



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
CAMPUS CERRO LARGO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DATIELE ENISE PUIATTI**

**O FACEBOOK COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO:  
ESTUDO DE PERFIS DE MUNICÍPIOS DO COREDE MISSÕES**

**CERRO LARGO  
2022**

**DATIELE ENISE PUIATTI**

**O FACEBOOK COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO:  
ESTUDO DE PERFIS DE MUNICÍPIOS DO COREDE MISSÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Edemar Rotta

**CERRO LARGO**

**2022**

## **Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFF**

Puiatti, Datiele Enise

O Facebook como instrumento de comunicação: estudo de perfis de municípios do Corede Missões / Datiele Enise Puiatti. -- 2022.

86 f.:il.

Orientador: Doutor Edemar Rotta

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Bacharelado em Administração, Cerro Largo, RS, 2022.

1. Administração pública. 2. Facebook. 3. COREDE Missões. 4. Publicações. I. Rotta, Edemar, orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.


DATIELE ENISE PUIATTI

O FACEBOOK COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO:  
ESTUDO DE PERFIS DE MUNICÍPIOS DO COREDE MISSÕES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Administração da Universidade Federal da  
Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção  
do título de Bacharel em Administração.

Este Trabalho de Curso foi defendido e aprovado pela banca em:  
10/03/2022

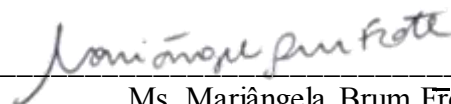
BANCA EXAMINADORA:



---

Prof. Dr. Edegar Rötta – UFFS

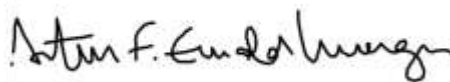
Orientador



---

Ms. Mariângela Brum Frotta – UFSM

Avaliadora



---

Dr. Artur Filipe Ewald Wuerges – UFFS

Avaliador

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por me guiar ao longo da minha trajetória acadêmica e também durante toda a minha vida. Agradeço imensamente a minha família, pelo apoio, compreensão, dedicação e amor dispensados a mim.

Agradeço aos professores que fizeram parte da minha caminhada ao longo desses quatro anos e meio de faculdade, e pelos conhecimentos e aprendizados a nós transmitidos. Um agradecimento especial ao professor Edemar Rotta, orientador deste trabalho, que me auxiliou e sempre esteve à disposição ao longo da construção desse estudo. Você foi muito importante nessa etapa da minha formação.

Agradeço também aos colegas e amigos com quem convive durante esta caminhada acadêmica, obrigada por tantos momentos bons e dificuldades compartilhadas.

E por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram ao longo da minha vida e da minha trajetória na Universidade Federal da Fronteira Sul.

O meu muito obrigada!

## RESUMO

As novas estruturas de interação são instituídas entre administrações e comunidade civil, por meio do reconhecimento dos indivíduos nas resoluções das administrações públicas. O presente trabalho tem como objetivo analisar o processo de utilização do Facebook como instrumento de comunicação por parte das administrações públicas dos municípios do COREDE Missões. Para isso, foi realizada uma pesquisa empírica – descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, de corte transversal único e coleta de dados primária por meio das páginas das administrações municipais no Facebook. Para a tabulação, organização e análise dos dados, utilizaram-se os softwares Libre Office Calc e Libre Office Writer. Constatou-se que, para três dos quatro municípios estudados, o tema outros apresentou a maior quantidade de registros. Identificou-se para Cerro Largo, Giruá e Santo Ângelo, respectivamente, 16, 24 e 41 registros. Já o município de São Luiz Gonzaga, o tema que obteve destaque foi o de dados Covid que obteve 45 registros de publicações. No que se refere ao engajamento produzido, Cerro Largo obteve 5.811 curtidas, 1.183 compartilhamentos e 819 comentários; Giruá apresentou um engajamento de 11.803 curtidas, 2.648 compartilhamentos, 13.600 visualizações e 2.187 comentários; Santo Ângelo registrou um engajamento de 7.461 curtidas, 1.865 compartilhamentos, 69.300 visualizações e 2.267 comentários; e São Luiz Gonzaga obteve um engajamento de 3.483 curtidas, 512 compartilhamentos e 205 comentários. Em relação a interação percebida, identificou-se que mês de junho registrou a maior quantidade de comentários, com 1.030 comentários e um total de 8 interações por parte dos seguidores do município. No que se refere a frequência das publicações de acordo com o seu tema, identificou-se para o tema decreto que Cerro Largo apresentou 12 registros, tanto para curtidas como para compartilhamentos. Para o tema prevenção, encontrou-se 13 registros de curtidas, 12 de compartilhamentos e 1 registro de visualização para o município de Santo Ângelo. No tema fiscalização, Cerro Largo e Giruá apresentaram 3 registros de curtidas e, respectivamente, 3 e 2 registros de compartilhamentos, assim como um registro de visualização para Giruá. Para o tema vacinas, o município de Santo Ângelo obteve registros de publicações para todas as subdivisões. No tema dados Covid, o município de São Luiz Gonzaga registrou 22 publicações na subdivisão de 31 a 60 curtidas por publicação. E para o tema outros,

o município que apresentou maior quantidade de registros foi Santo Ângelo com 41 ocorrências de publicações.

Palavras-chave: Administração pública. Facebook. COREDE Missões. Publicações.

## ABSTRACT

New interaction structures are instituted between administrations and the civil community, through the recognition of individuals in the resolutions of public administrations. The present work aims to analyze the process of using Facebook as a communication tool by the public administrations of the municipalities of COREDE Missões. For this, an empirical research was carried out - descriptive, with qualitative and quantitative approach, single cross-sectional and primary data collection through the pages of municipal administrations on Facebook. For the tabulation, organization, and analysis of the data, the software Libre Office Calc and Libre Office Writer were used. It was found that, for three of the four municipalities studied, the theme "others" presented the largest number of records. For Cerro Largo, Giruá, and Santo Ângelo, there were 16, 24, and 41 records, respectively. As for the municipality of São Luiz Gonzaga, the theme that stood out was Covid data, which obtained 45 records of publications. As for the engagement produced, Cerro Largo obtained 5,811 likes, 1,183 shares and 819 comments; Giruá presented an engagement of 11,803 likes, 2,648 shares, 13,600 views, and 2,187 comments; Santo Ângelo registered an engagement of 7,461 likes, 1,865 shares, 69,300 views, and 2,267 comments; and São Luiz Gonzaga obtained an engagement of 3,483 likes, 512 shares, and 205 comments. Regarding the interaction, it was identified that June registered the highest number of comments, with 1,030 comments, with 1,030 comments and 8 interactions from the followers of the city. With regard to the frequency of publications according to their theme, it was identified for the decree theme that Cerro Largo presented 12 records, both for likes and shares. For the "prevention" theme, there were 13 likes, 12 shares, and 1 view in the municipality of Santo Ângelo. For the municipality of Santo Ângelo. On the enforcement theme, Cerro Largo and Giruá had three records of likes and, respectively, three and two records of sharing, as well as one visualization for Giruá. For the topic vaccines, the municipality of Santo Ângelo had publication records for all the subdivisions. In the Covid data theme, the municipality of São Luiz Gonzaga registered 22 publications in the subdivision from 31 to 60 likes per publication. In addition, for the theme "others", the municipality that presented the highest number of records was Santo Ângelo, with 41 occurrences of publications.

