

As redes sociais digitais como canais de transparência da informação: uma proposta de parâmetros de avaliação de uso

Digital social networks as information transparency: a proposal for usage evaluation parameters

João Rodrigo Santos Ferreira

Doutorando em Ciência da Informação; Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7486-028X>

E-mail: jrsf@academico.ufpb.br

Edivanio Duarte de Souza

Doutor em Ciência da Informação; Universidade Federal de Alagoas, Maceió, AL, Brasil;

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7461-828X>

E-mail: edivanio.duarte@ichca.ufal.br

Resumo

A crescente valorização de preceitos democráticos e o consequente aumento da participação civil nas decisões públicas, aliados ao surgimento de novos canais digitais de informação e de comunicação, resultaram em uma mudança paradigmática que redimensionou as políticas de transparência administrativa, exigindo maior atenção nos processos de produção, disseminação e uso de dados e informações de caráter público. Objetiva-se mapear parâmetros avaliativos que monitorem a qualidade de serviços infocomunicacionais mediados pelas redes sociais digitais enquanto canais de transparência institucional. Trata-se de uma pesquisa documental de caráter descritivo e de natureza quantiquantitativa, que buscou integrar indicadores e critérios usados para avaliação de serviços infocomunicacionais em sites e portais de transparência às orientações de uso das redes sociais institucionais. Os principais achados científicos são apresentados em dois quadros. O primeiro aponta o arcabouço informacional que serviu de base para o mapeamento e a consolidação dos indicadores, e o segundo, os indicadores e seus respectivos critérios de valoração. Os cinco indicadores identificados destinam-se a avaliação da comunicabilidade, da acessibilidade, da usabilidade, da confiabilidade e da transparência nos canais sociais. Considera-se a importância da orientação e da avaliação do uso das redes sociais digitais para o alinhamento dos serviços prestados pela Administração Pública com os seus próprios objetivos e as suas estratégias, com os dispositivos legais e com as expectativas da sociedade. Além de validar o uso destes canais enquanto ferramentas infocomunicacionais institucionais, a definição destes parâmetros supre uma lacuna que precisa ser reparada em termos de transparência administrativa.

Palavras-chave: mediação da informação; redes sociais; serviços de informação.

Abstract

The growing appreciation of democratic precepts and consequent increase in civil participation in public decision-making, combined with the emergence of new digital information and communication channels, resulted in a paradigm shift that reframed administrative transparency policies, demanding greater attention to production, dissemination and use of public data and information. This study maps evaluation parameters that monitor the quality of info-communicational services mediated by digital social networks as institutional transparency channels. A documentary, descriptive, quantitative and qualitative research was conducted to integrate indicators and criteria used to evaluate info-communicational services on transparency websites and portals to the use guidelines of institutional social networks. The main scientific findings are presented in two tables. The first summarizes the informational framework used as the basis for mapping and consolidating the indicators; the second presents the indicators and their respective evaluation criteria. The five indicators identified seek to assess communicability, accessibility, usability, reliability, and transparency in social channels. Guiding and evaluating the use of digital social networks is paramount for the alignment of services provided by the Public Administration with its own objectives and strategies, with legal provisions and with societal expectations. Besides validating the use of these channels as institutional info-communicational tools, defining these parameters fills a gap in terms of administrative transparency.

Keywords: information mediation; social networks; information services.

1. Introdução

A ampla valorização dada à informação e ao conhecimento, que emergiu, especialmente, em resposta à necessidade de conciliação entre os anseios sociais e as mais recentes políticas de transparência administrativa, tem mobilizado esforços para o maior controle e padronização dos processos de produção, disseminação e uso de dados e informações, e uma consequente inserção popular nos diferentes cenários sociais. Com efeito, “Na atual conjuntura social, política e econômica, o direito à informação é um dos principais fundamentos da democracia, na medida em que informação e conhecimento correspondem aos elementos essenciais à consciência política, à participação cidadã e ao controle social” (SOUZA, 2014, p. 2544).

Neste protagonismo popular, é primordial a intervenção do Estado e de seus agentes administrativos como facilitadores do livre acesso a dados e a informações de interesse particular e/ou público. Essa condição de mediador dá a possibilidade de interferir de forma ética no cotidiano dos cidadãos, ao fomentar o seu “desejo” e a sua necessidade de ler, de buscar informação e, conseqüentemente, de construir o seu conhecimento. Ou seja, ao procurar atender à demanda informacional da população, a Administração Pública contribui para um maior engajamento popular em suas ações.

Essa crescente abertura informacional, que encoraja a formação de uma sociedade menos reclusa e mais ativa, ganha novas dimensões com o surgimento e a massificação das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDIC). Por facilitar o acesso e mitigar as barreiras de espaço e de tempo, os novos canais digitais, dentre os quais se destacam as redes sociais, ou rede de relações entre atores sociais conectados à Internet (LIMA; FREIRE, 2014), têm se mostrado essenciais para a concretização da transparência praticada pelos agentes administrativos e para a participação dos cidadãos comuns no cenário público.

Estabelece-se aí a relação entre o acesso à informação, a participação popular e a transparência da informação, em que as redes sociais mais comuns como Instagram, Twitter, Facebook etc., criaram um ambiente mais informal para a mediação da informação que tem chamado a atenção dos agentes públicos para o uso desses canais em prol daquela transparência. É inegável que a adoção das redes sociais está modificando e inovando a relação entre a sociedade e seus agentes administrativos.

Desvinculada de qualquer abordagem reducionista que impõe às novas tecnologias a solução dos atuais dilemas de ordem infocomunicacional, a intenção, aqui, é esclarecer que as TDIC têm transformado os processos infocomunicacionais, inclusive no âmbito institucional, e têm provocado seus efeitos, negativos e positivos, em diversos setores da sociedade. Ressalta-se que, apesar dos pontos positivos, o uso das redes sociais no contexto político-administrativo impôs alguns desafios de ordem estrutural e normativa aos envolvidos no processo interacional. Porém, mesmo com as dificuldades que se apresentam, que, inclusive, precisam ser superadas para se alcançar a almejada transparência, é possível notar que o Brasil caminha em direção a essa realidade. Tal pensamento está amparado, por exemplo, pelo aperfeiçoamento do ordenamento jurídico a partir da inclusão de diretrizes que asseguram o direito à informação e que dispõe sobre deveres do Estado de prestar serviços para garantir este direito, inclusive a partir do uso das novas tecnologias de comunicação. Neste rol, destacam-se a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Marco Civil da Internet (MCI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

É certo que o acesso à informação, conforme Cunha (2014), deve ser respaldado pela qualidade dos sistemas de medição a fim de garantir sua democratização e a participação da sociedade na construção de um país mais justo. É certo também que as inovações tecnológicas colocaram em cena novos canais digitais como *sites*, **aplicativos para dispositivos móveis** e, principalmente, **redes sociais**, dentre outros, que têm se apresentado como espaços dedicados à comunicação e à disponibilização de informações por diferentes atores sociais, inclusive pelos agentes públicos. Partindo desses pressupostos, evidencia-se a necessidade de um conjunto de ferramentas avaliativas que proporcionem maior eficiência e eficácia dos serviços infocomunicacionais prestados, e a ampla convergência destes com os objetivos e as estratégias institucionais, com os dispositivos legais e com as expectativas dos usuários.

