

A Comunicação Digital no Setor Público com base nas redes/mídias sociais on-line dos Conselhos Gestores da Secretaria de Assistência Social SEMAS de São José do Rio Preto-SP: estudo de caso no CMAS, CMDCA, CMDI e COMAD no período de da pandemia.

Autores: Ana Paula Mendes Ehrenberg, Eliza Cristina Dias e Laiza Dias Salviano Pereira

Orientadora: Cintia Rodrigues de Oliveira

1 Contexto

Os Conselhos co-gestores de políticas públicas foram criados, após a Constituição de 1988 para atender as reivindicações da sociedade em possuir maior participação na gestão das políticas públicas.

Assim, os Conselhos Municipais aparecem como espaços públicos que permitem a interação entre a sociedade civil e o Estado, proporcionando uma maior proximidade entre os cidadãos e seus gestores locais. (COSENZA, 2015)

Diante do momento em vivemos de combate a pandemia Covid-19 desde março de 2020 até o presente momento, cuja forma de combate ao contágio é o distanciamento social, é importante frisar a importância das políticas públicas das Secretarias de Assistência Social que como atividades essenciais as atividades de assistência social conforme disposto pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020 do Governo Federal Brasileiro.

Neste cenário a atuação dos conselhos gestores da SEMAS ficou limitada devido a impossibilidade dos encontros e reuniões, surgindo assim a necessidade de de adaptações para garantir a continuidade dos serviços prestados aos conselhos e a comunicação assertiva entres os membros e os cidadãos no que tange a atuação e o papel dos Conselhos Gestores Municipais da Secretaria de Social de São José do Rio Preto.

2 Solução Proposta

O avanço da internet e a acessibilidade da mesma nos últimos anos cresceram exponencialmente e com ela o uso das mídias sociais, acarretando em alterações comportamentais de extrema importância na comunicação social.

Estes impactos podem ser observados pela pesquisa Global Digital Overview 2020, feita pelo site We Are Social em parceria com a Hootsuite, que avaliou o perfil dos usuários da internet e das redes sociais por todo mundo incluindo o Brasil.

Com as restrições advindas da pandemia da Covid-19 o uso das redes sociais tornou-se uma oportunidade de solução aos problemas de comunicação e interação necessários aos conselhos gestores, tornando-se um potencial instrumento para sanar as restrições que a pandemia trouxe, pois tem baixo custo para a administração pública, possui grande abrangência (possivelmente maior que os encontros presenciais).

O uso das mídias sociais pode abranger a publicidade de políticas públicas e ações governamentais, levantar questionamentos junto a população, produzir enquetes, debates, divulgar através de lives ou gravações dos encontros, audiências e reuniões do conselho, trazer campanhas de esclarecimentos, educação e engajamento social.

Para implantação dos usos das mídias sociais, a Casa dos Conselhos neste caso será o principal departamento responsável, porém se faz necessário o apoio inicial da Secretaria de Comunicação a fim de subsidiar o uso de forma devida das mídias sociais pelos conselhos gestores principalmente no que se refere a uso das mídias sociais de forma bilateral (participação da população) garantido a assertividade da comunicação e retorno esperado.

Nesta etapa do processo se faz necessário uma avaliação do cenário dos usuários do município, bem como a verificação da viabilidade, alcance das mídias sociais para escolha dos recursos e mídias ou a combinação destas para garantir maior alcance de usuários.

Ademais, se faz necessário treinamento para os servidores dos conselhos que farão a gestão destas mídias posteriormente e que deverá ter amparo da Gerencia de Tecnologia da Informação da própria secretaria e da Empro (Empresa Municipal de Tecnologia) para operacionalização dos recursos das mídias sociais, bem como aquisição de alguns equipamentos (câmeras, microfones, software de reuniões).

É importante frisar que para o treinamento do uso das redes sociais na esfera pública encontra-se disponibilizado o Manual de uso das redes sociais criado pela Secretaria

Especial de Comunicação Social do governo Federal, bem como outros materiais e pilotos que podem auxiliar neste processo.

O Manual tem como objetivo propor exemplos e boas práticas em redes sociais e colaborar 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. (Manual de uso das redes social - SECS).

Quanto aos prazos para implantação temos o cronograma abaixo:

Cronograma de implantação	Período (ano 2021)				
	ago	set	out	nov	dez
Análise das necessidades para uso das mídias sociais	x	x			
Consulta com a Secretaria de Comunicação e Empro para estudo de viabilização e operacionalização das mídias sociais dos conselhos.		x			
Desenvolvimento dos conteúdos iniciais e recursos para disponibilização nas redes sociais.		x	x		
Treinamento da equipe.		x	x		
Trabalho de divulgação das páginas dos Conselhos (em outras páginas do município, site e meios de comunicação)			x		
Monitoramento e correções	Diariamente devido a dinâmica das redes sociais				

3 Resultados Esperados

A comunicação corporativa no meio digital não se restringe à mera existência de um sítio na internet ou ao uso do correio eletrônico, ela engloba o planejamento de estratégias mais abrangentes para o uso da web, a fim de estabelecer os canais de comunicação e as respectivas ferramentas para que a empresa fale da melhor maneira com seus diferentes

públicos, tanto com o intuito de iniciar o relacionamento com seus stakeholders, quanto de fortalecer os laços e o diálogo com eles (RIBEIRO, 2014).

