

**ANÁLISE DOS VALORES DEMOCRÁTICOS PRESENTES NA REDE SOCIAL
INSTAGRAM DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
(GESTÃO 2021/2024)**

**ANÁLISIS DE LOS VALORES DEMOCRÁTICOS PRESENTES EN LA RED
SOCIAL INSTAGRAM DEL MUNICIPIO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
(GESTIÓN 2021/2024)**

Aluno(a): Lauren Maciel da Cruz

Orientador(a): Profa. Dra Kathiane Benedetti Corso

RESUMO:

O artigo trata-se de uma análise do Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento acerca dos valores democráticos presentes nas postagens desse órgão governamental. Seu objetivo principal é identificar a forma de comunicação nas redes social Instagram utilizada pela Prefeitura de Sant'Ana do Livramento, enquanto os seus objetivos específicos são analisar o perfil do Instagram da Prefeitura Municipal de Santana do Livramento quanto a características da página e de audiência e classificar as publicações de acordo com o modelo de valores democráticos de Barros (2014). O artigo está dividido em dois tópicos quanto ao seu referencial teórico, o primeiro tópico trata-se dos valores democráticos no meio das comunicações digitais e o segundo será referente aos conceitos de mídias sociais e redes sociais. Analisa-se qualitativamente as publicações do perfil oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento no Instagram entre os últimos seis meses de 2023. Os principais resultados encontrados foram que o Perfil Oficial da Prefeitura de Sant'Ana do Livramento durante os seis meses de análise realizou 549 postagens entre fotos e vídeos com base nos valores democráticos de Barros e Miola (2015) 22,4% referem-se a categoria Propaganda, 24,5% de Prestação de Serviços, 13,5% de Participação, 3% em Accountability, 10% em Transparência e 28,5% na categoria Outros. Pode-se comprovar neste estudo que a Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento utiliza seu perfil na rede social Instagram como forma de propagar informações distintas, mas seguindo o valor democrático da Prestação de Serviços, na medida em que trabalha informações sobre suas ações e programas de governo, mantendo uma relação de proximidade com seus seguidores/cidadãos.

Palavras-chave: redes sociais; valores; democráticos;

RESUMEN

El artículo es un análisis del Perfil Oficial del Municipio de Sant'Ana do Livramento sobre los valores democráticos presentes en los cargos de este órgano de gobierno. Su objetivo principal es identificar la forma de comunicación en las

redes sociales Instagram utilizada por el Municipio de Sant'Ana do Livramento, mientras que sus objetivos específicos son analizar el perfil de Instagram del Municipio de Santana do Livramento en términos de características de página y audiencia y clasificar las publicaciones según el modelo de valores democráticos de Barros (2014). El artículo se divide en dos temas en cuanto a su marco teórico, el primero es sobre los valores democráticos en medio de las comunicaciones digitales y el segundo se referirá a los conceptos de social media y redes sociales. Se analizan cualitativamente las publicaciones del perfil oficial del Municipio de Sant'Ana do Livramento en Instagram entre los últimos seis meses de 2023. Los principales resultados encontrados fueron que el Perfil Oficial del Ayuntamiento de Sant'Ana do Livramento durante los seis meses de análisis realizó 549 publicaciones entre fotos y videos basados en los valores democráticos de Barros y Miola (2015) El 22,4% se refiere a categoría Publicidad, 24,5% en Prestación de Servicios, 13,5% en Participación, 3% en Rendición de Cuentas, 10% en Transparencia y 28,5% en la categoría Otros. Se puede comprobar en este estudio que el Ayuntamiento de Sant'Ana do Livramento utiliza su perfil en la red social Instagram como una forma de difundir información diferente, pero siguiendo el valor democrático de la Prestación de Servicios, en el sentido de que trabaja con información sobre sus acciones y programas de gobierno, manteniendo una estrecha relación con sus seguidores/ciudadanos.

Palavras-chave: redes sociales; valores; democrático;

1 INTRODUÇÃO

No perfil oficial no Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento durante os anos de 2021 a 2023 houve um crescimento de informações a respeito do governo municipal, fazendo com que milhares de cidadãos que antes não tinham acesso à informação sobre o que estava ocorrendo no governo, acessassem as redes sociais para se inteirar dos últimos acontecimentos do atual governo.

Até o ano de 2011, a Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento fazia o uso de divulgação em mídias de rádio e dispensava o uso de sites e portais oficiais do governo, tendo sua primeira rede social criada em 16 de abril de 2012, a qual seria seu primeiro meio de divulgação virtual dos trabalhos que vinham sendo realizados e 5 anos após a criação desta conta, criaram o Perfil Oficial da Prefeitura Municipal no Instagram (FACEBOOK, 2023; INSTAGRAM, 2023). Desta forma, as informações que na grande maioria eram de suma importância e de abrangência pública, não possuíam o meio de comunicação adequado para chegar ao público-alvo. Assim, o município acabava por possuir pouca adesão dos cidadãos a programas de descontos como, por exemplo, os pagamentos de IPTU, pouca participação em campanhas de vacinação e coletas de sangue e também no desconhecimento da comunidade em geral sobre avisos e fatos momentâneos do atual governo. O aumento da procura por informações sobre o governo atual nas

redes sociais fez com que o Setor de Comunicação da Prefeitura se tornasse relevante para os munícipes de Sant'Ana do Livramento.