Tendo em vista que a adoção de parâmetros está associada à efetividade da transparência da informação, pois: são definidos como referência para a avaliação da qualidade dos serviços informacionais; ajudam a mensurar a adequação dos canais usados nos processos infocomunicacionais; e servem para nortear a atuação dos usuários destes canais, este artigo objetiva mapear indicadores e critérios que possam ser usados para avaliar a qualidade das redes sociais digitais enquanto canais de transparência institucional. Já é comum o uso de métricas dedicadas à avaliação das transparências ativa e passiva da informação em *sites* e em Portais da Transparência, contudo, elas não atendem de forma específica às demandas das redes sociais

(FERREIRA, 2021). Assim, a definição destes parâmetros busca preencher uma lacuna que precisa ser reparada em termos de transparência administrativa.

Nesse horizonte, foi realizada pesquisa descritiva, que buscou evidenciar as relações correntes entre as categorias analíticas a partir de uma abordagem quantiqualitativa e de uma pesquisa documental. Ou seja, fez-se um levantamento dos indicadores e dos critérios comumente usados para a avaliação de serviços disponíveis em *sites* e em Portais da Transparência e adaptou-os, a partir do exame de manuais institucionais, à demanda das redes sociais digitais enquanto ferramentas de comunicação e de transparência administrativas. Os principais achados científicos são apresentados em dois quadros que podem contribuir com análises desses em outros domínios. O primeiro aponta o arcabouço informacional que serviu de base para o mapeamento e a consolidação dos indicadores, e o segundo, os indicadores e seus respectivos critérios de valoração.

2. Transparência institucional e democratização da informação

A tendência mundial de democratização da informação e do conhecimento vem transformando o papel do Estado e de seus agentes públicos e criando mecanismos para a participação mais ativa da sociedade em diferentes contextos, sejam político, administrativo, cultural etc. Com isso, o novo papel do Estado tem exigido clareza das decisões que afetam direta e indiretamente a vida coletiva e particular dos cidadãos.

Nesse cenário, a mediação, que pode ser compreendida como toda ação de interferência, direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva, que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), assume um papel importante no desenvolvimento do sujeito crítico e deve ser entendida como um dos principais mecanismos motivadores de interação social. Esse relacionamento mútuo é primordial para a ascensão da postura ativa da sociedade.

Nas palavras de Gomes (2014, p. 55), fica mais fácil perceber “[...] que o objetivo implícito da mediação da informação consiste no desenvolvimento do protagonismo social e que esta é dependente do processo dialógico [...]” entre Estado e sociedade. Agora, é preciso ter clareza que,

[...] para que se possa falar em efetivo acesso à informação no Brasil, necessitamos de instituições sociais que efetivamente exerçam o papel fundamental de promoção do acesso à informação aos diversos cidadãos brasileiros, considerando todas as suas particularidades, sociais, políticas, econômicas e, notadamente, educacionais (SOUZA, 2014, p. 2562).

A referência às instituições sociais ressalta o valor da conduta solícita e integrativa que os agentes públicos precisam assumir diante dos anseios e das necessidades coletivas no cenário da administração transparente, visto que estes devem se apresentar e atuar de forma prestativa e devem considerar os diferentes contextos que envolvem os cidadãos. Gomes (2014) destaca a importância da ação de mediação ao ponderar que o sucesso da mediação, do acesso, do uso e da apropriação da informação depende da consciência de seus agentes de que todos os envolvidos nesta ação são interlocutores e, portanto, também protagonistas nesses processos.

A CRFB/88 estabelece o acesso à informação como direito fundamental de todos, ao expressá-lo, no art. 5º, inciso XXXIII. Esse entendimento tem contribuído para inserção no ordenamento jurídico brasileiro de normas que buscam assegurar e disciplinar o acesso à informação como, por exemplo, a Lei nº 12.527/2011 (LAI), a Lei nº 12.965/2014 (MCI), e a Lei nº. 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (BRASIL, 2011, 2014a, 2018b). É forçoso considerar que o inovador conceito de mediação atrelado a esses amparos legais, que disciplinam o acesso e o uso da informação, fornece o suporte necessário à transparência praticada pelos agentes públicos.

2.1 O uso de novos canais digitais de comunicação

O avanço tecnológico que vem marcando os últimos anos também tem contribuído para modificar e dinamizar a relação entre a sociedade e seus agentes públicos. A versatilidade dos atuais canais de comunicação e a adesão massiva da população criaram um ambiente familiar para a prática da disseminação da informação. Essas mudanças atraíram a atenção dos agentes públicos que perceberam o potencial das novas formas de interação na condução de uma administração transparente.

No âmbito público, a presença das instituições em espaços virtuais de convívio social a um só tempo auxiliam no cumprimento do princípio da publicidade das informações de interesse coletivo, promovem maior visibilidade institucional e propiciam feedback dos cidadãos. Tudo isso por meio de ferramentas eficazes e de baixo custo: as mídias sociais digitais (BRASIL, 2018a, p.6).

É importante destacar que apesar de, não raramente, se encontrar os termos **mídia social** e **rede social** sendo tratados como sinônimos, ambos possuem algumas peculiaridades que os distinguem. O conceito de mídia social está mais atrelado aos canais e às ferramentas usados na comunicação e na mediação da informação. As redes sociais digitais são parte das mídias sociais e se distinguem por permitir maior aproximação entre os usuários, ou seja, são ambientes virtuais de interação e convívio social. Lima e Freire (2014, p. 122), de forma precisa, entendem “[...] que a mídia social é o espaço onde há a possibilidade de se desenvolver redes sociais na internet entre os usuários dessas mídias”. Assim, com o intuito de acompanhar as revoluções causadas pelo avanço tecnológico e de atender à exigência legal, muitos agentes públicos integraram os novos canais de comunicação como, por exemplo, as páginas virtuais, os aplicativos e os perfis em redes sociais, ao conjunto de ferramentas usadas na transparência institucional.

No entendimento de Cunha (2014), as possibilidades democráticas podem ser influenciadas pelas TDIC ao ampliar a participação cidadã e ao fortalecer os instrumentos de controle da gestão pública. Ao discutir a efetividade do acesso à informação, Souza (2014, p. 2561-2562) destaca as potencialidades do atual contexto, na medida em “[...] que as novas tecnologias de informação e comunicação colocaram à disposição da sociedade contemporânea um instrumental capaz de promover diferentes formas de organização e participação em seus diversos matizes [...]”, que podem ser percebidas nas diferentes possibilidades dialógicas mais íntimas viabilizadas por essas tecnologias. Assim, ao abrir um canal para a intervenção externa direta, o gestor público desconstrói algumas barreiras historicamente estabelecidas que dificultam a participação popular.

