidade de crescer sem aumentar os custos de produção, isto é, sem elevar recursos alocados para alcançar os objetivos da política externa. E por fim, a sobrevivência, é compreendida como sendo a capacidade de reconfigurar, encontrar aliados e pontos de encontro entre eles, uma vez que, a diplomacia em rede necessita da contribuição e cooperação de terceiros (SÁNCHEZ, 2014).

3 - DIPLOMACIA DIGITAL E OS ATORES INTERNACIONAIS

Ao colocar o relacionamento oficial entre os estados soberanos como o núcleo da diplomacia tradicional, a Convenção de Viena acabou limitando a capacidade de atuação de outros atores na condução das relações na política mundial (BULL, 2002). Desse modo, com o passar dos anos, Bull (2002) observou que era preciso aplicar o termo "diplomacia" às relações oficiais não só dos Estados, mas também de outras entidades políticas que participam da política mundial.

No século XX e XXI, as organizações internacionais tornaram-se importantes espaços para a diplomacia e a tomada de decisões. Elas passaram a ser peças-chave da governança global, fornecendo arranjos e atividades cooperativas de resolução de problemas para tratar adversidades internacionais, assim como atores independentes envolvidos em atividades diplomáticas para atrair a atenção internacional, cumprir seus mandatos e trabalhar diretamente com governos, organizações não governamentais (ONGs) e organizações intergovernamentais internacionais (OGIs) (KARNS, MINGST, 2013).

Então, assim como os Estados, em consequência da Internet, as ONGs e OIs também têm elaborado novas estratégias para conduzir políticas de informação (THRALL; STECULA; SWEET, 2014). Isto porque, como bem definiram Kampf, Manor e Segev (2015), as mídias sociais são um conjunto de ferramentas online centradas na interação social e que facilitam a comunicação bidirecional. Os sites de redes sociais (SNS), em particular, fornecem condições ideais para a comunicação, uma vez que as organizações podem se comunicar com indivíduos sobre tópicos de interesse compartilhado.

Acredita-se que o uso das ferramentas digitais ultrapassa a função de modernização das organizações internacionais. Além de auxiliar na superação de diversos limites, como a restrição de energia, dependência financeira e escopo geográfico, a comunicação digital pode

ser estratégica na busca das suas múltiplas tarefas fixadas em suas Cartas constitutivas. Existe também um conjunto de atividades que as organizações internacionais podem realizar ao estarem no ambiente virtual. Através delas, pode haver um engajamento com sua imagem e narrativa institucional (*Branding*); um compartilhamento de informações, conscientizar e informar a opinião pública (*Diffusion*); comunicação com outros atores (*Network*); e reformular os problemas existentes (*Framing*). Ademais, as ferramentas digitais são úteis para ouvir e responder ao público (*Dialogue*) e para receber um retorno sobre o próprio desempenho e os próximos eventos (*Gather Information*) (RAMANZINI; MATOS, 2020).

Tabela 1 - Usos potenciais de ferramentas digitais para organizações internacionais

ENGAJAMENTO	<i>Branding</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar a imagem e reputação; • Autor da sua própria narrativa institucional
	<i>Framing</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Reagir aos acontecimentos enquadrando-os de acordo com a sua agenda; • Contornar a imprensa local.
	<i>Diffusion</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar normas e informações; • Criar e diferenciar o público de massa e de nicho.
	<i>Network</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Extrair informações de uma variedade de atores; • Criar redes transnacionais com atores estatais ou não estatais, sociedade civil e indivíduos.
ESCUTA	<i>Dialogue</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Envolver com o público para receber <i>feedback</i>; • Interagir por meio de canais de participação da sociedade civil.
	<i>Gather Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Coletar informações sobre eventos e documentos; • Avaliar o próprio desempenho.

Fonte: Elaborada pela autora com base em Ramanzini; Matos (2020).