Pois a não existência ou o não funcionamento deste setor no órgão público, faria com que ainda vivêssemos na “era pré-histórica” da tecnologia, ainda usando os meios de comunicação mais antigos para fazer a divulgação das campanhas de sangue e vacinação, de avisos acerca das Secretarias Municipais e também de anúncios gerais que são de suma importância para os cidadãos do município.

Foram obtidos resultados de que 75% do público que acompanha o perfil oficial no Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento tem idade entre os 18 a 44 anos (INSTAGRAM, 2023). Os relatórios do Instagram no período de 2023, mostram que destes 75% que acompanham o perfil oficial no Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento, a grande maioria elogia o trabalho que vem sendo realizado pela atual gestão, pois mostra transparência em suas postagens no Instagram e Facebook a respeito do trabalho que vem sendo feito. Sabendo que esse princípio é um dos principais pilares para um governo ser construído, o atual governo municipal de Sant'Ana do Livramento também apresenta o princípio de Accountability ao realizar a prestação de contas do governo, acerca dos valores investidos, por exemplo, em maquinários, equipamentos para realização de exames, projetos promoventes de cultura entre outros.

Sabendo que a internet e a utilização das redes sociais facilita o acesso a informação a respeito do que vem sendo realizado pelo governo atual, o Setor Assessoria de Comunicação da Prefeitura Municipal utiliza um pouco de todas as ferramentas disponíveis no Instagram para fazer com que as postagens alcancem o maior número de munícipes levando informações para todos os cantos de Sant'Ana do Livramento, e também gerando maiores interações dos munícipes com o Perfil Oficial do Instagram.

Diante do pressuposto, o que se pretende responder com este estudo é: **Como os valores democráticos podem ser identificados na comunicação na rede social Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento?** O objetivo geral da pesquisa é analisar a forma de comunicação nas redes social Instagram utilizada pela Prefeitura de Sant'Ana do Livramento à luz dos valores democráticos. Os objetivos específicos, portanto, são: **a)** analisar o perfil do Instagram da Prefeitura Municipal de Santana do Livramento quanto a características da página e de audiência **b)** classificar as publicações de acordo com o modelo de valores democráticos de Barros (2014).

O presente tema foi escolhido, uma vez que sempre foi notória a veiculação de notícias por parte do ente público, não só no caso do município de Sant'Ana do Livramento, mas também no estado do Rio Grande do Sul e até mesmo a nível Federal. Logo no primeiro ano de mandato do atual governo (2021-2024), o Setor de Comunicação do município buscou inovações que atualmente vem servindo como

um case para outros municípios. Neste estudo será realizado um levantamento de dados de alcance das publicações realizadas no Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente artigo divide-se em dois tópicos: o primeiro trata-se dos valores democráticos no meio das comunicações digitais e o segundo será a frente das Mídias Sociais do governo municipal de Sant'Ana do Livramento.

2.1 OS VALORES DEMOCRÁTICOS ACERCA DA COMUNICAÇÃO DIGITAL

As buscas acerca do papel que a internet e as redes sociais vêm tendo na política e, particularmente nas instituições democráticas, têm identificado diversas ações que podem contribuir para o aumento da transparência dos processos de tomada de decisão e prestação de contas à população ou mesmo criando espaços de engajamento e participação política (BARROS; MIOLA, 2015).

Outra parte de estudos destaca também a criação de meios de comunicação direta, ou seja, sem a mediação da comunicação de massa, entre representantes e representados. Contudo, o uso instrumental destas plataformas, em vez de alterar o padrão de divisão das esferas cívica e política, acaba por limitar o seu papel a mais uma arena de disputas simbólicas sobre interesses privados, na construção da imagem pública de agentes ou grupos da esfera política. (BARROS; MIOLA, 2015). Esta estratégia é usada para as ações dos agentes políticos e se intensifica quando trata-se de redes sociais digitais, que tem como finalidade a personalização das interações entre o agente político e seus seguidores.

Com o objetivo de realizar distinções entre esses diversos perfis de uso das redes sociais no campo da política, especialmente na comunicação de Estado, discute-se os valores democráticos fundamentais e sua interface com a comunicação digital. A partir de tal discussão, esses princípios convertem-se em operadores analíticos mais adiante, quando da análise do Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'ana do Livramento.

A comunicação online possui características que a diferenciam daquela conduzida pelos meios de comunicação de massa em alicerces tradicionais. A interatividade e a oportunidade de debate entre os web-leitores é uma delas. Ao navegar nas páginas de periódicos no Facebook, por exemplo, é possível travar discussões instantâneas com outros internautas sobre temas de interesse público (MITOZO; MASSUCHIN; CARVALHO, 2015). Esse ambiente de comunicação online para um favorecimento democrático, baseia-se em valores trazidos por Barros (2015) em seu trabalho sobre a comunicação pública, como:

- a) **Transparência:** O princípio da transparência é parte indissociável da democracia representativa. Emerge como um dos valores necessário

para o Estado se tornar mais visível e mais próximo do cidadão mediante a oferta de informações e serviços mais eficientes que possam favorecer o controle, a deliberação e a participação, evocando o exercício de uma administração mais aproximada ao diálogo e com seu funcionamento às claras (AMORIM, 2012);