Segundo Barreiros (2015, p. 212), “As novas tecnologias são fundamentais na conexão Estado-sociedade, ainda mais no contexto das atuais redes sociais de elevada interatividade. Falar de publicidade renovada na atual dinâmica comunicativa requer a adequação da máquina estatal às novas tecnologias.”. É importante salientar que essa adequação não se limita à maior abertura à participação direta da sociedade. Com a regulamentação do direito de acesso à informação e a popularização dos canais digitais de comunicação, os agentes públicos passaram

a estar, legal e tecnologicamente, motivados e amparados para intensificar a comunicação com a sociedade, mesmo que de forma sutil devido às fragilidades normativas que se apresentam.

Os agentes públicos estão inserindo um volume cada vez maior de informações em seus perfis digitais. Barreiros (2015) aponta o Facebook como importante meio de integração e de comunicação, tendo sido utilizado por cidadãos e entidades estatais que estão criando seus perfis oficiais, nos quais divulgam eventos, campanhas e informações variadas. Acrescente-se a isso que, ao atuar de forma transparente, o agente público está aumentando sua credibilidade e sua confiança e melhorando sua comunicação com a sociedade. Isso ajuda a reduzir o abismo entre administrador e administrado e favorece a participação social. É forçoso considerar que:

A crença nas instituições públicas depende de sua transparência. Regimes fechados, em que seus líderes se sentem donos da informação, tendem a excluir a sociedade do cenário político, criando um clima de ceticismo, descrédito e indiferença à estrutura do Estado. A transparência na gestão, aliada a outros instrumentos que reforcem o direito e a possibilidade real de fiscalização da máquina pública, é o antídoto para esse cenário (MARTINS, 2011, p. 234).

Estes são indícios de uma mudança de paradigma no contexto das políticas de acesso à informação, que estabelecem a publicidade e a transparência como regra e o sigilo como exceção. Essa percepção foi mais bem fundamentada com a publicação da LAI, ao criar mecanismos que possibilitam a pessoas físicas ou jurídicas, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas de órgãos e entidades (BRASIL, 2011). Este dispositivo legal estabelece procedimentos que buscam assegurar o controle social da administração pública, o desenvolvimento da cultura da transparência e, entre outros, a responsabilidade dos órgãos e das entidades públicas de facilitar o acesso à informação no âmbito de suas competências.

Além disso, deve-se pensar na versatilidade dos formatos em que essas informações são disponibilizadas no meio digital e nas ferramentas de pesquisa usadas para a busca de conteúdo. O inciso V do art. 24 do MCI, por exemplo, destaca a adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres (BRASIL, 2014a). O intuito é diminuir o maior número possível de barreiras que cercam a administração pública e limitam a publicidade de suas ações.

No contexto político-administrativo, tradicionalmente a distinção entre a transparência ativa, na qual a divulgação de dados e informações é feita de forma espontânea e proativa e parte do próprio agente público, sem que este tenha sido provocado diretamente, e a transparência passiva, que consiste na disponibilização de dados e informações mediante o atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica (BRASIL, 2019), é

mitigada. Com o uso das redes sociais digitais, ambas podem ser praticadas, quase que instantaneamente, no mesmo canal. A abertura à interferência direta da população e a possibilidade de uma interação imediata entre os usuários reduziram o controle do agente público sobre o canal e, conseqüentemente, aproximaram as transparências ativa da passiva.

Apesar dos benefícios para os processos infocomunicacionais advindos da implementação das TDIC nos contextos da comunicação e da transparência institucional, que podem ser percebidos, principalmente, na redefinição dos conceitos de tempo e de espaço e nas diferentes possibilidades de ordem interacional, alguns entraves passaram a exigir mais atenção para que se tenha uma satisfatória manutenção da transparência e da participação social. Estes entraves se estendem, inclusive, à necessidade de superar os limites de ordem educacional e estrutural impostos pelas redes sociais que, originalmente, não foram criadas para tal finalidade.

2.2 Os desafios no uso dos canais digitais de comunicação

Apesar da adesão aos novos canais digitais de comunicação, o seu rápido avanço não deu o tempo necessário para que grande parte dos usuários desenvolvessem as competências necessárias para lidar com essas novas ferramentas. A falta de educação tecnológica para uso dos equipamentos digitais e para o aproveitamento de suas principais funcionalidades, bem como a ausência de senso crítico para buscar e identificar as informações satisfatórias, podem desqualificar o uso desses novos canais no domínio da transparência institucional.

Gonçalves (2017, p. 191) chama a atenção para o fato de que “A falta de educação digital é um dos grandes fatores de exclusão digital do cidadão brasileiro. Não enfrentar essa realidade, que é maior do que simplesmente capacitar pessoas, é ignorar os verdadeiros fatores que impedem o florescimento da internet no país”. Complementarmente, a falta do desenvolvimento daquelas competências impossibilita que os serviços providos pelos entes federativos sejam efetivamente acessados pela população, gerando dúvidas quanto à efetividade do exercício da publicidade dos atos administrativos por eles proferidos. E mais, o ambiente das redes sociais coloca o sujeito diante de uma avalanche de informações, verdadeiras e falsas, e, conforme destacado por Del Vicario et al. (2016), de um processo informacional direto entre produtores e consumidores de conteúdo, alterando, inclusive, a maneira como os usuários são informados, debatem e formam suas opiniões. Por isso a competência crítica em informação se torna essencial.

De forma conceitual, Elmborg (2012) associa a competência crítica à capacidade de identificar, acessar e apropriar-se de informações necessárias de maneira eficaz e eficiente. O sujeito torna-se, então, apto a avaliar criticamente as informações e suas fontes, para incorporá-las à sua base de conhecimento, que passa a direcioná-lo de maneira a compreender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o acesso e o uso de informações. Ferreira, Lima e Souza (2021) inferem que com competência crítica os sujeitos assumem o controle de suas vidas e de seu próprio aprendizado, e se tornam agentes ativos, capazes de lidar com questões que afetam a si próprios e o ambiente no qual estão inseridos.

Além desses obstáculos, faz-se necessário pensar nos valores morais e éticos dos agentes envolvidos nos processos dialógicos nesse novo ambiente. Isso porque uma ação antiética pode resultar em um caos ambiental com consequências negativas para os usuários, para a instituição, para o canal e, conseqüentemente, para a prática da transparência. Como exemplos, dentre outros, destacam-se o uso adverso do ambiente ou das informações disponibilizadas e a ação invasiva de alguns *softwares* e aplicativos, que acessam informações privadas dos usuários sem o devido consentimento. Porém, entre vantagens e desvantagens, a manutenção do bom convívio entre os envolvidos nesse novo processo infocomunicacional é essencial para o fortalecimento das políticas de transparência informacional e institucional e para a efetiva participação cidadã no contexto sócio-político-administrativo.

