

## **Cidadania e comunicação pública no ambiente digital: uma análise da produção científica <sup>1</sup>**

Patrícia Hammes Strelow<sup>2</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

### **RESUMO**

As tecnologias digitais impactaram profundamente o espaço público e o exercício da cidadania. Os comunicadores públicos, ao atuarem em benefício da interação dialógica entre cidadãos e governantes, são atores relevantes neste cenário em transformação. Neste artigo, realizamos uma pesquisa desenvolvida em bases de dados para estabelecer o estado da arte e identificar os estudos mais recentes relacionadas à comunicação pública na nova realidade digital, de forma a compreender como a temática vem sendo abordada, bem como as lacunas e possibilidades neste âmbito de estudos.

**PALAVRAS-CHAVE:** comunicação organizacional; comunicação pública; cidadania; tecnologias digitais; produção científica.

### **1. INTRODUÇÃO**

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) possuem um enorme potencial de ampliar a transparência e a participação cidadã, promovendo mudanças no espaço público e na forma como os indivíduos se relacionam, a ponto de redefinir o próprio conceito de cidadania. Este novo cenário impacta profundamente a comunicação pública, enquanto campo de conhecimento e de atuação profissional que tem em sua essência a responsabilidade de promover a transparência e o diálogo entre governantes e cidadãos, tendo o interesse público como prioridade.

Entender o papel da comunicação pública, oportunidades, limites e conflitos, diante desta nova cidadania, exercida no ambiente digital, é a motivação primordial desta pesquisa. Para isso, cabe analisar o que está sendo produzido pela academia, movimento essencial para que se possam elaborar trabalhos que agreguem à área. Diante desta premissa, realizamos um estudo do estado da arte das produções acadêmicas sobre comunicação pública e cidadania, no ambiente digital, tendo como critério temporal os últimos cinco anos e como base de dados o Catálogo de Teses e Dissertações da Capes e

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GT Comunicação Pública, evento integrante da programação do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 13 a 15 de junho de 2024.

<sup>2</sup> Jornalista, Mestre em Comunicação pelo Programa de Pós-graduação em Comunicação da PUC-RS e doutoranda pelo mesmo programa, sob orientação da professora Rosângela Florczak de Oliveira; e-mail: patricia.strelow@hotmail.com.

os anais do Intercom Sul. A revisão visou identificar como a temática vem sendo trabalhada, as principais orientações metodológicas, resultados preliminares e lacunas.

## 2. A CIDADANIA E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Vivemos em uma sociedade digital e interconectada, a sociedade em rede, que, conforme definiu Castells (1999), é composta por pontos ou nós, conectados entre si. Esta sociedade apresenta novos padrões de comunicação, oriundos da revolução tecnológica baseada nos processos informacionais: a comunicação é caracterizada pela fluidez e moldada nas interações mútuas. Entre as inúmeras consequências estão os impactos sobre o exercício da cidadania, que passa a ter ampliada e descentralizando a participação dos indivíduos.

Di Felice (2020) vai além, e defende que a ideia de sociedade baseada apenas nas relações entre humanos está ultrapassada, uma vez que dispositivos, superfícies e entidades de todos os tipos também estão conectados. Para o autor, o próprio conceito de democracia que adotamos hoje, fundamentado nas ideias gregas do século V a.C., baseado apenas no voto e na escolha de líderes, é raso, e tem “afastado a população dos processos de tomada de decisão, transformando os eleitores em usuários e disseminando uma cultura passiva de participação” (*ibidem*, p.13). O autor entende que a cidadania digital deve ser compreendida como uma profunda ruptura da ideia ocidental de democracia, para o nascimento de “um novo tipo de comum, conectado e interativo” (*ibidem*, p.15).

O impacto das redes digitais sobre o debate e a participação cidadã são também o foco de estudos do sociólogo francês Dominique Cardon (2012), que defende a relevância de se empregar as TICs em benefício da construção de uma democracia cada vez mais transparente e participativa. Ele corrobora a perspectiva de Felice (2020) ao ver na Internet uma oportunidade de renovação da democracia. “Ocorre que, na era digital, a democracia mudou de aparência. A Internet não permite somente comunicar mais, melhor e mais rápido; ela alarga formidavelmente o espaço público e transforma a própria natureza da democracia” (Felice, 2020, p.1-2).