- b) Accountability: Trata-se de um conceito que envolve a responsividade, a prestação de contas e a responsabilização daqueles que atuam em nome dos cidadãos (MULGAN, 2000);
- c) Participação: O potencial dialógico da comunicação digital foi determinante para o surgimento de um volume considerável de reflexões sobre a participação política e a internet. E com a utilização da tecnologia, gerou um grande impacto na maneira pela qual as decisões do Poder Público são tomadas, permitindo que um espaço de discussão fora dos territórios convencionais se estabelecesse, no qual a participação mais direta dos cidadãos nas decisões políticas é ofertada (GELATTI; SOUZA; SILVA, 2015);
- d) Prestação de serviços: A internet tem sido utilizada pelos governos, tendo como objetivo prover serviços para os cidadãos e também para ampliar sua comunicação com esse público, mas é importante ressaltar que utilização dessas tecnologias e suas ferramentas para aumentar qualidade e facilidade do serviço ofertado, não é uma realidade em todo mundo (BARROS, 2014).

A partir destes valores que norteiam esta pesquisa, busca-se conhecer em qual aspecto o Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento no Instagram foca difundir informações aos seus usuários através da sua rede social.

2.2 MÍDIAS SOCIAIS E REDES SOCIAIS: CONCEITOS E APROXIMAÇÕES

Mídias sociais tem um conceito diferenciado dos demais rótulos do meio da comunicação digital, pois ele não foca na estrutura que permite a comunicação em sites de rede social, nem nas affordances em si, nem na rede que emerge dessa estrutura em si, mas na emergência da combinação desses elementos (RECUERO, 2019).

Um exemplo de ferramentas ofertadas pelas mídias sociais são as redes sociais virtuais, como Instagram, Facebook e Twitter. A comunicação interativa, provocada pelas mídias sociais, aliada à facilidade de acesso e à gratuidade, causou grande impacto no sistema de comunicação em massa. Atualmente, todos os grandes periódicos, emissoras de rádio e televisão noticiam na rede, além dos meios de comunicação convencionais (GUZZI, 2010).

Uma das redes sociais onde mais existem perfis institucionais de órgãos públicos, instituições e afins é o Instagram, pois é nesta rede social onde as

instituições, como por exemplo, a Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento realiza a divulgação do trabalho que vem sendo realizado pela gestão atual.

Neste contexto, o Instagram é utilizado para construção da imagem pública do governo atual e de seus agentes políticos. Entretanto, esta ferramenta também tem o potencial de aproximar a atual governante dos munícipes, criando os canais de participação dos mesmos, contribuir para a transparência e os processos de prestação de contas e também de tornar mais fácil o acesso aos serviços prestados pelo Município à população santanense. Assim como explica Barros (2014). A utilização desta rede social de comunicação por parte do município tem ganhando um grande destaque nas literaturas que tratam a respeito da internet e da democracia. Assim como foi diagnosticado por Marques (2008).

Assim sendo, os órgãos públicos também mudaram sua forma de comunicação como uma adaptação à nova realidade de interação entre a população em geral. Dentro do ambiente das mídias sociais, as redes sociais virtuais propiciam um movimento relevante, já que permitem ao usuário identificar-se, manifestar-se, produzir e compartilhar informações de seu interesse, sobrepujando as lógicas tradicionais de consumo de informação, próprias dos meios de comunicação de massa (CASTRO E CORSO, 2017).

Além do que, podem atuar politicamente, criar obstruções a comportamentos abusivos e exigir postura ética de diferentes organizações e instituições sociais. Entretanto, é de ressaltar que a liberação total da tomada da palavra, a dispersão de dados e informações e o imprudente engajamento podem engendrar conflitos de informação, de natureza cultural, étnica, questões de gênero e religião, entre outras (GONÇALVES; SILVA, 2014).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo se classifica como abordagem qualitativa em virtude das análises do conteúdo publicado e compartilhado de acordo com os aspectos que foram citados por Barros (2014). Tratando-se também da classificação das publicações realizadas pelo perfil oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento no Instagram, buscando conhecer sobre qual dos valores democráticos alcançaram níveis significantes de percentual em relação aos demais valores, em termos de quantidade de vezes que foram divulgados.

Com relação aos objetivos, o artigo classifica-se como descritivo, que na visão de Gil (2012), são análises que buscam retratar as características de uma população ou eventos, e também expor associações de variáveis interligadas a um fenômeno. Diante disso, investiga-se através de uma análise, a qual busca compreender relações entre os valores democráticos e as publicações da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento.

O método escolhido para o artigo trata-se de uma análise documental, sendo feito a partir de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos, páginas da web, conforme citado por Fonseca (2002, p. 32), neste caso realizado no perfil oficial do Instagram do governo municipal. Procurando conhecer como ocorre a interação do governo municipal com os seguidores do perfil no Instagram, em acordo com as postagens geradas pela mesma, verificando através da categorização das publicações e quais aspectos democráticos elas trazem com uma frequência elevada.

Os dados foram coletados a partir de observações diárias realizadas em cada publicação realizada no perfil oficial do Instagram da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento nos últimos seis meses totalizando 190 dias de análise. A primeira fase foi realizar uma análise do perfil do Instagram da Prefeitura Municipal de Santana do Livramento quanto às características da página e de audiência, conforme descrito no Quadro. Logo após, foi feita uma análise qualitativa, de acordo com os requisitos necessários para caracterizar cada aspecto democrático baseado nos indicadores de Barros e Miola (2015). Quanto às publicações, com o auxílio dos indicadores dos valores democráticos foram classificadas estabelecendo uma ordem entre a categoria que obteve mais postagens e a que ficou com menos.