A falta de competência crítica, de educação tecnológica ou mesmo de preceitos morais e éticos são apenas alguns desafios ligados diretamente aos sujeitos que merecem atenção no processo de transparência mediado pelas redes sociais digitais. A estes, somam-se outros problemas que estão mais ligados à estrutura das redes sociais, que podem se tornar grandes obstáculos ao seu uso como ferramentas de transparência. Como exemplo, tem-se a questão da acessibilidade nas redes sociais. O inciso VIII do § 3º da LAI, por exemplo, dispõe sobre a adoção das medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência (BRASIL, 2011). Para que o acesso à informação contemple um número maior de pessoas e contribua para o sucesso da transparência dos agentes públicos, é preciso que se pense naqueles que possuem algum tipo de limitação, seja ela cognitiva, motora, visual, auditiva etc., que impeça o acesso ao conteúdo disponibilizado em meio digital e o manuseio desses

equipamentos eletrônicos, visto que pelo menos 45 milhões ¹ de brasileiros têm algum tipo de deficiência, cerca de 24% da população do país.

O apelo visual é muito comum nas publicações feitas nas redes sociais digitais. Sendo assim, este tipo de publicação exige alguns cuidados para que o acesso aos conteúdos digitais ocorra de forma mais inclusiva. Pessoas com deficiência visual, por exemplo, costumam usar *softwares* de acessibilidade conhecidos como leitores de tela para ter acesso às informações disponibilizadas em meio eletrônico. Entretanto, parte das informações é veiculada em formatos ilegíveis para tais instrumentos, como imagens, vídeos, *gifs* e *cards*, entre outros. A acessibilidade requer o uso de descrições textuais ou audiodescrições. Em muitos casos, ter acesso ao que está sendo representado em imagens ou vídeos é essencial para a adequada compreensão do que se pretende transmitir.

É também por causa dos limites de ordem estrutural que as redes sociais não suportam a divulgação de informações com alto nível de complexidade e detalhamento, conforme é legalmente exigido em termos de transparência institucional. Entretanto, esses canais, a partir de sua infraestrutura mediacional, podem manter conexões com outras fontes de informação, inclusive com os Portais da Transparência das respectivas instituições, e podem motivar a busca por informações que tragam as especificidades dos temas levantados. Com efeito, em decorrência dos obstáculos estruturais, as redes sociais, isoladamente, não atendem às demandas de transparência informacional e institucional, pois se configuram mais como canais complementares, auxiliares e promotores desse processo.

Entretanto, um dos maiores problemas que pode resultar na ineficiência dos novos canais é a falta de normas mais consistentes dedicadas à avaliação e ao uso das redes sociais digitais como ferramentas de transparência. Com estas normas, os gestores dos perfis institucionais poderiam atuar de forma orientada em favor da transparência e da participação social; as possíveis desordem no ambiente, consequentes da má atuação de alguns usuários, poderiam ser evitadas ou prontamente sanadas; e o canal poderia ser validado como ferramenta de transparência.

Em que pesem essas lacunas estruturais e normativas, é certo que a popularização e a dinamicidade das novas ferramentas e tecnologias de comunicação estão inovando a mediação da informação e possibilitando a prática da transparência e, consequente, a participação social,

¹ Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2021/09/politicas-publicas-levam-acessibilidade-e-autonomia-para-pessoas-com-deficiencia>

mas é inegável que um conjunto de esforços de ordem estrutural, educacional e legal deve ser viabilizado para que as transparências informacional e institucional se concretizem.

3. Iniciativas de parâmetros de avaliação

As bases legais que buscam garantir e disciplinar o acesso à informação representam um significativo avanço para a sociedade democrática. Entretanto, a normatização jurídica brasileira voltada à padronização e à avaliação dos serviços informacionais prestados pela administração pública, principalmente aqueles de base tecnológica promovidos pelos novos canais de comunicação, ainda é discreta.

Apesar dos dispositivos legais voltados ao tratamento da informação de caráter pessoal e público, o paradigma informacional atual vem exigindo políticas mais bem elaboradas direcionadas à avaliação e ao monitoramento das interações infocomunicacionais no meio virtual. É possível perceber, no Brasil, um modesto avanço nesse sentido. O Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), já em 2007, disponibilizou um importante documento intitulado “Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços”, dedicado especificamente a avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com sua conveniência para o cidadão. Apesar de ter sido lançado há mais de dez anos, muitos dos critérios contidos naquele documento podem ser resgatados e/ou adaptados para atender à demanda atual.

Mais recentemente, em 2019, a Controladoria-Geral da União (CGU) divulgou uma ferramenta de monitoramento e de avaliação da transparência pública em estados e municípios brasileiros. A “Escala Brasil Transparente: metodologia e critérios de avaliação EBT 360°” traz orientações sobre a prática da transparência ativa e passiva mediada pelo uso de ferramentas eletrônicas (BRASIL, 2019).

Nesse mesmo sentido, em 2018, ponderando o considerável tempo que os brasileiros dispõem conectados às redes sociais e também a presença dos agentes públicos no meio digital, a Secretaria Especial de Comunicação Social (Secom) publicou o Manual de Uso de Redes Sociais, propondo exemplos de boas práticas nestes ambientes e colaborando, dentre outros propósitos, no processo de inspiração que abrange produção de conteúdo, no relacionamento com outras presenças digitais e na definição de métricas avaliativas (BRASIL, 2018c). E, ainda em 2018, agora de modo mais específico, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), observando o inédito modelo de comunicação estabelecido entre instituição

e população baseado em tecnologias digitais, divulgou o Manual do Ministério Público para Mídias Sociais.

Essas e outras iniciativas revelam preocupações em disciplinar a atuação nas redes sociais digitais e ressaltam a importância do processo avaliativo operacionalizado por um sistema de indicadores e critérios de valoração. Com efeito, esses mecanismos estabelecem padronização e coerência quanto à disponibilização de informações mediada pelos canais digitais de comunicação, de forma a proporcionar um alinhamento dos serviços prestados aos objetivos e às estratégias dos agentes públicos com os dispositivos legais e com as expectativas da sociedade. Esse entendimento é fundamentado na publicação do MPOG ao considerar que a avaliação e a definição de critérios permitem “[...] visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação [...]” (BRASIL, 2007).

Ao discutir a problemática e a necessidade da avaliação, o manual da Secom traz a ideia de que, “Com a definição de métricas de acordo com os objetivos de cada órgão, é possível apontar o melhor caminho a seguir para alcançá-los” (BRASIL, 2018c). Percebe-se, de forma mais evidente, a ligação que existe entre a padronização/regulamentação das ações e dos serviços envolvidos nos processos infocomunicacionais mediados pelas redes sociais digitais e a efetivação das políticas de transparência informacional e participação social.

4. Procedimentos metodológicos

No âmbito científico, a pesquisa está direcionada à busca por respostas ou soluções a determinados questionamentos. Para Alves (2003, p. 41), a pesquisa é “[...] um exame cuidadoso, metódico, sistemático e em profundidade, visando descobrir dados, ou ampliar e verificar informações existentes com o objetivo de acrescentar algo novo à realidade investigada”. Trata-se, então, de um conjunto de procedimentos voltados ao desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento do conhecimento.