Contudo, tais organizações enfrentam diversos desafios, como a competição pela atenção. Grupos de direitos humanos, por exemplo, que buscam cobertura global de notícias enfrentam vários obstáculos decorrentes da escassez de atenção da mídia. Primeiro, eles precisam competir contra outros atores políticos mais poderosos, bem como com um número crescente de outras ONGs de direitos humanos e suas causas. Desse modo, para vencer a

competição pela atenção da mídia, as organizações precisam de recursos organizacionais, como dinheiro, credibilidade, capacidade técnica e relações estreitas com as elites políticas. Esses recursos, no entanto, tendem a ser desigualmente distribuídos, e a vitória em competições de captação de atenção tende a ser auto reforçadora (THRALL; STECULA; SWEET, 2014).

Em relação à competição das organizações pela atenção pública, Thrall, Stecula e Sweet, (2014) apontam que em vez de competir pela atenção das mídias, as ONGs agora competem pela atenção de cada cidadão, sendo necessária então, a criação de audiências e oportunidades de interação mais atraentes do que as disponíveis em outros lugares. Para os autores, o leque de estratégias para alcançar tais oportunidades e atenção, são dependentes dos recursos organizacionais disponíveis. Estudos indicam que a capacidade de conduzir políticas tradicionais de informação em escala global é restrita a organizações com orçamentos anuais de centenas de milhões, como a Anistia Internacional, Médicos Sem Fronteiras e *Save the Children* (pesquisa realizada pelos autores Thrall, Stecula e Sweet, (2014) a fim de medir a quantidade de atenção que 257 ONGs de direitos humanos receberam tanto na mídia global quanto diretamente do público por meio das novas mídias sociais). Dessa forma, a atenção global é fortemente desviada para algumas ONGs grandes e bem financiadas, independentemente do local.

Por conta do ritmo muito rápido e a falta de confiança dos diplomatas tradicionais, todo o potencial da Internet ainda não foi aproveitado. Além do mais, como as práticas das novas mídias favorecem o imediato e a maior parte do tráfego de informações e comunicações não são mediadas, pode haver um conflito cultural com os costumes de gestão e convenções da diplomacia tradicional. Com isso, é função dos diplomatas eletrônicos, superar essa resistência, explorar a economia política global emergente do conhecimento e encontrar o caminho para prática, mesmo havendo obstáculos durante o percurso (COPELAND, 2013).

Portando, o uso sofisticado de novas mídias pelos Ministérios de Relações Exteriores, pelas Organizações Internacionais e demais atores, tem muita promessa e importância, pois como argumentou Clay Shirky:

À medida que o cenário das comunicações se torna mais denso, mais complexo e mais participativo, a população em rede está obtendo maior acesso à informação, mais oportunidades para se envolver em discursos públicos e uma capacidade aprimorada de empreender uma ação coletiva. (SHIRKY, 2011, p. 28 apud THRALL; STECULA; SWEET, 2014)

É evidente que a prática da diplomacia digital já começou a fazer grandes transformações. Assim, para aproveitar esses ganhos, será necessária inovação incansável,

recursos suficientes e uma mudança fundamental na direção das políticas internacionais (COPELAND, 2013).

4- SOBRE O INSTITUTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM DIREITOS HUMANOS DO MERCOSUL

As instituições criadas recentemente, mais precisamente nos anos 2000, nasceram em um ambiente em que a Internet se encontrava mais popularizada e as redes sociais ganhavam espaço. Este foi o caso do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL (IPPDH).

Diante do entendimento de que os direitos humanos são pensados como um guia para o desenvolvimento de políticas públicas e o fortalecimento das instituições democráticas, começa a surgir, dentro do MERCOSUL, a necessidade da criação de uma instituição voltada para essas questões. Dessa forma, durante a III Reunião de Altas Autoridades de Direitos Humanos do MERCOSUL (RAADH) em 2006, nasce a proposta de estabelecer um organismo regional de direitos humanos que trabalhe com base na identidade e no desenvolvimento dos países do bloco. Essa ideia ganha forma em 2009, com a criação do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL (IPPDH) por meio da Decisão do Conselho de Mercado Comum (CMC) N° 14/09 (MERCOSUL, 2009).