Quadro 1: Categorias Analíticas elaborado pelo autor com base em Barros e Miola (2015).

Categorias Analíticas	
Valores Democráticos	Indicadores
Transparência	Publicações relacionadas <ul style="list-style-type: none"> • Dados de governo; • Ações de governo; • Atividades relacionadas à gestão
Accountability	Prestação de contas de informações sobre dados e ações do governo geradas através da demanda popular ou do próprio perfil no Instagram
Participação	Indícios de participação política por parte do cidadão/usuário, além de fomentar a participação popular em campanhas sociais.
Prestação de Serviços	Publicações relacionadas a serviços públicos na área de: <ul style="list-style-type: none"> • Saúde; • Educação; • Cultura e turismo; • Comunicação; • Água e energia; • Segurança; • Assistência social; Utilidade pública.

Propaganda	<ul style="list-style-type: none"> - Personalização: Destaque aos agentes do governo; - Elogios: Referências positivas aos gestores; - Persuasão: Estratégia de comunicação visando o convencimento do cidadão; - Slogans: Uso de hashtags ou frases de propaganda veiculadas pelo governo; - Construção da Imagem: Atributos positivos que colaborem para construir a imagem do gestor; - Exploração de atributos: Valorização de aspectos positivos que o cidadão/eleitor goste; - Estetização: Aproximação com a arte, cultura e etc, utilizando recursos como shows gratuitos e eventos culturais; - Frases de efeito: Com o objetivo de impactar através da linguagem.
Outros	Seriam publicações que não enquadram-se em nenhuma das categorias anteriores; Como por exemplo, memes, imagens enviadas por seguidores, notícias gerais que dizem respeito ao governo.

FONTE: Barros e Miola (2015)

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O CASO DO INSTAGRAM DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO

A atual gestão da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento através da sua Assessoria de Comunicação (ASCOM), começou a fazer o uso das redes sociais como principal plataforma de divulgação das suas ações em Janeiro de 2021, principalmente por conta da pandemia de Covid-19.

Sua ideia inicial era inserir o governo atual nas redes sociais com o objetivo de ampliar as possibilidades de relacionamento e diálogo mais direto com a população por meio da disponibilização de conteúdo de cunho opinativo e colaborativo e que pudesse ser amplamente compartilhado.

Pouco após a reativação dos perfis oficiais da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento, foi possível notar uma crescente importância como fonte de informações, não apenas para os munícipes, como também para a imprensa. Por possuir uma linguagem mais simples e de fácil compreensão, pode-se notar que o perfil indicava uma tentativa de aproximação da atual gestão com a população santanense, respondendo em tempo real os pedidos dos seguidores do Perfil da Prefeitura e também utilizando os stories para interagir com os mesmos, fazendo com que atraísse cada vez mais o público santanense.

Na rede social Instagram, a Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento segue 20 usuários, sendo apenas autoridades e outros perfis institucionais do

município e publicou até o dia 08/10/2023, 5.209 publicações, entre fotos e vídeos. Geralmente, ali são publicados, além de divulgações de campanhas, imagens, vídeos e assuntos referentes a atual gestão, como aprovações de projetos de lei, solenidade de posse de novos servidores, inaugurações de novos espaços, prestação de contas e etc.

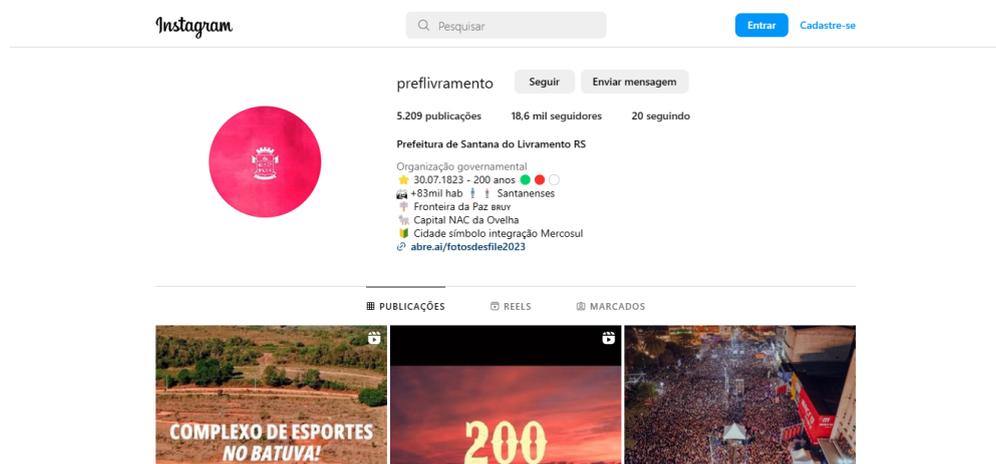


FIGURA 1 - Página inicial da @preflivramento, conta mantida pela Prefeitura Municipal de Sant’Ana do Livramento.

FONTE: Instagram da Prefeitura Municipal de Sant’ana do Livramento, 2023

Criada em 2017, a conta @preflivramento possui um número de postagens próximo ao número de postagens, por exemplo, da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, que atualmente conta com mais de 7 mil posts.