A pesquisa científica pode ser caracterizada com base nos objetivos definidos, na abordagem adotada e nos instrumentos de coleta de dados utilizados. Quanto aos objetivos, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, que “[...] é a exposição minuciosa das características de determinado objeto de estudo. Não se busca uma explicação, mas uma definição deste, ou de suas relações com os outros, ou ainda, das relações correntes entre suas variáveis” (ROCHA, 2002, p. 81).

Adotou-se uma abordagem de natureza quantiquantitativa, pois, conforme orienta Alves (2003), parte da identificação de parâmetros e examina hipóteses de caráter particular e, complementarmente, analisa tais parâmetros partindo do ponto de vista de sua significância e sua adequação às características do objeto estudado, buscando construir um quadro teórico geral acerca da transparência da informação mediada pelas redes sociais digitais.

E, no que se refere aos procedimentos de coleta de dados, trata-se de uma pesquisa documental, que, conforme Alves (2003), utiliza-se das fontes que não receberam tratamento analítico e tem como vantagem não necessitar de contato com pessoas e ser de baixo custo. Ocorre que, na coleta de dados, foram mapeados alguns importantes indicadores dedicados à avaliação da transparência mediada por *sites*, especificamente por portais de transparência. Procedimentalmente, foram priorizados aqueles que poderiam ser usados para avaliar, também, a transparência no ambiente das redes sociais. Concomitantemente, foram buscados, em documentos institucionais, atributos que disciplinam o uso das mídias e redes sociais como ferramentas de comunicação e de informação informacionais, e que norteiam as ações de seus usuários. Para tanto, foram observados os Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços do MPOG, o Manual de Uso de Redes Sociais e o Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais, ambos da Secom, e o Manual do Ministério Público para Mídias Sociais.

Observando os referenciais teóricos adotados, a intenção foi, a partir dos elementos coletados, relacionar um conjunto de indicadores e critérios que, combinados, pudessem ser utilizados como parâmetros para avaliar especificamente a transparência mediada pelas redes sociais digitais. Os elementos identificados foram organizados em quadros, buscando melhor visualização e maiores condições de análises.

5. Parâmetros de avaliação: análises e discussões

A transparência da informação no contexto digital pode ser considerada a partir de diferentes desdobramentos. Do ponto de vista legal, é comum associar a transparência aos *sites* institucionais oficiais, que normalmente trazem *links* para seus respectivos portais de transparência, criados com a principal finalidade de prestar contas à sociedade quanto ao uso dos recursos públicos e informar sobre assuntos relacionados à gestão pública. Atualmente, também é possível associar a prática da transparência informacional às redes sociais digitais, devido ao crescente número de perfis institucionais oficiais, com objetivos afins, neste segmento. Evidencia-se, dessa forma, que as instituições têm à sua disposição, pelo menos, dois diferentes caminhos digitais de comunicação e disseminação de informações, mas, para que haja maior aproximação aos padrões de transparência almejados, é essencial que se busque a conformidade e a correspondência dos parâmetros de transparência adotados nesses diferentes domínios. Com efeito, para o desenvolvimento deste estudo, foram considerados os parâmetros mais direcionados à avaliação dos serviços informacionais mediados pelas redes sociais digitais.

Apesar do caráter informal das redes sociais, alguns dos indicadores selecionados para avaliar a transparência informacional neste ambiente foram extraídos da criteriosa lista de indicadores dedicados à análise dos serviços/canais formais, como os mencionados *sites* oficiais e portais de transparência, assegurando, dessa forma, maior sintonia entre os dois domínios. A pesquisa, então, levantou parâmetros a partir da combinação de indicadores e de critérios identificados nos documentos e ferramentas listados no Quadro 1.

Quadro 1 – Fontes de parâmetros de avaliação.

FONTES	FINALIDADE
Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços	Avalia a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão (BRASIL, 2007).
Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais	Apresenta as principais diretrizes e caminhos para a utilização assertiva e ética de mídias sociais, considerando a geração de conteúdo, interação com o cidadão e atuação em casos de gerenciamento de crise (BRASIL, 2012).
Manual do Ministério Público para Mídias Sociais.	Orienta a criação e manutenção de perfis sociais. Objetiva cuidar da imagem da instituição e seus integrantes e fortalecer o diálogo do cidadão com o Ministério Público (BRASIL, 2018a).
Manual de Uso de Redes Sociais	Propõe exemplos de boas práticas em redes sociais e colabora no processo de inspiração que abrange produção de conteúdo, relacionamento com outras presenças digitais, alinhamento do discurso governamental, moderação, monitoramento, métricas e gerenciamento de crise (BRASIL, 2018c).
Escala Brasil Transparente: metodologia e critérios de avaliação EBT 360°	Monitora os processos de transparência ativa e passiva em estados e municípios brasileiros. (BRASIL, 2019).

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A identificação de parâmetros que possam ser utilizados para avaliar serviços informacionais nas redes sociais digitais é uma forma de assegurar, até certo ponto, a conformidade entre os anseios sociais e os valores da administração pública. Seguindo a ideia contida no Manual de Uso de Redes Sociais (BRASIL, 2018c), com a definição de métricas é possível apontar o melhor caminho para se alcançar o que é realmente importante para o órgão ou a instituição em termos de comunicação digital em mídias sociais. Nessa perspectiva, o Quadro 2 traz os indicadores gerais e seus respectivos critérios. É importante enfatizar, a título de categorização, que os parâmetros avaliativos são estruturados por indicadores, tidos como medidas quantificáveis, cujos critérios detalham qualidades específicas e complementares, que ajudam a garantir uma avaliação mais consistente e mais completa.

Quadro 2 – Indicadores e critérios para avaliação de redes sociais digitais.

INDICADORES	CRITÉRIOS
Comunicabilidade	Contato Interação
Acessibilidade	Percepção Compreensão
Usabilidade	Linguagem compreensível Navegabilidade Proatividade
Confiabilidade	Confiança no canal Confiança no conteúdo
Transparência	Gestão administrativa Ações institucionais

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Inicialmente, foram tomados como base os indicadores e as métricas do MPOG. Em seguida, os parâmetros selecionados, quando necessário, foram confrontados com os critérios da CGU. Por fim, a intersecção com as especificidades encontradas nos manuais da Secom e do CNMP, ampliou ou restringiu os parâmetros identificados na análise inicial, possibilitando maior compatibilidade avaliativa com os serviços informacionais mediados pelas redes sociais. Com efeito, esse tipo de trabalho “[...] busca, ainda, estimular a simplificação e a qualificação constante do acesso aos serviços e informações prestados nos sítios e portais públicos, garantindo a centralidade de acesso aos serviços on-line, sempre com foco no cidadão” (BRASIL, 2007, p. 8).