Tal normativa estabelece que o Instituto atuaria no âmbito da RAADH e sua sede seria em Buenos Aires, na Argentina, no antigo prédio da ex *Escuela de Mecánica de la Armada* (ESMA). O segundo artigo da decisão estabelece que o objetivo do IPPDH é contribuir para o fortalecimento do Estado de direito nos Estados Partes, mediante o desenho e o seguimento de políticas públicas em direitos humanos, bem como contribuir para a consolidação dos direitos humanos enquanto eixo fundamental do desenvolvimento do MERCOSUL (MERCOSUL, 2009).

Para Abramovich (2012), a intenção dos governos em criar essa instituição tem importante significado, uma vez que possuem um passado comum, de violações massivas e sistemáticas que deve ser enfrentada, no presente e como compromisso para que não se repita no futuro. Outra orientação política dos governos ao criar o IPPDH consiste de os Estados pensarem o instituto não apenas como de direitos humanos, mas como de políticas públicas, ou seja, o Estado dando destaque à garantia dos direitos (GOMIDE JUNIOR, 2020).

A institucionalização dos direitos humanos no Cone Sul, por meio da RAADH e posteriormente do IPPDH, também pode ser vista sob o ponto de vista geopolítico, a partir da

histórica interferência estadunidense sob o continente latino-americano, sobretudo no contexto da Guerra Fria. Dessa forma, a criação de uma institucionalidade em direitos humanos no MERCOSUL poderia ser vista como uma forma de “disputa” com o Sistema Interamericano de direitos humanos (SIDH), instituição criada sob os auspícios dos EUA, em 1948, como uma forma de evitar conflitos e manter a hegemonia norte-americana no continente latino-americano (GOMIDE JUNIOR,2020).

Assim como diversos outros órgãos, a estrutura organizacional do IPPDH estabelece as funções e responsabilidades referentes ao Conselho de Representantes Governamentais (CRG), ao Secretário Executivo e aos departamentos.

O Secretário Executivo é o cargo mais alto, sendo o representante institucional do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL (IPPDH). Responsável pelo cumprimento das tarefas atribuídas ao Instituto e por sua gestão técnica, administrativa, financeira e patrimonial. O Secretário é nacional de um dos Estados Partes, e foi designada pelo Grupo Mercado Comum (GMC), por proposta da Reunião de Altas Autoridades em Direitos Humanos (RAADH) seguindo o critério de rotação de nacionalidades por ordem alfabética, por um período de dois anos (MERCOSUL, 2015).

Por sua vez, o Conselho de Representantes Governamentais (CRG) é o órgão diretivo do instituto. É integrado por um representante governamental titular e um suplente de cada Estado Parte designados através da Reunião de Altas Autoridades sobre Direitos Humanos do MERCOSUL (RAADH) (MERCOSUL, 2015).

Em 2010, foi estabelecido o funcionamento de quatro departamentos, os quais são instâncias de apoio à gestão institucional e cada um deles está a cargo de um chefe, que responde perante ao Secretário Executivo. Os quatro departamentos são: assessoramento técnico; assistência técnica; estudos e pesquisa; administração, comunicação e desenvolvimento institucional. Pela normativa de 2015, novos departamentos foram criados e outros reformulados.

Ao departamento de Relações Institucionais é atribuída a função de assistir o Secretário Executivo no relacionamento do IPPDH com a RAADH, com outras instâncias do MERCOSUL e demais organismos regionais e internacionais; na promoção de espaços de reflexão e diálogo entre funcionários dos Estados Partes e Associados sobre o desenvolvimento de políticas públicas regionais de direitos humanos; na promoção da participação social e articulação da sociedade civil, em matéria de direitos humanos, em instâncias do MERCOSUL e outros blocos; na coordenação de aspectos logísticos ligados à realização de eventos institucionais (MERCOSUL, 2015).