Keywords: Public administration. Facebook. COREDE Missões. Postings.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Interação percebida entre administrações públicas municipais e os seguidores .....	60
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Temas das publicações de Cerro Largo .....	40
Gráfico 2 – Temas das publicações de Giruá .....	41
Gráfico 3 – Temas das publicações de Santo Ângelo .....	44
Gráfico 4 – Temas das publicações de São Luiz Gonzaga .....	46

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Localização e municípios do COREDE Missões - RS.....	30
Figura 2 – <i>Prints</i> das páginas iniciais dos municípios de Cerro Largo e Giruá no Facebook.....	35
Figura 3 – <i>Prints</i> das páginas iniciais dos municípios de Santo Ângelo e São Luiz Gonzaga no Facebook .....	36
Figura 4 – <i>Print</i> de publicação do tema fiscalização pelo município de Cerro Largo .	40
Figura 5 – <i>Print</i> de publicação do tema dados Covid para o município de Giruá .....	42
Figura 6 – <i>Print</i> de publicação do tema decreto para o município de Giruá .....	43
Figura 7 – <i>Print</i> de publicação do tema vacinas para o município de Santo Ângelo .	45
Figura 8 – <i>Print</i> de publicação do tema prevenção para o município de Santo Ângelo .....	45
Figura 9 – <i>Print</i> de publicação do tema outros para o município de São Luiz Gonzaga .....	47
Figura 10 – <i>Print</i> de comentários dos munícipes de Cerro Largo .....	50
Figura 11 – <i>Print</i> de comentários dos munícipes de Giruá .....	53
Figura 12 – <i>Print</i> de comentários dos munícipes de Santo Ângelo.....	56
Figura 13 – <i>Print</i> de comentários dos munícipes de São Luiz Gonzaga .....	59
Figura 14 – <i>Print</i> de interação para o município de Cerro Largo.....	62
Figura 15 – <i>Print</i> de interação para o município de Giruá.....	62

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização dos municípios pertencentes ao COREDE Missões - RS .....	31
Tabela 2 – Panorama dos municípios no Facebook .....	37
Tabela 3 – Quantidade de publicações por município .....	38
Tabela 4 – Percentual de publicações de cada tema para Cerro Largo .....	41
Tabela 5 – Percentual de publicações de cada tema para Giruá .....	43
Tabela 6 – Percentual de publicações de cada tema para Santo Ângelo.....	46
Tabela 7 – Percentual de publicações de cada tema para São Luiz Gonzaga .....	47
Tabela 8 – Engajamento para o município de Cerro Largo .....	48
Tabela 9 – Engajamento para o município de Giruá .....	51
Tabela 10 – Engajamento para o município de Santo Ângelo.....	54
Tabela 11 – Engajamento para o município de São Luiz Gonzaga .....	57
Tabela 12 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Decreto” .....	64
Tabela 13 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Prevenção” .....	65
Tabela 14 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Fiscalização” .....	66
Tabela 15 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Vacinas” .....	67
Tabela 16 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Dados Covid” .....	68
Tabela 17 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Outros” .....	70

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.2	OBJETIVOS.....	15
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo Geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>15</b>
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	19
2.2	COMUNICAÇÃO PÚBLICA .....	20
2.3	REDES SOCIAIS .....	23
<b>2.3.1</b>	<b>Facebook</b> .....	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>28</b>
3.1	CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA.....	28
3.2	POPULAÇÃO.....	28
<b>3.2.1</b>	<b>COREDE Missões-RS</b> .....	<b>29</b>
3.3	AMOSTRA .....	31
3.4	COLETA DE DADOS.....	32
3.5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	33
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b> .....	<b>35</b>
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA REDE SOCIAL DOS MUNICÍPIOS .....	35
4.2	PERFIL DAS PUBLICAÇÕES DOS MUNICÍPIOS.....	39
4.3	ENGAJAMENTO DOS USUÁRIOS COM AS PUBLICAÇÕES.....	48
4.4	INTERAÇÃO PERCEBIDA ENTRE AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS MUNICIPAIS E SEUS SEGUIDORES.....	60
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>72</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>76</b>
	<b>APÊNDICE A – PLANILHA DE REGISTROS DAS PUBLICAÇÕES</b> .....	<b>85</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o progresso da internet, tornou-se possível novas maneiras de se comunicar. E a divulgação de informações e o diálogo entre os seres humanos jamais esteve tão facilitado como na época presente (DICKMANN, 2018). Para Santos e Bicho (2016), a internet não só melhora a acessibilidade a notícias sobre temas públicos, como também possibilita o contato entre as pessoas, de forma mais simples e imediata.

Dickmann (2018) ainda refere que a internet está crescendo em uma proporção sempre mais rápida [...]. Corroborando, Martins et al. (2015) afirmam que as mídias sociais se desenvolvem com rapidez trazendo oportunidades de comunicação para as pessoas e as instituições.

A comunidade atual vive um tempo de transformações, levadas pela união e utilização das “Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs)” todos os dias (NASCIMENTO, 2012, p. 291). No presente, as TICs têm colaborado para a divulgação do conhecimento através de várias formas, fazendo uso, com isso, de instrumentos digitais. Esses instrumentos possibilitam não somente a busca, como também proporcionam circunstâncias para que o conhecimento seja compartilhado e socializado (PÁSCOA; GIL, 2015).

Com o crescimento da conectividade, em todos os instantes verifica-se o nascimento de novas uniões de indivíduos e organizações, tanto na esfera da economia e política, quanto na sociedade [...] (SANTOS; MORANO, 2017).

Segundo Dickmann (2018), a internet passou a ser usada em diversas instâncias da sociedade. E uma dessas instâncias é a administração pública. De acordo com Rothberg e Valença (2014), os governos dão atenção aos proveitos que a internet permite como forma de melhorar a comunicação e a prestação de serviços aos munícipes.

Segundo Martins et al. (2015), as mídias sociais atingem uma população mais abrangente numa proporção mais ampla. Outro ponto importante das mesmas é que elas permitem “maior acesso à informação, transparência institucional, tomada de decisão participativa e acesso a serviços públicos” (TURSUNBAYEVA; FRANCO; PAGLIARI, 2017, p. 270).

É importante mencionar que os instrumentos de comunicação, que propiciam a interação através do ouvir e do falar, se destacam. Esse destaque se relaciona “às

demandas comunicativas, nas conversações cotidianas, em detrimento de ferramentas que se caracterizam apenas pela leitura de textos” (CAETANO, 2012, p. 103).

Tendo em vista o significativo aumento da utilização das mídias sociais, os governos têm apostado em novas experiências de diálogo público em meios “oficiais nas plataformas Twitter, Facebook, Orkut e Youtube [...]” (ROTHBERG; VALENÇA, 2014, p. não paginado). Essas plataformas são visualizadas como princípios efetivos para partilhar temas convencionais e não convencionais de informações para vários públicos. E, com isso, originam um meio de comunicação entre a população e o governo (GARCIAS et al., 2020).

Temos, entre as redes sociais, o Facebook como uma das mais utilizadas para o compartilhamento de notícias (DICKMANN, 2018). Nesta rede social, no mesmo momento em que uma pessoa se reconhece com as notícias de uma página, tem-se também uma chance de ser representada no que tange a determinado tema (OLIVEIRA; SILVA; GAIÃO, 2018).

O Facebook se constitui, hoje em dia, como instrumento e local para se socializar, especialmente entre os jovens (SILVA; GONZALEZ, 2016). Segundo Páscoa e Gil (2015), o Facebook é “um espaço de encontro, partilha, interação e discussão de ideias e temas de interesse comum”. Essa rede social inaugura um ambiente de exibição e divulgação de ideias individuais, tanto as relacionadas à vivência pessoal como as da vivência pública (ANSELMINO; REVIGLIO; DIVIANI, 2016).

Sabe-se que o Facebook não é a primeira rede social a surgir e, por isso, torna-se importante resgatar o histórico das redes sociais desde o seu início. Podemos citar autores como Calazans e Lima (2013), que resgatam a história das redes sociais desde os seus primórdios em seu trabalho intitulado de “Sociabilidades virtuais: do nascimento da Internet à popularização dos sites de redes sociais *online*”.

Outros autores que explicam sobre as primeiras redes sociais que surgiram e suas evoluções são Gonçalves (2021) e Gusmão (2019). Estes apresentam as redes sociais mais famosas, seus criadores e o que elas tinham por objetivos.

Por meio do que foi exposto, podemos identificar que as redes sociais vêm adquirindo uma importância muito grande na vida da população em geral, bem como das administrações públicas. Por isso, torna-se necessário a investigação acerca da

utilização da rede social Facebook como instrumento de comunicação pelas administrações públicas.

O presente estudo está organizado em cinco seções, representando, assim, o que se pretende estudar e a forma como se vai operacionalizar o estudo. A primeira seção constitui a introdução, na qual apresenta-se o tema de estudo, o problema que norteia o trabalho, os objetivos que busca-se atender e a justificativa que mostra a importância do estudo.

Na segunda seção apresenta-se o referencial teórico que embasa o estudo. Na terceira, encontra-se a metodologia, onde identifica-se as características da pesquisa, a população e a amostra, a coleta de dados e a análise e interpretação dos mesmos. A quarta seção evidencia o cronograma de atividades sugeridas e na última, são apresentadas as referências que apoiam o presente estudo.