A **Comunicabilidade** valoriza a receptividade e a abertura da instituição à influência e à participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas (BRASIL, 2007). O critério **contato** está associado à presença ou à indicação de meios alternativos de contato do cidadão/usuário com os responsáveis pelos

serviços informacionais como *e-mails*, telefones, *chat* de ajuda *on-line*, *links* de sistema/formulário eletrônico etc., para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e/ou solicitação de informações em geral (BRASIL, 2007, 2019). Também são considerados meios de contato os *links* para outros canais de comunicação, como Ouvidoria ou Fale Conosco, desde que seja mencionada a possibilidade de solicitar informações por esses canais (BRASIL, 2019). O critério **interação** aborda as interações entre os usuários e entre os usuários e o canal, ou seja, verifica, nas postagens veiculadas, a presença das manifestações, expressas através de curtidas, comentários, compartilhamentos etc., e das reações/respostas a essas manifestações (BRASIL, 2012, 2018a).

O indicador Comunicabilidade está mais associado à transparência passiva da informação, na qual a instituição fornece informações a partir de uma provocação do usuário. Esse tipo de interação dá ao usuário o direito de receber respostas adequadas às suas perguntas. Sendo assim, a avaliação deste indicador oferece subsídios preliminares para identificar o grau de participação social no contexto político-administrativo.

Ao analisar o uso das redes sociais digitais pela Administração Pública, Tenório e Deboça (2016) expõem que o *feedback* entre governo e população indica uma valorização do elemento democrático, ou seja, o levantamento de informações e de opiniões da população pode vir tanto a melhorar os projetos encabeçados pela Administração quanto forçar a transparência e a criação de novas medidas que tenham como finalidade primária o interesse dos cidadãos. Para os autores, “A possibilidade de os cidadãos emitirem suas opiniões e interagir argumentativamente entre si no cenário digital cria um paradigma completamente novo de comunicação em prol da democracia” (TENÓRIO; DEBOÇA, 2016, p. 2). Ou seja, a interação nas redes sociais institucionais deve ser efetivamente praticada, para que o canal cumpra o seu papel de ferramenta de comunicação e de transparência.

A **Acessibilidade** diz respeito, sobretudo, à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso das redes sociais digitais de forma irrestrita (BRASIL, 2007). Esse indicador verifica se há presença de elementos que amplificam as possibilidades de apreensão das mensagens veiculadas no canal, independentemente dos formatos que são apresentadas, e se o conteúdo foi trabalhado de modo a atender às peculiaridades desses usuários e das ferramentas de reconhecimento de material textual como, por exemplo, *softwares* leitores de tela. Assim, o critério **percepção** verifica, nas publicações, o uso de legendas, descrição textual, áudio, audiodescrição, tradutor de libras etc., bem como a presença de características que facilitam a

assimilação da mensagem como: *layout* simples, fontes com tipos, cores e tamanhos legíveis etc. Cada um desses elementos busca atender à demanda das diferentes necessidades, sejam elas cognitiva, motora, visual, auditiva, dentre outras. A Secom remete à importância da descrição e da audiodescrição nas publicações multimídias para atender à demanda das pessoas com deficiência visual. Além disso, no caso dos vídeos com áudio, é importante que estes contenham “[...] legendas para que possam atender também às pessoas com deficiência auditiva e para o público que não dispõe de equipamentos de som. Sempre que possível, é importante também que apresentem alternativa na Língua Brasileira de Sinais (Libras)” (BRASIL, 2012).

O critério **compreensão** está ligado à legibilidade das publicações e à ausência de ruídos, percebidas no uso de termos simples, de frases curtas, da ordem direta (sujeito + verbo + complemento) (BRASIL, 2007), e no uso comedido de símbolos, de sinais, de *emojis*, de abreviações etc. Verificar o grau de acessibilidade é perceber, de forma mais precisa, o potencial de alcance e de penetrabilidade do conteúdo disponibilizado, pois permite saber se a mensagem tem capacidade de atingir, indiscriminadamente, um número maior de usuários.

A **Usabilidade** trata da qualidade de interação e navegabilidade do canal, que deve oferecer um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva, rápida e proativa (BRASIL, 2007). A usabilidade, tida como uma das principais características das redes sociais digitais, é um dos motivos que leva à adesão massiva de usuários e contribui para sua permanência. Assim, o critério **linguagem compreensível** verifica a clareza e a objetividade na divulgação das informações e/ou de orientações, bem como a neutralidade da linguagem, percebida no uso comedido de estrangeirismo, de palavras incomuns, de termos técnicos, de jargões, de gírias etc. (BRASIL, 2012, 2018a). Já o critério **navegabilidade** diz respeito à distribuição ou localização das informações (BRASIL, 2007) e pode ser alcançado a partir de uma padronização e de uma uniformização na apresentação do canal e das suas publicações. As redes sociais digitais, apesar de serem canais pré-formatados que não permitem grandes alterações, podem alcançar esses atributos e tornar o ambiente mais amigável.

Além disso, as iniciativas proativas que antecipem as necessidades dos usuários também estão diretamente relacionadas à usabilidade do canal. Assim, o critério **proatividade** verifica, no canal e nas publicações, a presença de mecanismos que antecipam as necessidades dos usuários (BRASIL, 2007) como: *links* para fontes complementares, *hashtags*, etc. Em última análise, avaliar as facilidades de uso do canal é entender o grau de entrosamento entre as

necessidades dos usuários e os objetivos da instituição; e, também, aferir o nível de adaptação do canal em prol do usuário comum.

Na atual conjuntura político-participativa, Tenório e Deboça (2016) entendem o crescimento e a consolidação das redes sociais digitais como um desdobramento natural do governo eletrônico utilizado em benefício do Estado e de seus cidadãos. Com isso, esclarecem que a criação de espaços públicos digitais de debate e interação é importante para a resolução das demandas relacionadas a questões de interesse público. Por isso os ambientes digitais e o conteúdo disponibilizado nestes devem estar acessíveis a todos os cidadãos. Em sua pesquisa sobre a efetividade informacional nos portais de transparência governamentais, Antunes (2018) entende que, para que ela ocorra, é necessário que a informação possua atributos de objetividade, de fidedignidade, de relevância, de atualização, de concisão, de interpretabilidade, de facilidade de entendimento, de acurácia, de acessibilidade e de segurança. Todos esses atributos facilitam o contato do usuário com o canal e com o seu conteúdo, fortalecendo os princípios da transparência e da participação social e contribuindo para a construção do sentimento de crença e de confiabilidade na Instituição. Com as devidas ponderações, espera-se o mesmo das redes sociais digitais já que estas passaram a integrar o quadro de ferramentas de transparência informacional e institucional.

O indicador **Confiabilidade** refere-se à capacidade da instituição de oferecer segurança aos dados e às informações disponibilizados, permitindo ao cidadão confiar, justificadamente, nos serviços prestados (BRASIL, 2007). Para isso, o critério **confiança no canal** permite observar a presença de identidade visual percebida no uso de cores, de logomarca e de selo de assinatura etc., a presença de informações, ou *links* direcionados, sobre os termos de uso, as políticas de privacidade, a missão e os objetivos da instituição etc., e a presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que certifique a autenticidade da conta. A composição dos elementos visuais deve representar a proposta ou a essência de um perfil, ou seja, eles têm que caracterizar graficamente a instituição, permitindo sua rápida identificação. Para facilitar essa assimilação por parte do público, é sempre importante, por exemplo, manter, em todos os canais sociais, a mesma imagem de avatar (imagem do perfil), assim como as suas fotos de capa (cover), seguir um padrão de estilo gráfico, usar o mesmo tipo de fonte etc., pois quanto mais integrada e coesa estiver a linguagem visual, maiores serão as chances de criar uma relação direta com o público (BRASIL, 2012).