Ao departamento de Pesquisa e Gestão da Informação cabe prestar assistência ao Secretário Executivo na realização de estudos e pesquisas sobre temas ligados à promoção e proteção de direitos humanos que sejam solicitados pela RAADH; na elaboração e difusão de diagnósticos, análises e propostas, assim como estudos comparados com o objetivo de melhorar as políticas públicas regionais em direitos humanos; na realização de estudos para harmonização e adequação normativa entre os Estados Partes; na organização de mesas de discussão, cursos e oficinas sobre direitos humanos; no desenvolvimento de sistemas de informação sobre institucionalidade em direitos humanos no MERCOSUL; no levantamento dos padrões plasmados nos instrumentos internacionais sobre direitos humanos que tenham sido adotados pelos Estados Partes (MERCOSUL, 2015).

O departamento de Assistência técnica é encarregado de oferecer auxílio ao Secretário Executivo no desenho, acompanhamento e avaliação de políticas públicas, nacionais e regionais, em matéria de direitos humanos; no desenvolvimento de instrumentos e ferramentas de construção e avaliação de políticas públicas; na realização de propostas voltadas à harmonização e adequação normativa entre os Estados Partes em matéria de promoção e proteção de direitos humanos; no desenvolvimento de atividades de capacitação na promoção e proteção dos direitos humanos para funcionários dos Estados Partes, em particular das instituições que lidam com este tema (MERCOSUL, 2015).

Ao departamento de Comunicação e Cultura incumbe a tarefa de conceder apoio ao Secretário Executivo na definição do conteúdo em matéria de direitos humanos para a política de comunicação do MERCOSUL; no desenvolvimento e na promoção da identidade visual do IPPDH, assim como na difusão pública de suas ações e atividades; no desenvolvimento de campanhas de informação e sensibilização sobre políticas de direitos humanos; no desenvolvimento de projetos culturais em matéria de direitos humanos, que quando necessário, deverá ser coordenado com a Reunião de Ministros de Cultura (MERCOSUL, 2015a).

Finalmente, o departamento de Administração e Recursos Humanos é incumbido da missão do dever de assistir o Secretário Executivo nas atividades relacionadas à administração financeira, orçamentária, contábil e de recursos humanos do IPPDH; na execução e gerenciamento de projetos desenvolvidos com recursos provenientes de instituições públicas e privadas dos Estados Partes do MERCOSUL ou da Cooperação Internacional (MERCOSUL, 2015a).

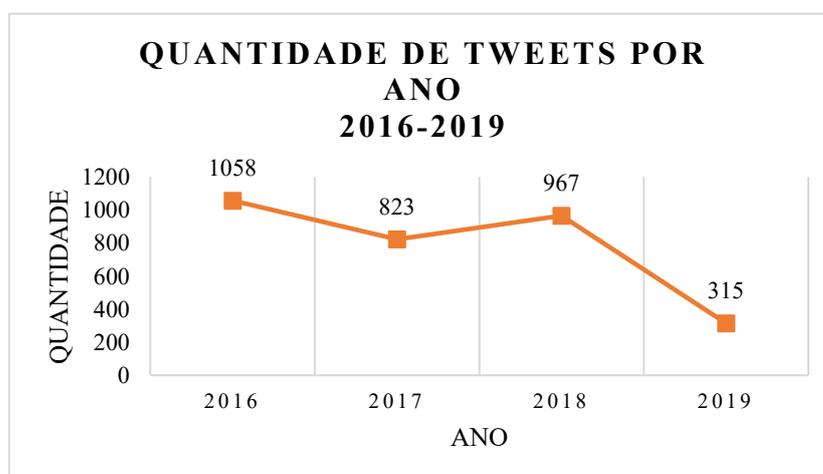
Em 2015-2016, o IPPDH formulou um Plano Estratégico bianual, o qual apresenta cinco eixos de objetivos estratégicos: contribuir ao fortalecimento das capacidades, instituições e políticas públicas nacionais de direitos humanos; aprofundar a cooperação e coordenação

regional de políticas públicas em direitos humanos; ampliar e visibilizar a atuação regional coordenada no âmbito internacional em matéria de direitos humanos; estimular o pensamento e a cultura de direitos humanos na sociedade; promover o desenvolvimento institucional do IPPDH (IPPDH, 2015).