Expondo o caso da Prefeitura Municipal de Sant’Ana do Livramento, especialmente, a partir da comunicação empreendida no Instagram, o problema investigado no presente projeto embasa-se em que medida a Comunicação Pública do Município de Sant’Ana do Livramento, entendida como aquela ancorada de valores democráticos, convive com uma comunicação de natureza estratégica, voltada para a construção ou, lapidação de imagens públicas dos representantes políticos, conforme citado por Weber (2004). E também, busca responder de que modo a plataforma digital Instagram pode ser utilizada com um ou outro propósito pela gestão atual da Prefeitura Municipal.

4.2 VALORES DEMOCRÁTICOS NAS POSTAGENS DO PERFIL OFICIAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT’ANA DO LIVRAMENTO NO INSTAGRAM

Fundamentado nos valores democráticos de Barros e Miola (2015) foram coletados os dados contidos nas publicações do perfil da Prefeitura Municipal de Sant’ana do Livramento no instagram e classificados em: Transparência, Accountability, Participação, Prestação de Serviços e Outros. O período de análise foi entre os meses de Maio a Outubro de 2023, definindo-se estes 6 meses como

um período adequado para análise, bem como por ser o período que a ferramenta Instagram disponibiliza para análise de determinados indicadores.

Constatou-se que foram feitas 323 publicações com fotos e 216 no formato *reels* no perfil do Instagram da Prefeitura Municipal de Sant’Ana do Livramento, totalizando 549 publicações no total. As postagens são realizadas diariamente, incluindo feriados, obtendo a média diária de 1,73 postagens.

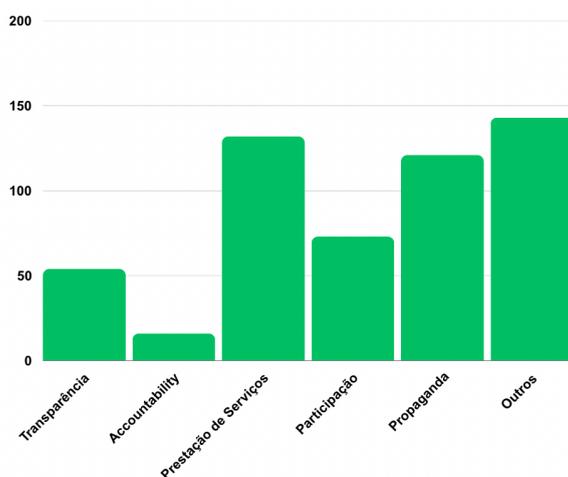
Quadro 2: Somatório das postagens no Instagram da Prefeitura Municipal de Sant’Ana do Livramento com base nos valores democráticos de Barros e Miola (2015)

CONTEÚDO		
Valores Democráticos	Fotos	Reels
Transparência	22 posts	32 videos
Accountability	6 posts	10 videos
Prestação de Serviços	87 posts	45 videos
Participação	43 posts	30 videos
Propaganda	53 posts	68 videos
Outros	112 posts	31 posts
Total	323 posts	216 videos

Fonte: Elaborado pelo autor

Já a relação da porcentagem de publicações por categoria é representada na figura (2) a seguir:

Figura 2: Categorias Analíticas pelos Valores Democráticos



Fonte: Elaborado pelo autor

Na Categoria Transparência, foram verificados 22 posts e 32 vídeos, os quais contemplam postagens relacionadas às ações do governo municipal, programas, atividades de gestão, dados do governo e etc. Como por exemplo a figura 3.