Desta forma, com a implantação das redes sociais de forma efetiva e assertiva pelos Conselhos Gestores pretende-se:

- Divulgar as ações e políticas dos Conselhos perante a sociedade
- Possibilitar comunicação bilateral com os munícipes proporcionando maior participação e engajamento social nas ações dos conselhos.
- Divulgar as reuniões para que a população possa participar.
- Monitorar a participação e interesses da sociedade através do monitoramento dos comentários, postagens e enquetes e discussões.
- Trazer visibilidade do papel e ação dos conselhos gestores nas políticas públicas participativas.

Através destes resultados teremos nos conselhos o monitoramento de mídias sociais que poderá auxiliar na elaboração de políticas públicas, pois possibilita uma estimativa rápida e com custos baixos relativos as opiniões, atos e percepções dos usuários, além de permitir a identificação das diferenças entre os distintos grupos da sociedade e também de influenciadores de opinião digitais (associados aos assuntos abordados), tornando-se uma ferramenta importante que, a partir dos interesses dos cidadãos, poderá viabilizar e operacionalizar políticas públicas mais efetivas e assertivas no que concerne a necessidade da população do município em questão.

4 Acompanhamento

O acompanhamento deste trabalho se dará pela Divisão de conselhos de direitos com o apoio da Secretaria de Comunicação e até mesmo levando para o Gabinete Gestão Integrada da Prefeitura Municipal de São Jose do Rio Preto sendo este um fórum de discussão que engloba as diversas secretarias do município.

Ademais o acompanhamento ainda terá o suporte da Gerencia de Tecnologia da própria secretaria de assistência social com intuito de proporcionar relatórios gerenciais das informações levantadas nas redes sociais para possibilitar a análise do uso efetivo e assertivos dos meios de comunicação, monitorando a quantidade de postagens, links

compartilhando, crescimento dos membros participantes, quantidade de visualização, assuntos mais comentados e outros, norteados assim novas ações e correções.

5 Fundamentação:

Esta proposta teve como embasamento os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de graduação de Administração Pública.

Considerando os conceitos abordados em Ciência Política, Teorias da Administração Pública e Instituições de Direito Público e privado, registra-se que a democracia é uma forma de governo que tem como objetivo principal os interesses do povo que visa a garantia do Estado de Direito, a representatividade popular e a busca pelos interesses para a sociedade no todo, ainda quando nos aprofundamos no Estado Democrático de Direito, deve-se lembrar que este, além de obedecer às leis, leva-se em consideração os valores sociais e a Constituição.

Ademais, os conceitos de política societal e participativa abordados nos Seminários Temáticos I e II reforçam a importância da participação da sociedade na gestão pública.

No que tange a análise do cronograma de implantação, observa-se o uso de ferramentas gerenciais vistas em Teoria Geral da Administração, Planejamento e Programação na Administração Pública, Organização, Processos e Tomada de Decisão e Elaboração e Gestão de Projetos.

Desta forma observa-se que o papel e atuação dos conselhos gestores remetem a prática dos conceitos teóricos acima mencionados, bem como a necessidade de trazer aos conselhos ferramentas que possibilitem maior visibilidade, interação e participação da sociedade que pode ter maior alcance com uso das mídias sociais.

Referências:

COSENZA, Liz Zumaeta Costa. **A importância da participação popular através dos conselhos municipais na formulação e aplicação de políticas públicas no âmbito local**. Revista Âmbito Jurídico. Santa Cruz. Rio Grande do Sul. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/1294471-liz-zumaeta-costa-cosenza/publicacoes>. Acessado em: 01 mar. 2020.

RIBEIRO, M.E. Estratégias de Comunicação Organizacional Digital: O Estudo de Caso da EMBRAPA. 2014. 260f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Faculdade de Comunicação, Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/686/1/MariaRibeiro2.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

SANTANA, M. B.; Souza, C. G. B. Uso Das Redes Sociais Por Órgãos Públicos No Brasil E Possibilidades De Contribuição Do Monitoramento Para Gestão Revista Gestão.Org, v. 15, Edição Especial, 2017. p. 631-639 ISSN 1679-1827 <http://www.revista.ufpe.br/gestaoorg>