O ambiente digital redefine a relação entre os cidadãos e os governos, ao criar um espaço público virtual de potencial exercício da cidadania através da troca dialógica entre os sujeitos. Neste cenário, os comunicadores públicos têm, como responsabilidade

primordial, atuar em benefício destas interações, de forma a viabilizar a construção de uma comunicação pública efetiva. Duarte (2012, p. 60) define a comunicação pública como “uma postura de perceber e utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo para fortalecimento da cidadania”. Para o autor “a comunicação diz respeito à criação de formas de acesso e participação; à ampliação de redes sociais que permitam maior ligação entre os agentes públicos, os grupos de interesse e o cidadão” (p.5).

Tornar mais humana e participativa a comunicação entre os cidadãos e os seus representantes significa promover o processo democrático de construção da cidadania. Mas o que diz a academia a respeito desta temática? Quais as potencialidades, descobertas, limitações e conflitos neste campo?

### 3. ESTADO DA ARTE

Dada a relevância da comunicação pública para o exercício da cidadania nas redes, propomos um estudo bibliométrico para investigar o estado da arte sobre comunicação pública e a cidadania no ambiente digital. Para este mapeamento, adotamos como plataformas para a pesquisa o Catálogo de Teses e Dissertações da Capes e os anais do Intercom Sul, tendo como critério temporal os últimos cinco anos – de 2019 até abril de 2024.

Nos anais do Intercom Sul, identificamos as divisões temáticas Comunicação, Espaço e Cidadania e Comunicação Multimídia como aquelas com maior correspondência. Assim, prosseguimos com a leitura dos títulos e palavras-chave de todos os artigos apresentados nestas duas divisões, dentro do recorte temporal proposto. Em 2019, não foi localizado nenhum trabalho relacionando comunicação pública, cidadania e o ambiente digital e, nos anais do Intercom Sul 2023, foi verificado apenas um artigo<sup>3</sup>.

No Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, inserimos no buscador os termos “comunicação pública” e “cidadania”, o que resultou em 26 ocorrências. Excluimos do *corpus* as pesquisas que não possuíam acesso livre para divulgação e prosseguimos com a leitura dos resumos, buscando identificar àquelas relacionadas à ambiência digital. O

---

<sup>3</sup> Em 2020 e 2021 não foram realizados os encontros regionais do Intercom, devido à pandemia do Covid. Foi promovido nestes anos, de forma online, o Encontro Inter-Regiões Intercom, mas sem as apresentações de trabalhos nas Divisões Temáticas. Não foi possível acessar os anais das DTS do Intercom Sul 2022, devido a ocorrência de problema no site.

resultado foi a seleção para análise e revisão sistemática de 14 dissertações e uma tese defendidas em universidades brasileiras.

#### 4. ANÁLISE

O artigo Comunicação Pública, Direito à Saúde e Promoção da Cidadania: uma análise sobre a comunicação praticada pela Secretaria de Estado da Saúde da Bahia, de autoria de Ethiene Ribeiro Fonseca<sup>4</sup>, identificado nos anais do Intercom Sul 2023, avalia a comunicação praticada pela Secretaria estadual da Saúde da Bahia, de um ponto de vista informacional, sem adentrar no princípio dialógico da comunicação pública.

No Catálogo da Capes constavam uma tese e 14 dissertações. No que se refere aos objetos de estudo, seis tiveram como temática questões relacionadas à comunicação para ciência, vacinação e Covid 19 – o que é natural, uma vez que o recorte temporal abrange o período da pandemia de Covid-19. Outros objetos propostos foram os manuais e políticas de comunicação de órgãos públicos, homofobia e o portal e-cidadania, cidades inteligentes, os sentidos de família na comunicação do MMFDH e o acesso da população analfabeta aos serviços públicos eleitorais.

A única tese de doutorado identificada merece destaque, tendo em vista sua relação direta com a temática deste estudo e a profundidade da análise. A autora parte do seguinte problema de pesquisa: “Como instituições do poder público, do mercado e da sociedade civil relacionam tecnologias digitais e incremento à cidadania, no contexto da Comunicação Pública?” (SENA, 2020, p.8). Para isso, analisa três iniciativas de distintas instituições, nas quais discerne experiências apoiadas em tecnologias digitais que conseguem atingir o propósito de viabilizar a participação cidadã.