Dentre os inúmeros projetos propostos pelo Plano, o aprimoramento da utilização das mídias sociais era um deles. Desse modo, em 2016, realizou-se o trabalho de ampliação da presença do IPPDH nas redes sociais, como estratégia para difusão de conteúdos e ações, bem como contribuir com uma maior sensibilização do público geral sobre as temáticas de promoção e proteção aos direitos humanos (IPPDH, 2016). Como resultado desse esforço, atualmente, o IPPDH está presente em alguns sites de redes sociais, como o *YouTube*, *Twitter*, *Instagram*, *Facebook* e *SoundCloud*, reunindo cerca de 40 mil seguidores.

Embora os estudos de relações públicas tenham se concentrado no *Facebook* e no *Twitter*, existem diferenças importantes entre os dois. O *Twitter* é considerado um serviço de microblog e, ao contrário do *Facebook*, a reciprocidade não é um pré-requisito para o compartilhamento de informações. Assim, embora o *Facebook* possa ser usado para compartilhar informações pessoais e interação social, o *Twitter* é um meio de compartilhamento de informações e opiniões (KAMPF; MANOR; SEGEV, 2015).

Sendo assim, em 2016, o IPPDH inaugurou sua conta na plataforma do *Twitter*, computando, atualmente 16,7 mil seguidores e mais de 6 mil postagens. Os três primeiros anos de uso da rede social foram marcados por um certo equilíbrio no número de postagens. Já no ano de 2019, a quantidade de mensagens caiu significativamente. Dos 3164 *tweets*, 1058 foram postados em 2016; 823 em 2017; 967 em 2018; e 315 em 2019.



Fonte: Elaborado pela autora.

No período analisado foi possível observar uma característica que esteve presente durante os quatro anos. Primeiro, nota-se que as postagens possuem um foco em três categorias de engajamento: *diffusion*, *network* e *branding*. Em *diffusion* foram frequentes links, divulgação de eventos, citações de falas de especialistas durante algum evento e informações/notícias sobre direitos humanos de países membros do MERCOSUL. Por sua vez, em *network* foi recorrente a menção de instituições parceiras em eventos, instituições do MERCOSUL e América do Sul e organizações ligadas a ONU e de direitos humanos. Já a *branding* era praticada por meio da divulgação do desempenho do IPPDH e/ou de seus funcionários (com destaque ao secretário geral e diretor de investigação), e também através da repostagem de mensagens de outras instituições/pessoas.

Tabela 2 – Total de tweets de cada classificação de 2016-2019

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
<i>Branding</i>	1189
<i>Framing</i>	37
<i>Diffusion</i>	2680
<i>Network</i>	1171
<i>Dialogue</i>	46
<i>Gather Information</i>	14

Fonte: Elaborada pela autora.

Outra característica em comum observada foi o tipo de *tweet*, a fonte que deu origem à postagem. Isto é: *tweet*, caso a mensagem seja exclusiva da organização; *retweet*, se for uma mensagem já postada por outra instituição/pessoa; e, *reply*, quando a mensagem é uma resposta à outra publicação de terceiros. No caso do IPPDH, os quatro anos tiveram o *tweet* como principal natureza, podendo ser uma consequência do uso majoritário de três classificações de engajamento.