## 1.1 TEMA E PROBLEMA

Nas últimas décadas, a forma de comunicar-se sofreu alterações profundas com o advento da “internet e das redes sociais” (DICKMANN, 2018, p. 3), identificando-se ações e interações que buscam qualificar o relacionamento entre o setor público e os munícipes, especialmente no que tange à responsabilidade do ente público para com os cidadãos (SILVA et al., 2015). Segundo Cunha e Miranda (2013), o governo é o agente principal nas redes sociais de uma nação. Suas movimentações, no que tange a utilização de tecnologias e sistemas de informação, ou a sua indecisão, possuem consequências importantes na sociedade.

Com a crescente utilização da internet para divulgação, promoção, vendas e comunicação, percebemos a importância que esta vem adquirindo nas últimas décadas. Também é visível o impacto das redes sociais na comunicação como um todo. E, por isso, é importante que os vários setores da sociedade percebam a necessidade de fazer uso das redes sociais, principalmente as administrações municipais, para divulgar suas ações, se comunicar com os cidadãos e mostrar as atividades realizadas.

Uma das redes que podem ser utilizadas para essa finalidade é o Facebook. De acordo com Nascimento et al. (2013), esta rede social é visualizada como a mais privativa pois somente os utilizadores que compõem o Facebook podem ver o perfil uns dos outros.



Por isso o presente trabalho tem como problema de pesquisa a seguinte pergunta: **Que aspectos podem ser observados na utilização do Facebook como instrumento de comunicação pelos municípios do COREDE Missões?** Essa problemática tem como intuito entender como os municípios do COREDE Missões fazem uso da rede social Facebook para divulgar informações aos munícipes e como ocorre essa interação com os seguidores/amigos.

## 1.2 OBJETIVOS

No presente tópico, apresentam-se o objetivo geral e os objetivos específicos que norteiam a realização deste projeto.

### 1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de utilização do Facebook como instrumento de comunicação por parte das administrações públicas dos municípios do COREDE Missões.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil das publicações realizadas pelas administrações públicas municipais em suas páginas ou perfis no Facebook;
- Identificar o engajamento dos usuários para com as publicações realizadas na página ou perfil oficial dos municípios do COREDE Missões;
- Analisar a interatividade estabelecida entre as administrações públicas municipais e os munícipes/seguidores, através da página ou perfil oficial do município no Facebook.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

As redes sociais se tornaram um meio muito importante e eficaz de comunicação. Estas são utilizadas em todos os tipos de estabelecimentos (lojas, escritórios, farmácias, etc.), com o objetivo de divulgação, promoção, informação, vendas, entre outras finalidades. Segundo Nascimento et al. (2013), as redes sociais têm sua importância constatada através do expressivo número de utilizadores.

Outras instituições que aderiram a este meio de comunicação são as administrações públicas. E um desses meios utilizados pelos estabelecimentos já mencionados é o Facebook. Esta rede social vem crescendo ao longo do tempo e obteve 45 milhões de novas pessoas que passaram a utilizá-la entre julho e setembro de 2020 (SOUZA, 2020).

No que se refere a academia, podemos observar que vários estudos estão sendo realizados com o objetivo de compreender a utilização do Facebook pelos órgãos públicos. Podemos citar o estudo de Daltro e Santos (2017), que busca agregar para o progresso dos trabalhos sobre o uso de redes sociais nos setores públicos tendo como finalidade debater opiniões e sugerir uma forma de pesquisa sobre o engajamento dos utilizadores das redes sociais no setor público.

Outro estudo que também buscou entender o uso de mídias sociais pelas administrações públicas é o realizado por Santana e Souza (2017). Este teve como objetivo identificar os benefícios do acompanhamento das mídias sociais e da utilização de redes sociais por setores públicos brasileiros, buscando frisar as alterações derivadas do uso das redes no método de comunicação entre administrações públicas e comunidades. E também a forma como o acompanhamento pode contribuir com a administração desses setores.

Com isso, vemos a importância de estudos que busquem compreender a utilização das mídias sociais na busca de intensificar e qualificar a interação entre a sociedade e os órgãos públicos. Cunha e Miranda (2013) referem que é necessário o aumento de estudos na academia sobre a utilização e as demandas sociais das TICs pelas administrações públicas brasileiras.

O presente estudo tem a intenção de evidenciar como os municípios da região utilizam suas páginas ou perfis oficiais na plataforma Facebook para visibilizar suas ações e relacionarem-se com os munícipes. Tem potencial de identificar a intensidade, a pertinência e o aproveitamento, ou não, desta ferramenta de comunicação como espaço de relações com a comunidade e com o público externo. Pode contribuir para identificar aspectos positivos e limites na sua utilização, bem como indicar possibilidades.

A rede social Facebook é um importante meio de comunicação que as administrações públicas podem fazer uso. De acordo com Pessoni (2012), o Facebook proporciona extensões em que as pessoas podem se manifestar e conversar com outros indivíduos. Ainda, corroborando, Correia e Moreira (2014, p. 178) afirmam que

“muitos acadêmicos de um vasto espectro de disciplinas [...], reconhecem a importância do Facebook”.

Já para Cunha e Miranda (2013, p. 546):

[...] as iniciativas de governança eletrônica são essenciais pelo seu potencial de catalisadoras e habilitadoras de governança democrática e de promoção de práticas democráticas, bem como pelo seu potencial de facilitadoras do relacionamento mais eficiente entre governo e cidadão.

Corroborando, Daltro e Santos (2017) colocam que o objetivo da utilização das ferramentas de comunicação pelos órgãos públicos é a busca de aproximação com as pessoas que utilizam os serviços desempenhados pelos setores públicos. Em conformidade, Santana e Souza (2017) contribuem dizendo que o acompanhamento das mídias sociais é uma ferramenta que permite a instrumentalização das informações de interesse dos munícipes para o crescimento de políticas apoiadas nos benefícios à comunidade.

Ao estudarmos os municípios que compõem o COREDE Missões, percebe-se que estes utilizam como meios de comunicação principalmente os jornais e rádios locais, atribuindo, ainda, menor importância às redes sociais como ferramenta de contato e interação com os cidadãos. Ao fazerem uso da rede social Facebook como meio de comunicação, as administrações permitem aos seus munícipes que estes expressem a sua opinião e “possibilitam a interação social, a produção e a difusão de conhecimento por meio do uso de ferramentas tecnológicas” (SCHEID, 2020, p. 21).

Os benefícios do uso do Facebook como meio de comunicação para a sociedade são os informativos disponibilizados, as divulgações de entretenimentos a população. E também, este é um meio de se comunicar por meio da interação com os gestores públicos.

A interação das administrações públicas com os munícipes, via redes sociais, tem o potencial de identificar as ações de maior impacto, os apoios, as críticas, as reivindicações, as demandas de serviços, entre outras. Possibilidades estas que podem contribuir para qualificar a gestão, dando-lhe mais visibilidade e proporcionando maior nível de satisfação dos cidadãos do município. Assim como, a priorização dos serviços e atividades conforme os locais, a determinação dos custos e ganhos pela gestão baseados nas reclamações da população, o crescimento da

velocidade na explicação das dúvidas dos cidadãos, entre outras vantagens (SANTANA; SOUZA, 2017).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na presente seção, são apresentados os principais conceitos que estão na base deste projeto de Trabalho de Curso: administração pública, comunicação pública, redes sociais e Facebook.

### 2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Conforme Motta (2007, p. 88), “a administração pública brasileira” sofreu imensas mudanças, especialmente “na parte do trânsito para a democracia”. E assim como acontecem transformações em vários setores da comunidade, também a expectativa e o relacionamento entre municípios e administrações se alteram, não bastando mais apenas a “comunicação unidirecional”, necessitando-se, assim, de um “diálogo de mão dupla” (RAMINELLI; RODEGHERI; OLIVEIRA, 2014, p. 249).

De acordo com Nogueira (2012), novas estruturas de interação são instituídas entre administrações e comunidade civil, por meio do reconhecimento dos indivíduos nas resoluções das administrações públicas. E essa “nova gestão pública, pautada na eficiência”, possui como ponto principal os municípios, e precisa seguir a tendência de persuadir a implementação de formas de comunicação qualificadas com eles (SILVA et al., 2015, p. 176).

Corroborando, Cunha e Miranda (2013, p. 547) afirmam que existem projetos de e-administração pública sendo criados tanto nos campos de gestão como nos de “desenvolvimento de políticas públicas em atividades-fim” da administração pública sustentadas por instrumentos de tecnologia. Como exemplo desses projetos, podemos citar as ações das secretarias de fazenda que ganharam notabilidade, como as “Notas Fiscais Eletrônicas” nas administrações municipais e estaduais (CUNHA; MIRANDA, 2013, p. 548).