Mas estes parecem ser exemplos isolados, uma vez que as demais produções mapeadas apontam em sentido contrário: apesar de identificar preceitos de comunicação pública no *corpus* analisado, especialmente em relação à transparência, boa parte dos pesquisadores convergem, nas suas conclusões, em relação às dificuldades no estabelecimento do diálogo. Silva (2022), ao estudar a comunicação pública durante a pandemia do Covid-19 no Plano SP, concluiu que a comunicação foi empregada em seu aspecto informativo, o que confirmaria sua questão inicial, de que os elementos

---

<sup>4</sup> In: INTERCOM SUL, 2023. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sul2023/listaDT.php?dt=7>. Acesso: 29 abril 2024.

disponibilizados pelas redes sociais estudadas não eram “suficientemente aprofundados para estabelecer um diálogo entre o poder público e a população” (p.100).

Lima (2022) chega a conclusões semelhantes ao estudar a Política de Comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. “(...) há evidências de que os processos comunicativos (...) seguem princípios importantes da comunicação pública. Contudo, tanto a política, quanto a produção, subestimam os princípios voltados ao diálogo e à interação” (Lima, 2022, p.11).

Entretanto, conforme conclui Motta (2020) em sua dissertação, a comunicação pública não pode ser resumida ao simples compartilhamento de informações já que isso, por si só, não amplia a participação cidadã. Ele defende que os mecanismos empregados precisam viabilizar que a interação entre Estado e cidadão sejam intercambiáveis. “Percebe-se que os obstáculos de cunho técnico dificultam o efetivo cumprimento dessas estratégias, por apresentarem práticas puramente tecnicistas, em um ambiente reconhecido pela ampla possibilidade de interação” (Motta, 2020, p. 233).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS PROVISÓRIAS

Nas 16 pesquisas identificadas nos últimos cinco anos, com divulgação permitida, nos anais do Intercom Sul e no Banco de Teses e Dissertações da Capes, predominam aquelas nas quais a comunicação pública é analisada a partir de sua perspectiva informacional. Sob esta abordagem, efetivamente, as conclusões indicam que as mídias digitais ampliam a transparência e o acesso à informação, além de constituírem-se em um relevante canal de elucidação de dúvidas.

A maioria das pesquisas não chega a abordar de forma aprofundada a perspectiva de que a existência plena da comunicação pública implica a troca dialógica entre cidadãos e Estado. Aquelas que o fazem, apontam suas conclusões na direção de que o estabelecimento de uma comunicação efetiva entre governo e cidadãos ainda é um desafio que, apesar das muitas possibilidades abertas pelos meios digitais, não está sendo alcançado.

A comunicação pública, do ponto de vista do diálogo e do efetivo exercício da cidadania, ainda é uma área que carece de aprofundamento. As Tecnologias da Informação e da Comunicação, como explícito no próprio nome, possuem em sua essência não apenas a capacidade informativa, mas também comunicacional. E esta não

é uma via de mão única: demanda diálogo e construção coletiva. No caso da comunicação pública no ambiente digital, sua existência implica que os cidadãos sejam efetivamente nós desta rede: que sejam ouvidos, que suas manifestações impactem as organizações públicas, reverberando, no movimento dinâmico que caracteriza a sociedade em rede.

A partir dos trabalhos analisados, é possível perceber a grande complexidade do desafio enfrentado pelos comunicadores para atingir os princípios da comunicação pública voltados ao diálogo e à participação cidadã. Esta pesquisa do estado da arte indica a carência de estudos que apoiem a construção de alternativas e caminhos para que sejam verdadeiramente usufruídas as tantas possibilidades abertas pelos meios digitais para fomentar o diálogo e a troca entre governos e indivíduos, em prol da construção da cidadania.

## REFERÊNCIAS

CARDON, Dominique. **A democracia Internet: promessas e limites**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DI FELICE, Massimo. **A Cidadania digital: a crise da ideia ocidental de democracia e a participação nas redes digitais**. São Paulo: Paulus, 2020.

DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LIMA, Heloísa Rodrigues de. **Comunicação Pública para o controle externo: análise da Política de Comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso**. 2022. 163p. Dissertação (mestrado em Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO.

MOTTA, Johnny Ribas da. **Comunicação pública e campanhas nacionais de vacinação em contexto de midiaticização: as estratégias comunicacionais do Ministério da Saúde na crise da cobertura vacinal de 2018**. 2020. 322p. Dissertação (mestrado em Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO.

SENA, Karita Emanuelle Ribeiro. **Comunicação pública e redes digitais: atores, técnicas e políticas**. 2020. 308p. Tese (doutorado em Comunicação) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, SP.

SILVA, Ana Beatriz Grandini Casali. **A comunicação pública durante a pandemia do Covid-19 no Plano SP**. 2022. 120p. Dissertação (mestrado em Comunicação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, SP.