A **confiança no conteúdo**, por sua vez, está ligada à conformidade/convergência entre as publicações e os objetivos institucionais, e à ausência, principalmente nas publicações, de termos que caracterizam opiniões pessoais. Além disso, este critério está associado à coerência/sintonia do teor das publicações nos diferentes canais da instituição e à atualização do conteúdo, identificada a partir da indicação de datas, da frequência das publicações, da abordagem de temas atuais etc. (BRASIL, 2018a, 2018c). É relevante destacar que a frequência, que está relacionada à (in)existência de regularidade/constância das postagens (BRASIL, 2012, 2018a, 2018c), revela-se um importante fator desse critério, pois indica certo compromisso da instituição com a manutenção do canal. Assim, analisar a confiabilidade evidencia o cuidado da instituição com as suas publicações e com seu público.

E, por fim, o indicador da **Transparência** está relacionado ao conhecimento dos atos praticados pela instituição. Refere-se à conformidade entre o teor dos dados e das informações publicados e as ações e as atividades, internas e externas, da instituição, e ainda evidencia se as publicações revelam o grau de satisfação do cidadão com os serviços informacionais prestados pela mesma (BRASIL, 2007). Dessa forma, o critério **gestão administrativa** verifica se há publicações ou *links* direcionados sobre gestão administrativa, execução orçamentária e financeira etc. (BRASIL, 2019), e o critério **ações institucionais** verifica se há publicações ou *links* direcionados sobre campanhas e ações sociais da instituição, indicadores de satisfação, notas explicativas etc. Ao discutir ações ou campanhas institucionais nas redes sociais, é preciso, dentre outros fatores, saber o que se quer comunicar para o cidadão, e deixar claras as metas e objetivos a serem alcançados (BRASIL, 2012).

Esses achados ratificam o entendimento de que as medidas avaliativas intencionam dar um tratamento coerente e adequado ao conteúdo disponibilizado nos canais digitais voltados à transparência informacional, a partir de uma padronização e uma uniformidade dos serviços oferecidos nestes ambientes.

Dessa forma, as instituições, a partir de suas redes sociais digitais, estarão agindo em favor da almejada transparência administrativa e da participação social. Em arremate, Antunes (2018, p. 166) assegura que “[...] a transparência diz respeito à possibilidade de se conhecer o processo decisório das organizações públicas, enquanto a participação trata da possibilidade de se fazer parte desse processo, influenciando-se na tomada de decisão”.

Assim, a atual configuração político-administrativa associa a transparência da informação e a participação popular ao exercício da cidadania, favorecendo a prática da cibercidadania, vista por Rodegheri, Raminelli e Oliveira (2014, p. 180).

[...] como uma exigência da sociedade moderna e informatizada que procura obter informações e dados atualizados do Estado e que também prima por maior participação e contribuição na tomada de decisões, de modo que os interesses dos cidadãos também sejam considerados e, assim, que as necessidades sejam atendidas.

Isto é, para os autores, a cibercidadania é a possibilidade de utilização do ambiente digital para a criação de relações interpessoais sob uma perspectiva política, social e cívica.

6. Considerações finais

O novo instrumental infocomunicacional, que emergiu como uma consequência do avanço das TDIC, tem transformado a relação entre a Administração Pública, que ampliou seus mecanismos de interação e de veiculação de informações em prol da transparência, e a sociedade, que obteve maiores condições para assumir uma postura mais ativa diante das ações/atuações de seus agentes administrativos.

Essas transformações motivaram, até certo ponto, o aprimoramento do ordenamento jurídico brasileiro, que respondeu com exigências legais (LAI, MCI, LGPD etc.) e com a consequente edição de normas institucionais (Manual de Uso de Redes Sociais, Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais, Manual do Ministério Público para Mídias Sociais etc.) que objetivam orientar a inserção dos novos canais sociais no rol de ferramentas infocomunicacionais.

Contudo, as redes sociais digitais, que angariaram ampla aceitação enquanto meio de comunicação e de informação e que foram introduzidas no contexto de transparência administrativa, ainda não estão sendo devidamente enxergadas/tratadas enquanto canais componentes deste processo. Apesar da existência de documentos dedicados à apropriação e ao uso de mídias e de redes sociais no âmbito institucional, falta um aparato legal mais direcionado, que considere, explicitamente, a nova dimensão desses canais.

Dessa forma, entende-se que a adoção de parâmetros é essencial para a manutenção da transparência administrativa nos canais sociais, pois estabelecem medidas/padrões específicos que expressam a convergência entre o que é legal, normativa e socialmente exigido acerca da lisura dos serviços infocomunicacionais. A inexistência de um conjunto de parâmetros

avaliativos voltados, especificamente, a esse tipo de transparência motivou o mapeamento, e a posterior confluência, de indicadores e critérios, comumente usados para avaliar serviços disponíveis em *sites* e em Portais da Transparência, e de normatizações institucionais dedicadas ao uso de redes sociais digitais.

A busca por indicadores e critérios em diferentes documentos foi desafiadora, pois revelou algumas fragilidades percebidas, de modo geral, na maior ou na menor atenção dada à apropriação e ao uso das redes sociais pelas instituições públicas. Talvez essa seja uma consequência daquela falta de um tratamento legal mais específico que absorva essa nova condição da transparência. Além disso, as limitações de ordem estrutural desses canais também se mostraram um grande obstáculo na adaptação dos indicadores e dos critérios, visto que muito do que é legalmente exigido em termos de transparência não pode ser abarcado por eles, reforçando sua condição de canais auxiliares.

Apesar dos desafios, foram consolidados cinco indicadores e onze critérios gerais. Considera-se que, tendo em vista o alto potencial das redes sociais para vencer as barreiras de espaço e de tempo, para envolver um grande volume de usuários, bem como para mapear suas rotinas e interesses, dentre outros atributos, avaliar o potencial de Comunicabilidade, Acessibilidade, Usabilidade, Confiabilidade e Transparência, significa observar apenas parte do processo de inserção destes canais no contexto de transparência administrativa. O maior atributo das redes sociais a ser explorado resulta da rasa distinção entre as tradicionais formas de transparência (ativa e passiva), que promove a interferência direta da sociedade nas discussões públicas e possibilita a interação imediata entre seus usuários, aproximando administrados e administradores e, conseqüentemente, reduzindo o absoluto controle, por parte destes, de dados e informações.

É importante ressaltar que as redes sociais, isoladamente, não atendem a todos os requisitos de transparência que são legal, institucional e socialmente exigidos. Ocorre que os limites de ordem estrutural inerentes a estes canais colidem com o caráter robusto e/ou detalhista esperados dos dados e das informações disponibilizadas. A assertiva, que pode ser atestada com a aplicação dos parâmetros avaliativos identificados nesta pesquisa, corrobora com o entendimento de que as redes sociais se configuram mais como canais complementares, auxiliares e promotores do processo de transparência institucional.