Ainda, segundo os mesmos autores, a e-administração pública se constitui:

No suporte digital à definição da agenda política, elaboração, implementação, avaliação e controle de políticas públicas, o suporte à tomada de decisão, ferramentas para comunicação e Workgroup, a integração de políticas públicas entre as várias esferas de poder e mesmo entre poderes, a obtenção de eficiência interna de processos (CUNHA; MIRANDA, 2013, p. 548).

Para que se concretize uma política de administração eletrônica se faz necessário que a mesma esteja voltada para o uso de Novas Tecnologias da

Informação e da Comunicação (NTICs) como instrumentos de governo e democracia, e não somente para a veiculação de informações sobre os serviços públicos (RAMINELLI; RODEGHERI; OLIVEIRA, 2014).

Por isso, Raminelli, Rodegheri e Oliveira (2014) afirmam que, levando-se em conta a velocidade em que as comunicações acontecem, os políticos não devem satisfazer-se em somente informar, sem permitir uma resposta dos munícipes.

Mas é importante também, que as normas específicas para as administrações públicas, no uso das mídias sociais contidas na internet, sejam cumpridas e observadas para manter-se uma imagem do governo, como também para haver uma confiabilidade entre este e os utilizadores (RAMINELLI; RODEGHERI; OLIVEIRA, 2014). Para isso, existe o Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais, lançado em outubro de 2012, e que é o documento principal que fixa padrões para a utilização de perfis pelos governos.

No entanto, um ponto que deve ser analisado no uso da internet para divulgação de informações sobre políticas públicas, de maneira alcançável à sociedade como um todo, é que muitos munícipes não têm ciência em relação aos processos por meio dos quais essas políticas são formuladas. E, com isso, podem não dar atenção às oportunidades de utilizar seus direitos como indivíduos “democráticos de sua história” (ROTHBERG; VALENÇA, 2014, p. não paginado).

Mas conforme Rothberg e Valença (2014, p. não paginado), o avanço da democracia aumenta a exigência de transparência por parte das administrações ao prestarem contas, possibilitando responsabilizar “os mandatários pelas políticas que formulam e executam”. E Mainieri e Rosa (2012) afirmam que é uma obrigação do governo oferecer notícias verídicas e completas para a comunidade.

Concluindo, Motta (2007, p. 96) afirma que é necessário reformas que realoquem os “recursos de poder” e modifiquem os meios de comunicação entre os cidadãos e as gestões públicas para que ocorra uma “modernização efetiva” das administrações públicas.

## 2.2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública é uma maneira genuína de as administrações públicas prestarem contas ao público a respeito dos “projetos, ações, atividades e políticas que realizam e que são de interesse comum” das comunidades (CASTRO; CORSO, 2017,

p. 17). Além de estabelecer táticas sólidas, pensar em assuntos que entreguem coisas importantes para os munícipes e que mantenham uma repetição apropriada são primordiais para um bom método de comunicação por parte dos governos (SECOM, 2014).

A comunicação é essencial na administração estratégica das instituições, na constituição, estruturação e na confirmação de sua “imagem, reputação, marca e no processo de administração da percepção e leitura do cenário social”. Esta colabora para a análise do cenário interior e exterior, dos planejamentos de negociação, reconhecendo problemáticas e ocasiões favoráveis para a “tomada de decisões compartilhadas e o posicionamento das organizações” (OLIVEIRA, 2012, p. 42).

De acordo com Santos, Carniello e Oliveira (2013), o panorama da mídia atual é um local vantajoso para disponibilizar notícias à comunidade e para estabelecer uma comunicação mais imediata entre governos e munícipes [...]. Segundo a Secom (2014), a interação é um meio necessário para se alcançar os efeitos esperados pela comunicação que ocorre no espaço das mídias sociais.

As organizações públicas/governamentais precisam ser compreendidas como organizações abertas, que interagem com a comunidade, através das formas de comunicação e do modo produtivo (KUNSCH, 2012). É importante que as administrações municipais busquem aumentar, de forma significativa, os meios de diálogo entre os administradores e a comunidade, colaborando para o aumento e a confirmação da “democracia participativa” (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013, p. 170).

Um ponto importante é a gestão do relacionamento com os munícipes. Esta possibilita aperfeiçoar a interação com os munícipes e dispensar uma atenção individual para cada uma das conversas, com o intuito de “tornar a gestão participativa mais efetiva e eficiente” (SECOM, 2014, p. 97).

A gestão do relacionamento com os cidadãos pode ser inserida no contexto da gestão social. Conforme Carvalho (2012, p. 42), ela é fundamentada pela percepção de um “Estado Social de Direito” e, com isso, empenhado com a cidadania de cada indivíduo de uma comunidade. A gestão social tem centralidade no diálogo com os diferentes atores envolvidos no processo, no sentido de construir, cooperadamente, soluções para os problemas que são públicos, na perspectiva do interesse público.

Segundo Silva, Almeida e Junqueira (2015, p. 1), os governos vêm investindo na implantação do “Governo Digital”, com objetivo de ampliar a transparência e

aperfeiçoar a comunicação entre governo e os utilizadores na administração pública. E, por isso, as novas alternativas que surgem nos ambientes digitais não devem ser ignoradas no que se refere “ao surgimento de possibilidades inéditas para a articulação da participação política capaz de pautar gestões municipais mais democráticas” (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013, p. 171).

Ainda, conforme Silva, Almeida e Junqueira (2015), é fato que, na comunidade atual, o processo de utilização de tecnologias de informação é uma direção gradual na “esfera política e civil”, sendo cada vez mais utilizado. Outro ponto identificado é que o uso da comunicação pelos administradores municipais deve-se basear nas pressuposições estabelecidas na legislação (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013).

Uma programação de governo eletrônico busca conseguir maior competência na administração da gestão pública, ao proporcionar acessibilidade às notícias e serviços aos munícipes de todas as segmentações da comunidade. Busca também auxiliar na presença e interatividade dos munícipes nas transações com os governos de maneira assertiva e competente, ao possibilitar o “empoderamento” da sociedade, por meio da utilização das TICs, surgindo assim um cenário de democracia por meios eletrônicos (SILVA; ALMEIDA; JUNQUEIRA, 2015).

Segundo Bueno (2013), a utilização fácil e massificada das TICs estimula a discussão sobre as alternativas de variação dos meios de comunicação e participação política, tendo em vista que estes são novos instrumentos para a interatividade, elaboração e ação de distintos agentes sociais.

Para Santos (2016, p. 38), existem variados trabalhos sobre a importância da internet no incentivo à participação política, pois permite grande acessibilidade às informações de interesse da comunidade, facilitam o diálogo e os relacionamentos sociais, bem como possibilitam “fóruns alternativos para o engajamento e expressão política”.

Corroborando, Silva, Almeida e Junqueira (2015) afirmam que a utilização, pelas gestões públicas, das ferramentas das TICs para prestar serviços aos munícipes vem fomentando a transparência das atividades dos governos, bem como possibilitam a presença na formação de políticas públicas. Com isso, o governo eletrônico proporciona uma via de comunicação e permite melhorar, continuamente, as estruturas e os métodos da gestão pública, como também forma um governo ativo, com maior presença democrática dos munícipes.



Para Santos, Carniello e Oliveira (2013, p. 173), “as tecnologias de informação e comunicação” são instrumentos auxiliares da acessibilidade, constituindo-se assim, em ferramentas de atuação política e dependentes dos relacionamentos sociais que constroem os fluxos de comunicação, bem como as relações de poder.

Mas é necessário ter-se um cuidado com a incorporação das TICs ao método de “tomada de decisões públicas” no que se relaciona ao caráter de deliberação da democracia, para que as deliberações não sejam extremadamente incertas entre si, ou exageradamente contaminadas por estados “emocionais conjunturais” (SUBIRATI, 2012, p. 33).

Ainda, Silva, Almeida e Junqueira (2015, p. 4) afirmam que o progresso proporcionado pelas TICs para o “*e-government* ou democracia eletrônica” permite aprofundar a relação entre administrações e comunidade. Também colabora para atingir as metas do governo, dado em que aumenta a participação democrática nos métodos de mobilização social na estruturação de uma comunidade mais “justa e igualitária”.

Concluindo, Mainieri e Rosa (2012) afirmam que a comunicação pública ocorre quando existe o diálogo sobre assuntos pertinentes ao interesse da população, com a interação de toda a comunidade na confirmação democrática e na prática plena da cidadania.