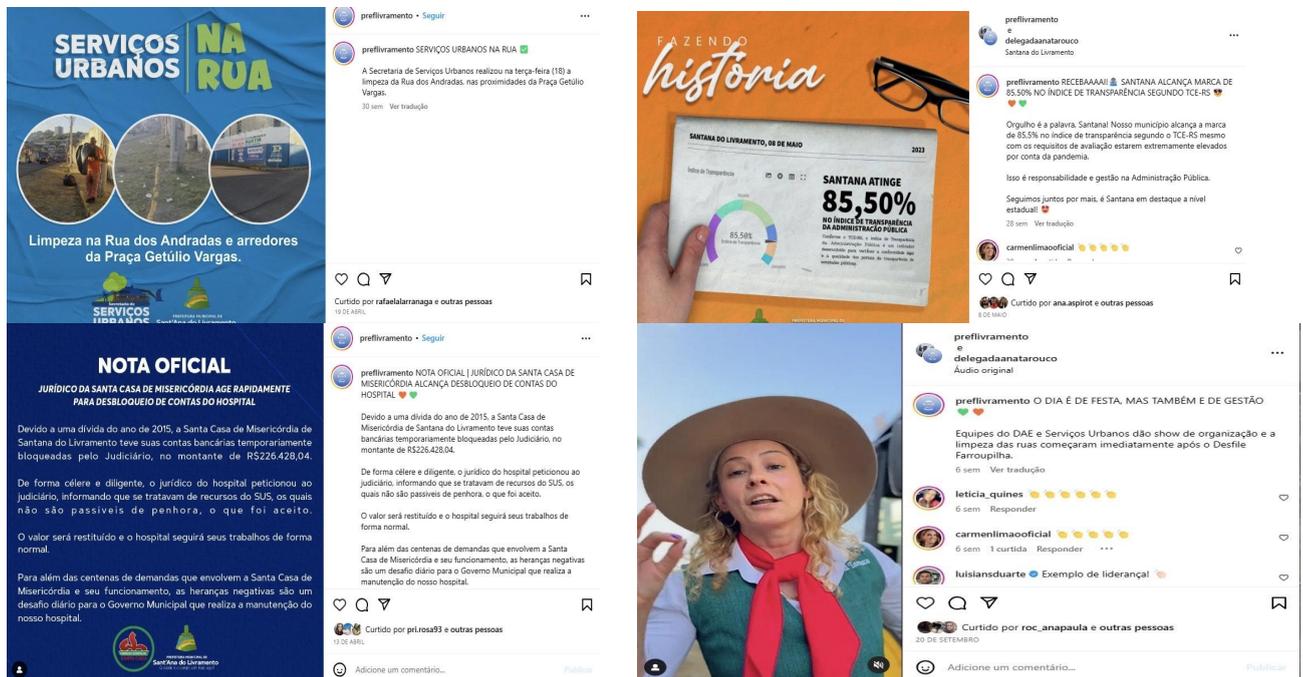


Figura 3: Postagens a cerca de Transparência no perfil oficial da Prefeitura Municipal no Instagram.

Na Figura 3 pode-se notar a existência de quatro postagens a respeito da categoria transparência, onde uma mostra a atuação da Secretaria de Serviços Urbanos na limpeza da Praça Getúlio Vargas, Rua dos Andradas e arredores, na segunda postagem pode-se notar que o município de Sant’Ana do Livramento alcançou a marca de 85,00% no índice de Transparência segundo o Tribunal de Contas do Estado (TCE-RS), na terceira postagem nota-se que foi emitida uma nota oficial a respeito do desbloqueio das contas do Hospital Santa Casa de Misericórdia que devido a uma dívida do ano de 2015 teve suas contas bloqueadas temporariamente, já na quarta postagem nota-se que após o desfile da Semana Farroupilha no município de Sant’Ana do Livramento a equipe da Secretaria de Serviços Urbanos juntamente com o Departamento de Água e Esgoto - DAE realizaram a limpeza da Rua dos Andradas, ação esta inovadora, uma vez que nos anos anteriores o acúmulo de dejetos e resíduos de animais permaneciam por dias após o evento.

A Categoria Accountability obteve-se as informações que concentraram-se na prestação de contas sobre programas e atos de gestão. Se diferenciou da categoria Transparência, pois, relacionava-se a esclarecer informações solicitadas tanto pela plataforma, quanto por exigência social, demandada por um cidadão ou alguma entidade social. Exemplo:

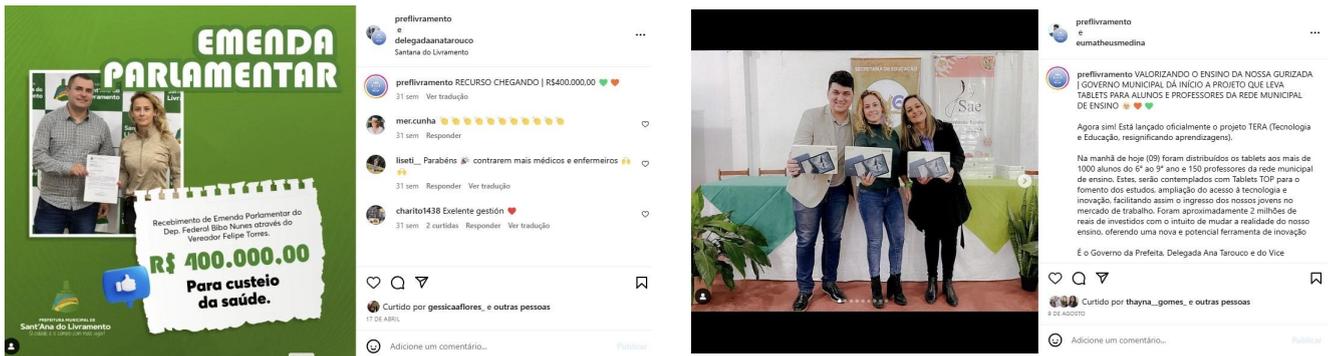


Figura 4: Postagem da @preflivrimento a cerca da categoria Accountability

A figura 4 demonstra quatro postagens acerca da categoria Accountability, onde a primeira e a segunda postagem mostram recursos destinados para o município de Sant’Ana do Livramento através de emendas parlamentares dos Deputados Federais Paulo Pimenta (PT) e Bibó Nunes (PL). Na segunda postagem nota-se um serviço de ronda nas escolas realizado pela Secretaria de Trânsito Municipal com o intuito de promover mais segurança escolar, já na quarta postagem refere-se a um ato realizado pela atual gestão que seria o lançamento do Projeto TERA (Tecnologia e Educação, ressignificando aprendizagens) o qual leva tablets para alunos e professores da rede municipal de ensino, para fomento dos estudos, ampliando o acesso a tecnologia e inovação, facilitando assim o ingresso dos jovens no mercado de trabalho.

Na categoria de Participação consideraram-se as publicações que buscavam incentivar a participação do usuário, por meio de sua opinião, relacionada a temas como, o projeto adote uma praça, participação popular em campanhas sociais e etc. Exemplo:



Figura 5: Postagem da @preflivrimento sobre a categoria de Participação

A primeira postagem da figura 5 mostra o anúncio do início do projeto Adote uma Praça o qual através de uma legislação permite que a Prefeitura Municipal em parceria com empresas privadas atuem na conservação e manutenção de praças com a consequente exposição de empresas privadas nos locais públicos de grande circulação, a segunda postagem diz respeito a campanha de doação de Sangue,

incentivando os munícipes a doarem através de uma propaganda leve e descontraída.