Para a sociedade, o alinhamento entre administração transparente e participação popular reflete a capacidade e o direito dos indivíduos em interferir na vida pública. Isso permite que o

cidadão tenha o poder de influenciar na qualidade dos serviços públicos em prol de suas demandas, valorizando preceitos democráticos, contribuindo para o crescimento pessoal e, conseqüentemente, coletivo. Para a Ciência da informação, o texto traz contribuições ao identificar e discutir parâmetros avaliativos para os serviços infocomunicacionais mediados por redes sociais digitais, tema ainda pouco explorado na literatura científica brasileira.

Espera-se que este trabalho inspire novos estudos acerca da temática e o desenvolvimento de um aporte legal mais direcionado, para que se alcance, pelo menos, as condições mínimas exigidas dos serviços infocomunicacionais mediados pelas redes sociais em prol da almejada transparência, do efetivo protagonismo civil e da conseqüente harmonia social.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. Pesquisa brasileira em ciência da informação, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf. Acesso em: 19 maio 2023.

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ANTUNES, Maciel Carlos. A efetividade informacional dos portais de transparência governamentais na perspectiva do cidadão. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 162-178, 2018. Acesso em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/33423>. Disponível em: 07 ago. 2022.

BARREIROS, Gustavo Alem. A Lei de Acesso à Informação e o Facebook: como a LAI e as redes sociais podem enfrentar uma sociedade desconfiada e a corrupção enraizada? **Revista Digital de Direito Administrativo**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 204-220, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rdda/article/download/85135/92157/127261>. Acesso em: 22 set. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016].

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Manual do Ministério Público para Mídias Sociais**. Brasília: CNMP, 2018a. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/11245-manual-do-ministerio-publico-para-midias-sociais>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Escala Brasil Transparente: metodologia e critérios de avaliação EBT 360°**. Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <http://transparencia.gov.br/pdf/bfe87072-8531-4dcc-9a9d-d6aefab0c1b7.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/584383>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF, 2014a. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/584776>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília, DF, 2018b. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/27457334>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Secretaria Especial de Comunicação Social. **Manual de orientação para atuação em mídias sociais**: identidade padrão de comunicação digital do poder executivo federal. Brasília: Secom, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

BRASIL. Secretaria Especial de Comunicação Social. **Manual de uso de redes sociais**. Brasília: Secom, 2018c. Disponível em: https://gestaoconteudo.presidencia.gov.br/gestao_portalpadrao/manuais/manual-de-uso-de-redes-sociais/manual-de-uso-de-redes-sociais-pagina-a-pagina-1.pdf. Acesso em: 24 set. 2022.

CUNHA, Claudia Silveira da. Os serviços eletrônicos de implementação da Lei de Acesso à Informação pública e os serviços de informação ao cidadão. *In*: MOURA, Maria Aparecida (org.). **A construção social do acesso público à informação**: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014. p. 185-196.

DEL VICARIO, Michela *et al.* The spreading of misinformation online. **PNAS**, Washington, v. 113, n. 3, p. 554-559, 2016. Disponível em: <https://www.pnas.org/content/pnas/113/3/554.full.pdf>. Acesso em: 23 set. 2022.

ELMBORG, James. Critical information literacy: definitions and challenges. *In*: WILKINSON, Carroll Wetzel; BRUCH, Courtney. (org.). **Transforming information literacy programs**: intersecting frontiers of self, library culture, and campus community. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, 2012. p. 75-95. Disponível em: <https://iro.uiowa.edu/esploro/outputs/bookChapter/Critical-Information-Literacy-Definitions-and-Challenges/9983557574202771>. Acesso em: 15 ago. 2022.

FERREIRA, João Rodrigo Santos. **Transparência ativa da informação mediada por redes sociais eletrônicas**: parâmetros de qualidade de uso nos Ministérios Públicos Estaduais brasileiros. Orientador: Edivanio Duarte de Souza. 2021. 164 f. Dissertação (Mestrado) Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/9239>. Acesso em: 23 fev. 2023.

FERREIRA, João Rodrigo Santos; LIMA, Paulo Ricardo Silva; SOUZA, Edivanio Duarte de. Desinformação, infodemia e caos social: impactos negativos das fake news no cenário da COVID-19. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 30-53, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/102195/59076>. Acesso em: 27 ago. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**: Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/issue/view/929>. Acesso em: 07 ago. 2022.

GONÇALVES, Victor. Hugo. Pereira. **Marco civil da Internet comentado**. São Paulo: Atlas, 2017.

LIMA, Aline Poggi Lins; FREIRE, Isa Maria. As mídias sociais de olho na ci na perspectiva da disseminação da informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 113-132, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/49588>. Acesso em: 18 ago. 2022.

MARTINS, Paula Ligia Acesso à Informação: um direito fundamental e instrumental. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 233-244, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/381/381>. Acesso em: 18 ago. 2022.

ROCHA, Paulo Felisberto da. **Como fazer uma pesquisa científica?**: uma abordagem teórico-prática. Maceió: Edições Catavento, 2002.

RODEGHERI, Letícia Bodanese; RAMINELLI, Francieli Puntel; OLIVEIRA, Rafael Santos de. A Influência da Propaganda Política online no exercício da Cibercidadania no Brasil. In: ROVER, Aires José; SANTOS, Paloma Maria; MEZZARROBA, Orides (org.). **Governo Eletrônico e Inclusão Digital**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2014. p. 175-194. Disponível em: https://www.academia.edu/44239712/A_INFLU%C3%8ANCIA_DA_PROPAGANDA_POL%C3%8DTICA_ONLINE_NO_EXERC%C3%8DCIO_DA_CIBERCIDADANIA_NO_BRAZIL_THE_INFLUENCE_OF_ONLINE_POLITICAL_ADVERTISING_IN_THE_EXERCISE_OF_CYBERCITIZENSHIP_IN_BRAZIL. Acesso em: 16 ago. 2022.

SOUZA, Edivanio Duarte de. O direito à informação: das condições de acesso à Lei nº 12.527/11. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 2544-2564. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/186722>. Acesso em: 22 ago. 2022.

TENÓRIO, Lucas Passos; DEBOÇÃ, Leonardo Pinheiro. **O uso das redes sociais pela Administração Pública para informação e criação de espaços digitais de deliberação cidadã**. In: CONGRESSO NACIONAL DE MESTRADOS PROFISSIONAIS EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 1., 2016, Curitiba. **Anais [...]** Curitiba: PROFIAP, 2016. p. 1-9. Disponível em: <http://www.profiap.org.br/profiap/eventos/2016/i-congresso-nacional-de-mestrados-profissionais-em-administracao-publica/anais-do-congresso/40692.pdf> Acesso em: 30 jun. 2022.

Artigo submetido em: 07 out. 2022

Artigo aceito em: 09 mar. 2023