### 2.3 REDES SOCIAIS

Segundo Nascimento et al. (2013, p. 3), uma rede social baseia-se num “sistema aberto, altamente dinâmico, suscetível à inovação e sem ameaças ao seu equilíbrio”. De forma bem simples, rede social é constituída de indivíduos que possuem conexão e interação (TERRA, 2010). Essa representa um local onde se expressa a individualidade de cada ser humano (OLIVEIRA; SILVA; GAIÃO, 2018).

As redes sociais virtuais proporcionam uma movimentação significativa, tendo em vista que possibilitam aos utilizadores a identificação, manifestação, produção e compartilhamento de notícias que lhes interessem [...] (CASTRO; CORSO, 2017).

Para Junqueira (2012, p. 305), as redes sociais surgem como uma maneira de criação de relações e de um local público de compartilhamento de opiniões. Estas possibilitam formar “novos constructos, que na dimensão interdisciplinar” permitem entender as problemáticas da sociedade e identificar soluções para sua superação.

De acordo com Weiler (2017 apud DICKMANN, 2018, p. 8), “é na rede social que a comunidade tem a oportunidade de compartilhar e discutir sobre vários assuntos [...]”. As redes sociais são estruturas de individualização, que mostram alternativas de criação de perfis de maneira pública e possibilitam a estruturação de interações (TERRA, 2010). Conforme a pesquisa da Constant Contact (2011), as organizações fazem uso das redes sociais pois estas têm um valor operacional baixo e são de fácil manipulação.

Conforme Nascimento et al. (2013), a valoração do relacionamento entre as pessoas na rede social é definida pelo seu nível de interesse, pela disposição de tempo e recursos, e pela fácil acessibilidade, dentre outros, que possibilitam facilitar ou limitar a interação. Nas interações através das redes sociais ocorre não somente a propagação do conhecimento, mas também a sua criação, aceitando o preceito essencial da “inteligência coletiva” (MURIANA; MACIEL; GARCIA, 2013, p. 45).

Para Recuero (2014), às redes sociais possibilitam novas maneiras de conexão social e de sustentação da mesma pelos envolvidos. E é através do surgimento das redes sociais que a comunicação política dos munícipes permitiu uma interação mais evidente dos “cyberusuários” com as gestões públicas (CASTRO; CORSO, 2017, p. 17).

Segundo a Secom (2014), ao acrescentar as mídias sociais em seu modo de comunicação, o governo abre novas oportunidades, dando vantagem para a transparência e interação entre a nação e a população. Estas mídias podem apresentar certa complicação e dinamismo, que permitem ao sujeito e as organizações viverem distintos modelos de troca e aprendizagem (SILVA; ALMEIDA; JUNQUEIRA, 2015).

De acordo com Junqueira (2012), as redes são uma colaboração para a geração de projetos, para a articulação de indivíduos, instituições públicas e privadas e para a otimização da administração das políticas sociais. Essas redes sociais tornaram-se formas para a promoção de governos “abertos e responsáveis, políticas participativas e processos de tomada de decisão, bem como de atores e instituições colaborativas” (LAMEIRAS; SILVA; TAVARES, 2018, p. não paginado).

Mas Silva, Almeida e Junqueira (2015, p. 4) afirmam que a interação com os utilizadores através das mídias sociais, a manutenção das sociedades ativas, incentivando-as a inter-relacionar-se e colaborar é causa de um constante desafio para as administrações que investem no “Governo Digital”.

Outro ponto defendido por Lameiras, Silva e Tavares (2018), é que o fato de existir uma quantidade significativa de municípios que seguem a conta da administração pública no Facebook, é um estímulo extra para o governo comunicar-se com maior regularidade por meio desse instrumento *online*.

Concluindo, as redes sociais significam atribuições essenciais na atuação do governo digital, na articulação de agentes sociais e públicos, ao participarem do método de administração e criação de políticas. Com isso, compõe-se a atuação democrática da comunidade através das TICs (SILVA; ALMEIDA; JUNQUEIRA, 2015).

### **2.3.1 Facebook**

O Facebook se constitui como uma rede social que nasceu em 4 de fevereiro de 2004 e foi criado por Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, que eram estudantes na Universidade de Harvard (ROSSINI et al., 2020).

De acordo com o relatório feito por We Are Social e Hootsuite (2021), o Facebook se encontra em primeiro lugar no que se refere ao número de usuários ativos em todo o mundo, contando com 2,740 milhões de pessoas. Já em relação às redes sociais mais utilizadas no Brasil, o Facebook apresenta um percentual de 89,8% de usuários de Internet entre 16 a 64 anos que utilizam essa plataforma, perdendo apenas para Youtube (96.4%) e WhatsApp (91.7%). Com isso, pode-se dizer que a rede social Facebook se constitui como a mais popular no Brasil (ANDRADE; RAINATTO, 2020).

Desde a sua criação, o Facebook teve como finalidade representar um local em que os internautas pudessem encontrar seus amigos e compartilhar pontos de vista e fotografias (RODRIGUES et al., 2016). De acordo com Dickmann (2018), o Facebook se tornou um dos meios fundamentais na acessibilidade às informações. Segundo Muriana, Maciel e Garcia (2013), a rede social Facebook busca principalmente a alcançabilidade, que é o elemento necessário para reunir sociedades virtuais com finalidades políticas, sendo a diversificação de utilizadores o seu diferencial.

O Facebook permite a criação de dois modelos de contas: as páginas ou *fanpages* e os perfis (SCHEID, 2020). As *fanpages* são parecidas com os perfis dos utilizadores do Facebook, com a distinção de não existir o pedido de amizade. Nas páginas, os usuários apenas “curtem” e em consequência disso, estes começam a

obter atualizações no seu *feed*. É possível que quem participa das *fanpages* se integre com ela, igualmente como ocorre com um amigo do Facebook (MURIANA; MACIEL; GARCIA, 2013).

Já os perfis possuem uma distinção em relação às *fanpages*. Esta se relaciona à quantidade de amigos, pois este possui um limite de cinco mil amigos, tendo em vista que as *fanpages* não possuem essa limitação (SCHEID, 2020).

Segundo Rezende (2014), depois dos detalhamentos em relação à rede social, um ponto necessário é fazer a monitoração para compreender o resultado da ação. E esse monitoramento ocorre através do recebimento de feedbacks dos amigos/seguidores por meio das reações que o Facebook dispõe. Isso representa a identificação ou não dos indivíduos com aquilo que está sendo exposto no perfil ou página (OLIVEIRA; SILVA; GAIÃO, 2018).

Esse monitoramento pode ocorrer através dos meios rápidos e fáceis de interação social: “cumprimentar um amigo, enviar mensagens simples, ou indicar aprovação a um comentário ou imagem” (CORREIA; MOREIRA, 2014, p. 173). E através das funcionalidades do Facebook (curtir, compartilhar e comentar), os administradores dos perfis/*fanpages* permitem aos usuários do mesmo a oportunidade de expressar sua aceitação acerca das informações da página visitada (CORREIA, MOREIRA, 2014).

De acordo com Recuero (2014), a ferramenta “curtir” é percebida como uma maneira de assumir uma parte na conversa, mas sem a necessidade de construir uma resposta. Já a ferramenta “compartilhar”, parece ter como papel essencial proporcionar visibilidade para as conversas ou mensagens, aumentando o seu alcance. E por último, tem-se os comentários; estas são atividades que não somente indicam a comunicação, mas também conduzem a uma efetiva colaboração para as conversas.

Através das ferramentas exemplificadas acima, a rede social Facebook proporciona a interação entre os usuários, tendo em vista que todos os conteúdos postados podem gerar tanto curtidas, como compartilhamentos e comentários (SCHEID, 2020). Por meio das *fanpages*, tem-se a possibilidade de existirem discussões momentâneas com outros utilizadores do Facebook sobre assuntos de relevância pública, principalmente político-eleitorais (MITOZO; MASSUCHIN; CARVALHO, 2017).

Segundo Raminelli, Rodegheri e Oliveira (2014, p. 247), existem incontáveis páginas oficiais no Facebook, onde os setores públicos se estruturam numa busca pelo “contato mais informal” com os munícipes. Para os munícipes que utilizam os perfis ou *fanpages* dos governos, isso representa um possível contato imediato. Isso faz com que ocorra uma transformação em relação aos meios já existentes, onde “o simples envio de reclamações ou a própria discussão sobre temas de interesse público eram impossíveis ou extremamente burocráticas e/ou lentas” (RAMINELLI; RODEGHERI; OLIVEIRA, 2014, p. 252).