Prestação de serviços: Aqui encontram-se todas as publicações relacionadas aos serviços prestados pelo governo municipal nas áreas de saúde, educação, meio ambiente, infraestrutura, cultura, turismo, ciência, tecnologia dentre outras, atingindo o percentual de 24,5%. Exemplo:



Figura 6: Postagem de @preflivramento sobre acerca da categoria de Prestação de Serviços

A primeira postagem da Figura 6 anuncia o início das obras de Reperfilagem no Bairro Umbu, ideia que estava prevista no cronograma inicial de obras apresentado em 2022, com o objetivo de proporcionar uma válvula de escape à Av. Francisco Reverbel de Araújo Góes, com o intuito de desafogar o trânsito, principalmente dos moradores que saem do Bairro Armour em direção ao Centro do município, visando também uma melhora na qualidade de vida dos munícipes. A segunda postagem diz respeito ao patrolamento realizado em bairros através da Secretaria de Obras onde mostra que foi realizado o patrolamento do Bairro Carolina e na Vila São Francisco, promovendo melhoria nas ruas de chão batido e melhoria na qualidade de vida dos munícipes residentes naquela região.

Propaganda: É a categoria que mais se enquadrou nos valores da comunicação pública, fazendo parte da comunicação estratégica do governo. Essa categoria dividia-se em subcategorias, personalização, elogios, persuasão, slogans, construção de imagem, exploração de atributos, estetização e frases de efeito, sendo que o total de publicações da categoria foi de 22,4%. Exemplo:



Figura 6: Postagem de @preflivramento acerca da categoria Propaganda

Na primeira postagem da figura 6 nota-se a propaganda para o show do grupo musical de pagode Raça Negra, o qual foi gratuito em homenagem aos 200 anos do município de Sant'Ana do Livramento. A segunda postagem é um convite para uma ação alusiva ao dia do Orgulho LGBTQIAPN+ com a participação da Miss Trans Sant'Ana do Livramento Dandara Rangel, o *influencer* Giovani Romero e com a performance da artista Drag Queen Verona Moon.

Na categoria Outros pode-se notar um percentual de 26,5%, sendo o maior índice das categorias dos valores democráticos citados por Barros e Miola (2015). Nesta categoria enquadram-se postagens de memes, imagens enviadas por seguidores e publicações feitas em colaboração com Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento. Segundo Terra (2015), o ambiente digital seria o que melhor consegue viabilizar os relacionamentos entre organizações e seus públicos, porque permite diálogo, participação e interações, e neste caso é isso que esta categoria traz. Exemplo:



Figura 7: Postagem de @preflivramento sobre acerca da categoria de Outros

Na primeira imagem da figura 6 pode-se notar uma postagem de humor em comemoração ao dia das mães, com frases que toda a mãe fala para seus filhos, já na segunda imagem é retratado que a Universidade Federal do Pampa tem nota máxima no MEC pelo ensino de qualidade.

Pode-se atentar que a prestação de serviços fez-se muito presente durante o período da coleta de dados. Isto reflete na medida em que o Governo Municipal teve a partir da implementação de mudanças tecnológicas na gestão atual que ampliaram a sua capacidade técnica de ação comunicativa, em virtude de que passou a deter meios reais para produzir e difundir informações com mais agilidade, eficiência e menores custos (AMORIM, 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo atingiu os objetivos propostos na medida em que conseguiu analisar o Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento na rede social Instagram. Desta forma conhecendo-a melhor, mostrou que ela possui ferramentas de interação com os usuários, de acordo com Santos, Carniello e Oliveira (2013) fala que a aplicação de ferramentas de comunicação digital na administração pública cria oportunidades que anteriormente eram inimagináveis.

Os resultados encontrados durante a análise de dados contribuem para a literatura sobre o tema, pois refere-se a utilização das redes sociais e como os valores democráticos estão presentes nesse contexto, mostrando que é possível sim realizar política através do Instagram de forma transparente, objetiva e honesta. Foram inseridos novos conceitos como a palavra "*reels*" a qual é uma função do instagram que permite criar vídeos curtos de até um minuto, recurso que a atual gestão municipal utiliza para aumentar a interação dos munícipes seguidores do Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento no Instagram promovendo maior visibilidade e melhorando a presença deste perfil na rede social. Os resultados obtidos na pesquisa corroboram com estudos relacionados à literatura já existente sobre o tema em questão, ampliando o campo de estudo nessa área que é a mídia social.

Na prática os resultados encontrados durante o levantamento de dados podem ser aplicados em futuras gestões, pois pode-se notar que com o auxílio das redes sociais é possível mostrar transparência, prestação de contas e serviços entre outros valores citados por Barros e Miola (2015). Diante do exposto, sugere-se que haja uma melhoria na forma como são divulgadas as ações relacionadas à categoria de transparência, tendo em vista que das 549 postagens, apenas 54 tratavam de transparência.