O ano de 2016 foi o mais expressivo em relação ao número de postagens. Majoritariamente, suas mensagens eram compostas por frases curtas e um link, o qual direcionaria o usuário à outra página com mais informações. Este período também foi marcado pela significativa presença do secretário executivo da época, Paulo Abrão (@PauloAbrao), sendo uma importante forma de projetar a imagem da instituição (*branding*). Por ser o primeiro ano de experiência com a rede social, algumas ferramentas não foram bem exploradas. Isto é,

em comparação ao número de postagens, o recurso de *retweetar* (importante meio para se fazer *network*), e a utilização de mídias (fotos, vídeos e GIFs) foram pouco empregados.

Tabela 3 – Filtragem dos tweets de 2016	
Classificação dos tweets	
<i>Diffusion</i>	815
<i>Branding</i>	357
<i>Network</i>	332
<i>Framing</i>	8
<i>Dialogue</i>	30
<i>Gather Information</i>	9
Tipo de tweet	
<i>Tweets</i>	819
<i>Retweets</i>	196
<i>Reply</i>	1
Tipo de mídias	
Foto	394
GIF	1
Vídeo	0
Vazio	663

Fonte: Elaborada pela autora.

O ano de 2017 manteve a estrutura básica das mensagens (frases curtas + links), mas fazendo um melhor uso das mídias visuais através da postagem de vídeos, os quais não estiveram presentes no ano anterior. Em 2017, o perfil do IPPDH passou a divulgar mais informações e ações do MERCOSUL e celebrar diversas datas comemorativas internacionais e regionais. Com a saída de Paulo Abrão, José Augusto Lindgren Alves assume a função de secretário geral. Por não possuir uma conta própria, Lindgren foi pouco citado, tendo sua pequena participação concentrada no início de seu mandato.

Tabela 4 – Filtragem dos tweets de 2017	
Classificação dos tweets	
<i>Diffusion</i>	728
<i>Branding</i>	295
<i>Network</i>	253
<i>Framing</i>	0
<i>Dialogue</i>	4
<i>Gather Information</i>	1
Tipo do tweet	
<i>Tweets</i>	623
<i>Retweets</i>	197
<i>Reply</i>	3
Tipo de mídia	
Foto	400
GIF	5
Vídeo	7
Vazio	411

Fonte: Elaborada pela autora.

Por sua vez, 2018 foi um ano em que houve um equilíbrio entre os números. Mesmo mantendo a predominância em três categorias, a classificação das mensagens nesse período foi mais distribuída. Houve também um melhor aproveitamento dos recursos de mídias e aumento dos *retweets* e *reply*, como uma forma de interação com o público e com outras organizações. 2018 também teve como destaque mensagens com mais caracteres, com frases mais longas e elaboradas.

Tabela 5 – Filtragem dos tweets de 2018	
Classificação dos tweets	
<i>Diffusion</i>	850
<i>Branding</i>	378
<i>Network</i>	376
<i>Framing</i>	29
<i>Dialogue</i>	10
<i>Gather Information</i>	4
Tipo de tweet	
<i>Tweets</i>	703
<i>Retweets</i>	251
<i>Reply</i>	13
Tipo de mídia	
Foto	413
GIF	4
Vídeo	18
Vazio	532

Fonte: Elaborada pela autora.

Por fim, o ano de 2019 teve uma queda significativa no número de postagens. A maioria das mensagens eram anúncios e divulgação de eventos em que o IPPDH e seus parceiros estavam promovendo ou participando. Embora a quantidade tenha diminuído, as publicações ficaram mais completas, com textos maiores, muitas informações e fotos informativas. Diferente do ano de 2016, em 2019 o link poderia ser acessado para a obtenção de informações extras, uma vez que as mensagens continham dados básicos de evento, por exemplo. 2019 também foi o ano em que as quantidades de *tweets* e *retweets* foram próximas, e em que os as postagens contendo mídias – sobretudo fotos -, ultrapassou a metade das mensagens totais do ano.

Tabela 6 – Filtragem dos tweets de 2019	
Classificação dos tweets	
<i>Diffusion</i>	287
<i>Branding</i>	159
<i>Network</i>	210
<i>Framing</i>	0
<i>Dialogue</i>	2
<i>Gather Information</i>	0
Tipo de tweet	
<i>Tweets</i>	187
<i>Retweets</i>	126
<i>Reply</i>	2
Tipo de mídia	
Foto	209
GIF	1
Vídeo	9
Vazio	96

Fonte: Elaborada pela autora.