Como último ponto, é importante percebermos as vantagens e desvantagens proporcionadas pela rede social Facebook. De acordo com Páscoa e Gil (2015), o Facebook apresenta como pontos positivos a troca de comunicações e notícias, bem como o compartilhamento de conhecimentos e eventos.

E como ponto negativo temos a hipócrita ideia de “amigos”, sendo que o sentido de amizade no Facebook, que significa ter uma rede de contatos, é diferente do conceito de amizade fora das redes sociais (PÁSCOA; GIL, 2015).

### 3 METODOLOGIA

O método pode ser definido como a direção para alcançarmos uma certa finalidade. E temos como metodologia científica, a união de processos intelectuais e técnicos empregados para alcançar a compreensão (PRODANOV; FREITAS, 2013) de determinados “objetivos” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 83).

Nessa seção do estudo é apresentada a caracterização do projeto, a forma de coleta de dados, a população e a amostra que será estudada e a forma de análise dos dados que será empregada.

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

O presente estudo se caracteriza como empírico, que é responsável por “codificar o lado mensurável da realidade, ou seja, ocupa-se daquilo que pode ser medido” (PRESTES, 2012, p. 29). No que se refere a abordagem do problema, o trabalho se constitui como qualitativo e quantitativo. De acordo com Malhotra (2012), a pesquisa qualitativa permite uma melhor visibilidade e percepção do cenário da problemática. E segundo Gil (2017), temos que nas investigações quantitativas as resoluções são expostas de maneira numérica.

Quanto aos objetivos da pesquisa, esta é caracterizada como descritiva, que segundo Gil (2017) tem por finalidade descrever os caracteres de um conjunto de seres ou de um acontecimento ou ainda podem objetivar reconhecer paralelos entre alguns elementos.

O corte do estudo é transversal único que de acordo com Malhotra (2012) consiste em coletar os dados uma única vez. Os dados que serão coletados constituem-se como primários que “são originados por um pesquisador para a finalidade específica de abordar o problema que está sendo considerado” (MALHOTRA, 2012, p. 80).

#### 3.2 POPULAÇÃO

Para Sampieri, Collado e Lucio (2013), a população se constitui de uma coleção de elementos que atendem a certas características. Tendo em vista esta definição, temos como população do presente estudo os vinte e cinco municípios que compõem a classificação do COREDE Missões.

### 3.2.1 COREDE Missões-RS

Os Conselhos Regionais de Desenvolvimento (COREDEs) tiveram a sua criação a partir do início do ano de 1991, mas a sua legalização ocorreu apenas em 17 de outubro de 1994, por meio da Lei 10.283. Estes são “um fórum de discussão, decisão e integração de políticas, ações, lideranças e recursos orientados à promoção do desenvolvimento regional no Rio Grande do Sul” (COREDES RS, entre 2010 e 2020, não paginado).

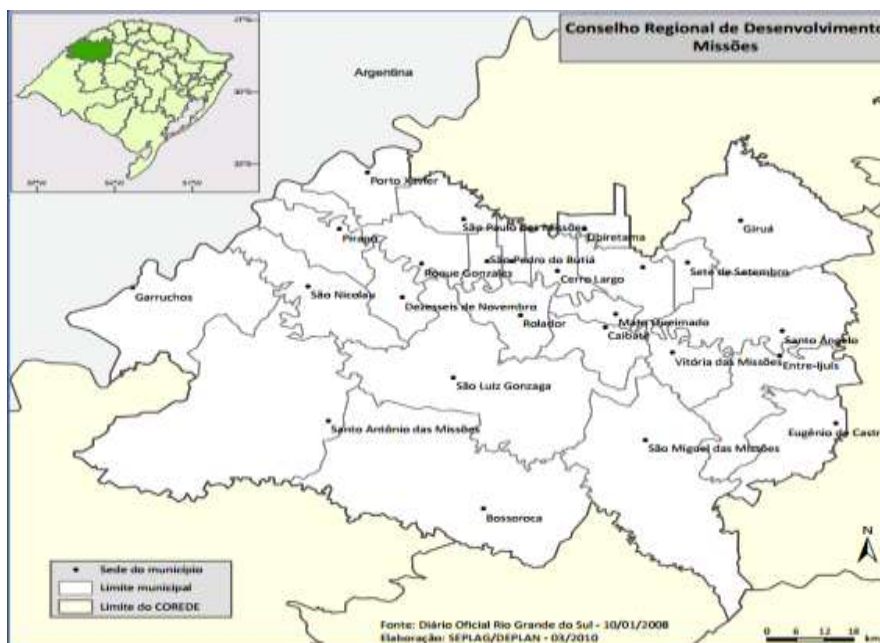
Conforme a Lei 10.283, os COREDEs têm por atribuições as seguintes questões:

- promover a participação de todos os segmentos da sociedade regional no diagnóstico de suas necessidades e potencialidades, para a formulação e implementação das políticas de desenvolvimento integrado da região;
- elaborar planos estratégicos de desenvolvimento regional;
- manter espaço permanente de participação democrática, resgatando a cidadania, por meio da valorização da ação política;
- constituir-se em instância de regionalização do orçamento do Estado, conforme estabelece o art. 149, parágrafo 8º, da Constituição do Estado;
- orientar e acompanhar, de forma sistemática, o desempenho das ações dos Governos Estadual e Federal na região;
- respaldar as ações do Governo do Estado na busca de maior participação nas decisões nacionais (COREDES RS, entre 2010 e 2020, não paginado).

Atualmente o estado do Rio Grande do Sul se divide num total de vinte e oito COREDEs, sendo um destes o COREDE Missões. O COREDE Missões teve sua criação no ano de 1991, é constituído de vinte e cinco municípios e está estabelecido na fronteira entre o Brasil e a Argentina (SEPLAN, 2015).

A seguir é apresentado na Figura 1, o mapa da localização do COREDE Missões e os municípios que compõem o mesmo.

Figura 1 – Localização e municípios do COREDE Missões - RS



Fonte: Rio Grande do Sul (2021).

Já os vinte e cinco municípios que compõem o COREDE Missões são caracterizados na Tabela 1 contida logo abaixo, acompanhados do número de habitantes, do Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) e do Produto Interno Bruto (PIB) de cada um deles.

Na tabela apresentada a seguir, verifica-se que o município com maior população é o de Santo Ângelo com 81.623 habitantes. Já, em contrapartida, temos Mato Queimado com 1.872 moradores. No que se refere ao Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), se tem, novamente, o município de Santo Ângelo com o maior índice (0,772), seguido de Cerro Largo com 0,764. E com os menores índices tem-se o município de São Nicolau, com o valor de 0,645 e Dezesseis de Novembro com 0,654.

Ao olharmos para o IDH médio do estado do Rio Grande do Sul, em 2017, temos o valor de 0,787 e para o Brasil tem-se o número de 0,778 (ATLAS BRASIL, 2017). Com isso, percebe-se que tanto o estado como o país mostram um índice médio superior a todos os municípios que compõem o COREDE Missões.



Tabela 1 – Caracterização dos municípios pertencentes ao COREDE Missões - RS

Município	População (2019)	IDHM (2010)	PIB (2018) em reais
Bossoroca	6.339	0,692	329.363,95
Caibaté	5.112	0,719	178.321,80
Cerro Largo	14.608	0,764	734.291,90
Dezesseis de Novembro	2.607	0,654	39.471,43
Entre-Ijuís	9.271	0,680	405.647,81
Eugênio de Castro	2.759	0,712	208.361,80
Garruchos	2.976	0,671	125.238,37
Giruá	16.172	0,721	784.935,68
Guarani das Missões	7.920	0,737	357.567,35
Mato Queimado	1.872	0,717	59.355,83
Pirapó	2.596	0,669	67.644,12
Porto Xavier	10.506	0,723	175.983,96
Rolador	2.480	0,689	99.764,41
Roque Gonzales	6.986	0,688	806.687,96
Salvador das Missões	2.948	0,753	123.684,57
Santo Ângelo	81.623	0,772	2.649.084,14
Santo Antônio das Missões	10.851	0,686	380.408,29
São Luiz Gonzaga	35.370	0,741	1.333.395,34
São Miguel das Missões	7.435	0,667	518.371,35
São Nicolau	5.398	0,645	155.602,41
São Paulo das Missões	6.083	0,692	162.243,69
São Pedro do Butiá	3.161	0,763	102.134,17
Sete de Setembro	2.163	0,683	62.937,47
Ubiretama	2.151	0,700	63.259,18
Vitória das Missões	3.438	0,655	98.858,53

Fonte: adaptado de ATLAS BRASIL (2010)/ FEE (2019).