Através dos resultados, notou-se que entre os benefícios oferecidos para a comunidade santanense através do Perfil Oficial da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento no Instagram está a prestação de informações, pois através deste perfil na rede social o munícipe pode, por exemplo, saber onde está tendo campanhas de vacinação, quais vias de tráfego estão interditadas entre outros. Após a gestão atual começar a fazer o uso das redes sociais, principalmente do Instagram para divulgar as ações referentes ao governo, houve melhoria nos meios de informações que anteriormente não eram atualizados diariamente, fazendo com que os munícipes buscassem por mais informações constantemente.

Dentre os valores democráticos que foram debatidos neste trabalho, a prestação de serviços mereceu destaque por representar a maioria das postagens realizadas pela Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento, reforçando o que Barros e Miola (2015) constataram em seu estudo. Ainda destaca-se que as postagens envolvendo Transparência e Participação juntas não atingiram o

percentual obtido pela categoria Prestação de Serviços. A categoria Propaganda mostrou também ser muito valorizada pelo governo municipal, pois ocupa o terceiro lugar em número de publicações. Entretanto, a categoria Outros foi a mais evidenciada.

A pesquisa teve algumas limitações, dentre elas destaca-se a dificuldade de analisar mais publicações que estivessem na categoria de Transparência nos valores democráticos, já que o período da análise representou apenas um semestre do ano, ou seja, refletiu aquele dado momento. Outra limitação seria não obter acesso aos gráficos que indicam os números de seguidores durante dado período de tempo, o que ajudaria a entender se a propagação do Perfil Oficial da Prefeitura de Sant'Ana do Livramento no Instagram entre os seguidores da rede social seria alta, média ou baixa.

Este trabalho assim como o de Castro e Corso (2017); Guzzi (2010) e dentre outros que foram citados neste artigo demonstraram que a utilização de redes sociais pelos governos está difundindo-se, porém ainda com algumas restrições quanto ao conteúdo e a forma de relação com os seguidores que ainda precisa ser melhorada. Diante do que foi exibido acima, sugere-se a criação de uma nova categoria ao modelo de Barros e Miola (2015) a respeito dos valores democráticos, que sugere-se então como a categoria de Relacionamento com o Seguidor, contribuindo assim para que seja demonstrado através desta nova categoria as publicações que contenham memes/humor, publicações em colaboração com os perfis e etc.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. **Democracia e Internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras. Salvador.** Tese (Doutorado) Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea, Salvador, 2012.

BARROS, Najara Lima. **A Internet como ambiente de comunicação pública: Uma análise do perfil do Governo de Sergipe no Twitter.** São Cristovão. Dissertação (Mestrado em Comunicação), Universidade Federal de Sergipe, 2014.

BARROS, Najara Lima; MIOLA, Edna. **Comunicação Pública de Estado nas redes sociais: uma análise do perfil do governo de Sergipe no twitter.** rio de janeiro, VI congresso da associação brasileira de pesquisadores em comunicação e política (compólitica). 2015. Puc, Rio de Janeiro.

CASTRO, Vinicius Nunes; CORSO, Kathiane Benedetti. **Comunicação Pública nas redes sociais: o caso do governo do estado do rio grande do sul a luz dos valores democráticos.** 2017. 18 f. TCC (Graduação) - Curso de Gestão Pública, Universidade Federal do Pampa, Sant'Ana do Livramento, 2017.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002

GOMES, Wilson. **Transformações da política na era da comunicação de massa**.: São Paulo: Pau-Lus, 2004. 451 p.

GELATTI, Alice Reichembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal da. **Poder público, TIC e e-gov: uma análise acerca do uso das novas tecnologias na administração pública**, v 3., 2015, Santa Maria. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, ed. 6, 2012.

GUZZI, Drica. **Web e participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

GONÇALVES, Elizabeth Moraes; SILVA, Marcelo da. **A amplitude do diálogo nas redes sociais digitais: sentidos em construção**. In: GOULART, Elias E. (Org.). **Mídias Sociais - Uma contribuição de análise**. Porto Alegre. EDIPUCRS, 2014.

MULGAN, Richard. (2002). **'Accountability': An Ever-Expanding Concept?**. Public Administration.

MITOZO, Isabele Batista; MASSUCHIN, Michele Goulart; CARVALHO, FC de. Características do debate político-eleitoral no Facebook: Os comentários do público em posts jornalísticos nas eleições presidenciais de 2014. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM COMUNICAÇÃO E POLÍTICA (COMPOLÍTICA)**, v. 6, p. 1-23, 2015.

RECUERO, Raquel. **Mídia social, plataforma digital, site de rede social ou rede social? Não é tudo a mesma coisa?**: 2019. Disponível em: <https://medium.com/@raquelrecuero/m%C3%ADdia-social-plataforma-digital-site-de-rede-social-ou-rede-social-n%C3%A3o-%C3%A9-tudo-a-mesma-coisa-d7b54591a9ec>. Acesso em: 10 out. 2023.

SANT'ANA DO LIVRAMENTO. PREFEITURA MUNICIPAL. 2023. Instagram: @preflivramento. Disponível em: <https://instagram.com/preflivramento?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>. Acesso em: 05 out. 2023.

TERRA, Carolina F. As relações públicas e as novas tecnologias de informação e de comunicação. 2005. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/caligrama/article/view/64420/67082>. Acesso em: 13 dez. 2023.

WEBER, Maria Helena. (2004) **Imagem Pública**. In: Antonio Albino Canelas Rubim. (Org.). **Comunicação e Política: Conceitos e Abordagens**. Salvador: EDUFBA/ Editora UNESP, v. C741.