Apesar do decréscimo de postagens ano após ano, é possível notar uma evolução no uso da ferramenta pelo Instituto. Observa-se que a forma de se fazer *network* e *branding* passou a ser mais diversa, por meio dos *retweet* e *reply*; a maneira de difundir informações também foi aprimorado, a partir da construção de mensagens mais completas e uso de recursos visuais, como as fotos. Portanto, a diminuição da quantidade de postagens não foi um indício de mau uso, mas sim de um aprendizado e melhor desempenho da diplomacia digital do IPPDH na mídia em questão.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo das atividades de diplomacia digital de organizações internacionais, com ênfase no caso do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL, revela que todos os seis mecanismos estão envolvidos em algum nível de engajamento com seus públicos-alvo por meio das mídias sociais, mas ainda com algumas dificuldades e obstáculos.

Como pôde-se notar, as categorias de escuta (*dialogue e gather information*) não foram bem exploradas pelo instituto. Isto pode ter ocorrido pois, essas duas atividades são voltadas para a interação com o público, o que demanda mais dispêndio, devido a necessidade de uma equipe especializada para dar suporte à comunicação. Contudo, tais categorias seriam uma importante ferramenta para impulsionar a atuação digital do IPPDH, pois elas são uma forma de avaliação da percepção do público local e estrangeiro. Ao ouvir os usuários, as organizações e/ou nações, podem entender como são vistos e podem adaptar o conteúdo de suas mídias sociais na tentativa de gerenciar sua imagem (HARRIS, 2013, *apud* MANOR, 2016).

Utilizar mais do recurso de *framing* também seria bem-vindo ao instituto, uma vez que o uso crescente das mídias sociais como fonte de notícias demonstra a capacidade que as organizações possuem em oferecer aos seguidores sua própria interpretação dos eventos, que podem ser diferente da análise apresentada pelos diversos meios de comunicação (MANOR, 2016).

O uso majoritário das demais categorias (*diffusion, network e branding*) e a significativa quantidade de *tweets* mostram que o Instituto tem conseguido, aos poucos, superar as barreiras provocadas pela transversão do foco do Mercado Comum do Sul. Por ser uma instituição voltada para questões econômicas, assuntos como os direitos humanos acabam ficando secundarizados na agenda do bloco, gerando ainda mais obstáculos para o IPPDH. Tais dificuldades revelam que é preciso um esforço e atenção por parte do instituto para maximizar um dos princípios da diplomacia digital elencados por Castells (2008), a escalabilidade, a qual tem capacidade de gerar crescimento e alcançar recursos, sem que os custos elevados.

Por outro lado, o IPPDH tem conseguido manter os princípios da flexibilidade e sobrevivência, na medida em que se utilizam das mídias sociais para fazerem política externa e para encontrarem novos parceiros e cooperação. Dessa maneira, o instituto vai avançando, gradativamente, ao encontro dos benefícios elencados por Copeland (2013): eficácia por meio da comunicação e conexão com diversos atores, através das *networks* e o próprio uso do Twitter e outras redes sociais; eficiência, por terem se inserido no meio digital para fazer a sua política; e por fim, alavancagem, por estarem divulgando o Instituto, impulsionando a sua imagem através do *branding e diffusion*.

É evidente que os assuntos mundiais foram profundamente transformados pela Revolução Industrial e tais mudanças exigiram e continuam exigindo que as Organizações Internacionais se moldem às diversas formas da diplomacia. Pode-se adquirir inúmeros benefícios e promover seus interesses. Mas para que seu uso seja potencializado, é preciso que os desafios a serem superados sejam conhecidos. As organizações internacionais, sejam elas

regionais, internacionais, de direitos humanos ou não, já começaram a se dedicarem às mídias sociais, mais como uma forma de engajar do que de ouvir o público. Enquanto o Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do MERCOSUL ainda não conquistou total interatividade, ele caminha investindo na difusão de normas e ideias, marca pessoal e enquadramento de eventos de sua agenda.