Já no que se refere ao Produto Interno Bruto (PIB), verifica-se que os dois maiores índices estão nos municípios de Santo Ângelo com R\$ 2.649.084,14 e São Luiz Gonzaga com R\$ 1.333.395,34. Já os menores, se encontram em Dezesseis de Novembro com o valor de R\$ 39.471,43 e Mato Queimado com R\$ 59.355,83.

### 3.3 AMOSTRA

De acordo com Malhotra (2012, p. 270), a amostra se constitui de “um subgrupo de uma população selecionado para participação no estudo”. Com isso foram determinados como amostra, quatro municípios que compõem o COREDE Missões.

Os quatro municípios foram escolhidos pelo critério do maior número de habitantes, segundo os dados da FEE (2019), acima de 12 mil habitantes (GUILLAMÓN et al, 2016). Os respectivos municípios definidos e seu número de

habitantes são: Santo Ângelo (81.632), São Luiz Gonzaga (35.370), Giruá (16.172) e Cerro Largo (14.608).

Para o presente trabalho, entende-se que municípios com população acima 12 mil habitantes têm maior probabilidade de apresentarem um perfil ou *fanpage* na rede social Facebook. Isso se confirma quando Guillamón et al. (2016, p. 463) coloca que em municípios maiores, os indivíduos têm menor “contato cara a cara” e utilizam mais ferramentas da internet como meios de comunicação.

### 3.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através do acesso aos perfis ou *fanpages* das administrações públicas dos quatro municípios do COREDE Missões definidos como objeto de estudo. Segundo Silva et al. (2015, p. 177), esta coleta de dados se realiza por “meio de acesso virtual, buscando a presença oficial dos municípios no Facebook para a análise de seus conteúdos”. Os registros das publicações foram feitos em uma planilha de registros para cada um dos municípios de estudo (Apêndice A).

Tendo em vista a situação de pandemia de Covid-19 que o mundo está vivendo desde março de 2020, optou-se por investigar apenas as publicações que se relacionam a esse tema. Para isso, foi realizada uma pesquisa nos perfis ou *fanpages* dos municípios selecionados para o presente estudo, empregando-se os termos “pandemia”, seguido de espaço e da palavra “saúde”. Com isso, foi efetuada a análise dos textos das publicações realizadas pelas administrações públicas no Facebook que se relacionem ao assunto anteriormente mencionado.

As variáveis examinadas foram: o modelo de incorporação no Facebook (perfil ou *fanpage*), a quantidade de amigos ou seguidores, o número de publicações realizadas sobre o tema e o engajamento dos amigos ou seguidores (mensurado através do número de curtidas, compartilhamentos e comentários das publicações).

Com o intuito de fazer a análise dos perfis ou *fanpages*, as averiguações foram realizadas de segunda-feira a domingo, no período noturno, tendo em vista que as publicações ocorrem durante o dia. A averiguação incluiu todas as publicações a partir da data de 11 de março de 2020, data em que a OMS declarou a pandemia de Covid-19 (UNA-SUS, 2020), até 11 de março de 2021.

### 3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

De acordo com Malhotra (2012, p. 346), a análise de dados tem por objetivo “fornecer informações que auxiliem na abordagem do problema em estudo”. Já a interpretação dos mesmos é quando o pesquisador faz um detalhamento mais profundo sobre as informações obtidas no “trabalho estatístico” [...] (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 114).

Como já mencionado anteriormente, a coleta de dados foi realizada através de consulta aos perfis ou *fanpages* das administrações públicas dos quatro municípios escolhidos no Facebook. Para a tabulação, organização e análise dos dados, utilizaram-se os softwares Libre Office Calc e Libre Office Writer. Sendo assim, os quatro municípios contam com tabelas e documentos nos softwares mencionados acima, onde foi realizado o registro específico de cada publicação.

No que se refere ao número de amigos ou seguidores dos municípios, estes foram sempre analisados na comparação com o número total de habitantes de cada município.

Já em relação a interação entre as administrações e os munícipes, esta foi mensurada a partir da observação dos comentários feitos pelas pessoas que utilizam a rede social, e se estes recebem uma devolutiva ou não por parte das administrações públicas. Além disso, a interação ainda foi mensurada por meio do engajamento dos usuários para com as administrações públicas. E por meio disso, foi realizada uma análise estatística descritiva das publicações.

Outra variável analisada foi o perfil das publicações realizadas pelos quatro municípios estudados em suas *fanpages*. Para isso foram identificados quais os temas mais abordados pelas publicações, como: decretos, prevenção, fiscalização, vacinas, dados sobre a Covid-19 no município e outros, sendo estes organizados em uma sistemática de categorização (SAMPIERI, COLLADO, LUCIO, 2013).

No que se refere aos decretos, foram coletados e analisados todos aqueles emitidos pelo poder público municipal e estadual relativos ao tema. Em relação à prevenção, são consideradas todas as publicações que alertem sobre cuidados que devem ser tomados em relação a Covid-19 e sobre centrais de triagem nos municípios, entre outras.

Quanto à fiscalização, foram consideradas publicações sobre barreiras sanitárias, entre outras. Em relação ao tema vacinas, foram consideradas as

publicações que informam sobre agendamento de vacinas e sobre as categorias a serem vacinadas em determinado período, dentre outras. Já no que se refere aos dados sobre a Covid-19, foram consideradas as publicações dos boletins sobre coronavírus e sobre óbitos advindos do Covid-19. E no tema outros, foram consideradas todas as publicações que não se enquadrarem nas classificações apresentadas anteriormente, como ações solidárias, organização de eventos, entre outras publicações.

A análise de conteúdo realizada é contextual, na qual cada informação é estudada separadamente e também a sua relação com as demais variáveis, buscando encontrar diferenças e semelhanças para cada uma das informações obtidas na coleta de dados. O procedimento adotado para a análise dos dados é a teoria fundamentada, na qual “a teoria (descobertas) vai surgindo fundamentada nos dados”. (SAMPIERI, COLLADO, LUCIO, 2013, p. 451). E com isso, realiza-se uma análise de conteúdo para se entender a interação entre as administrações públicas e a população.

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Na presente seção, são apresentados os resultados obtidos através da análise realizada nos perfis ou *fanpages* no Facebook dos quatro municípios escolhidos como objetos deste estudo.

Inicialmente, se faz a identificação dos municípios quanto a utilização de perfis ou de *fanpages*. Posteriormente, é exposto o perfil das publicações realizadas pelas administrações municipais. Em seguida, é apresentado o engajamento dos usuários para com as publicações realizadas pelo municípios do COREDE Missões. E por último, apresenta-se a interatividade estabelecida entre as administrações públicas municipais e os munícipes/seguidores dos perfis ou *fanpages* no Facebook.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA REDE SOCIAL DOS MUNICÍPIOS

Ao investigar a rede social Facebook dos municípios elencados como objeto de estudo do presente trabalho, verificou-se que os quatro municípios utilizam *fanpages* para se comunicar com a comunidade, e nenhum deles faz uso de perfil. Abaixo, nas Figuras 2 e 3, são mostrados os *prints* das páginas iniciais das *fanpages* de cada um dos municípios estudados.

Figura 2 – *Prints* das páginas iniciais dos municípios de Cerro Largo e Giruá no Facebook



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Figura 3 – *Prints* das páginas iniciais dos municípios de Santo Ângelo e São Luiz Gonzaga no Facebook



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Como já apresentado anteriormente, as *fanpages* são identificadas pela não ocorrência dos pedidos de amizade, conforme exposto por Muriana, Maciel e Garcia (2013). Com isso, pode-se afirmar que todos os municípios adotaram o uso das *fanpages* em detrimento dos perfis, pois, esse último, transmite uma percepção errônea no que se refere à ideia de amizade na rede social Facebook, como mencionado por Páscoa e Gil (2015). Isso nos dá a ideia de institucionalidade e não de personalidade na relação entre administrações e munícipes.

Ainda pode-se dizer que os municípios adotam o uso de *fanpages* tendo em vista que estas estão ligadas a ideia de impessoalidade, sendo este um dos princípios da administração pública. Isso vai de encontro com a afirmativa de Silva, Almeida e Junqueira (2015, p. 4), onde estes colocam que as TICs melhoram o relacionamento entre cidadãos e as administrações.