REFERÊNCIAS

BULL, Hedley. **A Sociedade Anárquica**. Brasília: UNB, 2002, cap. 7, p. 187-210

COPELAND, D. (2013). Digital Technology. In: **The Oxford Handbook of Modern Diplomacy**. COOPER, A. F.; HEINE, J.; THAKUR, R. (Eds.). Oxford: Oxford University Press.

FORSYTHE, D. (2013). P. Human Rights. In: **The Oxford Handbook of Modern Diplomacy**. COOPER, A. F.; HEINE, J.; THAKUR, R. (Eds.). Oxford: Oxford University Press.

GOMIDE JUNIOR, Natanael. **Participação social em Organizações Internacionais: o caso do Instituto de Políticas Públicas em Direitos Humanos do Mercosul (IPPDH)**. 2020. 196 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Universidade Federal de Uberlândia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2020.

IPPDH. **Informe anual 2015**, 2015. Disponível em: <http://www.ippdh.mercosur.int/wp-content/uploads/2016/01/Balanco_2015_final_web_baja.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2020.

IPPDH. **Informe anual 2016**, 2016. Disponível em: <http://www.ippdh.mercosur.int/wp-content/uploads/2017/01/Informe_gestion_2016_2.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2020.

KAMPF, R.; MANOR, I. SEGEV, E. (2015). Digital Diplomacy 2.0? A Cross-National Comparison of Public Engagement in Facebook and Twitter. **The Hague Journal of Diplomacy**, 10(4), 331–62.

KARNS, M.P.; MINGST, K.A. (2013). International Organizations and Diplomacy. In: **The Oxford Handbook of Modern Diplomacy**. COOPER, A. F.; HEINE, J.; THAKUR, R. (Eds.). Oxford: Oxford University Press.

MANOR, I. (2016). **“Are we There Yet: have MFAs realized the potential for digital diplomacy? Results from a Cross-National Comparison.”** Boston: BRILL.

MERCOSUL. Decisão 14/09 CMC – Instituto de Políticas Públicas de Direitos Humanos, 2009. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/10076_DEC_014-2009_PT_Inst%20Politic%20Pub%20Direitos%20Humanos.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2020.

MERCOSUL. **Decisão 55/15 CMC – Estrutura do Instituto de Políticas Públicas de Direitos Humanos, 2015**. Disponível em:

<https://normas.mercosur.int/simfiles/normativas/60305_DEC_055-2015_PT_Estructura%20IPPDH.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2020.

MONTEIRO, Luís. **A Internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações**. 2001.10 f. Mestrado – Curso de Design - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001.

RAMANZINI, Isabela Garbin; MATOS, Warley G.S. **#HumanRights: the Impact of the Inter-American Human Rights System's Digital Communication**. 2020.

SÁNCHEZ, J. L. M. (2014). Taxonomía de la diplomacia digital en la agenda de las nuevas relaciones internacionales. **Historia y Comunicación Social**, 19, 341-354.

THRALL, A. T; STECULA, D.; SWEET, D. (2014). May we have your attention please? Human-Rights NGOs and the Problem of Global Communication. **The International Journal of Press/Politics**, 19 (2), 135-159.

TWIPLOMACY. **International Organizations on Social Media 2017**. Available at: <<https://twiplomacy.com/blog/international-organisations-on-social-media-2017/>>. Access: 29 aug. 2019.

UNITED NATIONS. BRAZIL. **CEPAL: Internet avança na América Latina mas desigualdade permanece**. Published: 13 sep. 2016. Available at: <<https://nacoesunidas.org/cepal-internet-avanca-na-america-latina-mas-desigualdade-permanece/>>. Access: 29 aug. 2019.