Na sequência realizou-se a análise das *fanpages* para identificar a quantidade de seguidores das mesmas e, após, foi realizada uma comparação com o número de habitantes de cada município, mostrado na Tabela 2.

Tabela 2 – Panorama dos municípios no Facebook

Município	População estimada (2019)	Seguidores	
		Nº	% da população
Cerro Largo	14.608	8.770	60,04
Giruá	16.172	9.910	61,28
Santo Ângelo	81.623	16.634	20,38
São Luiz Gonzaga	35.370	8.827	24,96
<b>Total</b>	<b>147.773</b>	<b>44.141</b>	<b>29,87</b>

Fonte: FEE (2019) / Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Através da tabela acima apresentada, é possível identificarmos a popularidade das *fanpages* dos municípios estudados por meio do número de seguidores que as administrações municipais possuem no seu Facebook. Destaca-se como mais popular a *fanpage* do município de Giruá, que possui 9.910 seguidores, representando 61,28% de toda a população do município, de acordo com a FEE (2019). Já como menos popular, temos Santo Ângelo com 16.634 seguidores, que representa 20,38% da sua população total.

Por meio disso, entende-se que esses números podem estar apontando para que, quanto maior a população do município, mais dispersa pode ser a comunicação, gerando dificuldades em atingir percentuais mais expressivos de seguidores nas redes sociais. E no que se refere aos dois municípios com menor população, identifica-se que o percentual de seguidores desses ultrapassa a marca de 50% da sua população total.

Ainda, deve-se ressaltar que quanto maior o número de seguidores das *fanpages* das administrações municipais, maior é a motivação dos municípios para se comunicar regularmente com seus seguidores, assim como afirmado por Lameiras, Silva e Tavares (2018).

Ao olharmos para o estudo de Garcia (2016, p. 36), essa identificou no seu trabalho sobre os municípios da Associação dos Municípios das Missões (AMM), que “quanto maior o número de habitantes no município, menor a sua taxa de seguidores/amigos”.

Quanto ao percentual total da população dos quatro municípios estudados que seguem as *fanpages*, tem-se apenas 29,87% dos munícipes em relação ao total de habitantes dos quatro municípios. Assim como o presente estudo, o trabalho de Silva

et al. (2015) também encontrou um baixo percentual de munícipes que seguiam as páginas ou *fanpages* dos municípios do Recôncavo do estado da Bahia.

Quando olhamos para a quantidade de publicações realizadas por cada um dos municípios estudados, nos deparamos com a situação apresentada abaixo na Tabela 3.

Tabela 3 – Quantidade de publicações por município

Município	Nº de publicações	% das publicações analisadas entre 11 de março de 2020 e 11 de março de 2021
Cerro Largo	46	20,18
Giruá	58	25,44
Santo Ângelo	66	28,95
São Luiz Gonzaga	58	25,44
Total	228	100
Média	57	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Pode-se verificar, através da Tabela 3, que o município com maior quantidade de publicações foi Santo Ângelo com 66 publicações, que representa 28,95% do total de publicações de todos os municípios. Já com o menor número de publicações temos o município de Cerro Largo, com apenas 20,18% do total de publicações. Com isso, entende-se que mesmo com menor número de publicações, Cerro Largo tem mais seguidores. Santo Ângelo, o inverso.

Quando olhamos para a regularidade das publicações feitas pelos municípios estudados, percebe-se que estes não possuem uma periodicidade definida em relação às publicações. Isso pode ser observado quando olhamos para o município de Giruá que no dia 24/03/2020 fez quatro publicações mas, após isso, voltou a publicar apenas no dia 31/03/2020.

Já em relação ao município de Cerro Largo, identificou-se que este passou até duas semanas (publicou em 03/04/2020 e, novamente, somente em 17/04/2020) sem fazer qualquer publicação na sua *fanpage* na rede social Facebook. Podemos ainda citar São Luiz Gonzaga, que publicou dos dias 18/05/2020 à 22/05/2020, 25/05/2020 à 29/05/2020 e 18/01/2021 à 22/01/2021 uma publicação para cada um dos dias.

Tendo em vista a quantidade menor de publicações do município de Cerro Largo, entende-se que a intensidade das publicações denota uma menor valorização das publicações ou até mesmo da comunicação com o público através do Facebook.



Isso diverge da colocação da Secom (2014), de que é necessário manter uma regularidade adequada para as publicações realizadas nas *fanpages* dos municípios.

#### 4.2 PERFIL DAS PUBLICAÇÕES DOS MUNICÍPIOS

Tendo em vista que o primeiro objetivo do presente trabalho é caracterizar o perfil das publicações realizadas pelas administrações públicas municipais em suas páginas ou perfis no Facebook, foram elaborados, através dos dados coletados, os Gráficos 1, 2, 3 e 4. Neles, podem ser visualizadas a quantidade de publicações classificadas para cada tema abordado nas publicações realizadas por cada um dos municípios estudados.

Para o tema decreto, foram classificadas as publicações de decretos emitidos pelo poder público municipal e estadual. Como prevenção, foram classificadas as publicações que alertem sobre cuidados que devem ser tomados em relação a Covid-19 e sobre centrais de triagem nos municípios, entre outras.

Já como fiscalização, foram classificadas as publicações que informam sobre barreiras sanitárias, entre outras. No que se refere ao tema vacinas, foram classificadas as publicações que informam sobre agendamento de vacinas e sobre as categorias a serem vacinadas em determinado período.

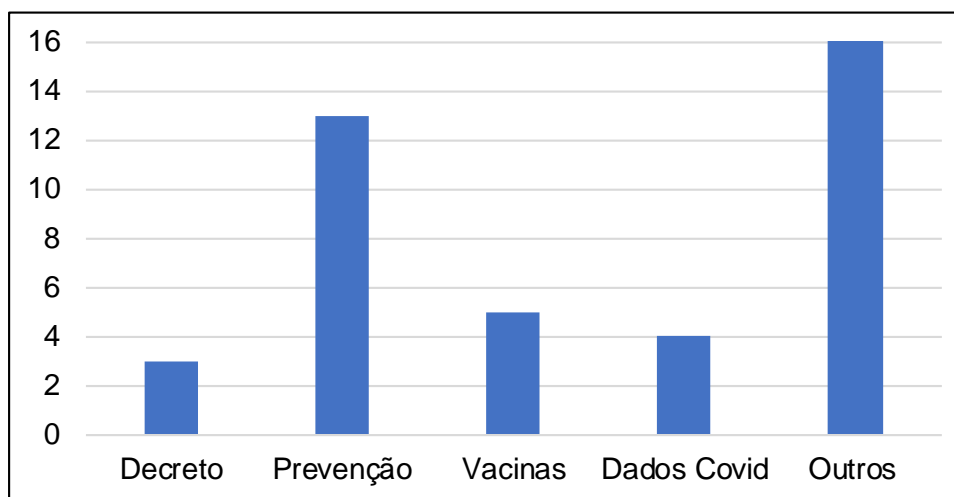
Em relação ao tema dados sobre a Covid-19, foram classificadas as publicações que informam os boletins sobre coronavírus. E no tema outros, a exemplo de informações sobre editais de seleção, notícias sobre matrículas escolares, programações em comemoração aos aniversários dos municípios, etc., foram classificadas as publicações que não enquadraram-se nas classificações apresentadas anteriormente.

Logo a seguir, é apresentado o Gráfico 1, onde estão contidos os temas das publicações e a quantidade de vezes em que ocorreram nas publicações do município de Cerro Largo.

Através do gráfico abaixo apresentado, pode-se perceber que o tema mais recorrente nas publicações do município de Cerro Largo foi o de outros, com 16 publicações. Estas publicações se relacionam a alertas em relação às *fake news*, notas de esclarecimento, notas informativas, edital para matrícula e rematrícula de alunos nas escolas municipais, entre outros assuntos.

Em segundo lugar, tem-se um empate entre as publicações de decretos e dados Covid, com 12 postagens cada. Também observa-se que os temas fiscalização e prevenção tiveram, cada um, 3 publicações. Ainda, é necessário ressaltar que o tema vacinas não obteve nenhuma publicação para o município.

Gráfico 1 – Temas das publicações de Cerro Largo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Abaixo, é possível visualizar na Figura 4 o *print* de uma publicação classificada como fiscalização, do dia 30 de abril de 2020, para o município de Cerro Largo.

Figura 4 – *Print* de publicação do tema fiscalização pelo município de Cerro Largo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

A seguir, pode ser visualizada a Tabela 4, que mostra o percentual de cada tema para as publicações do município de Cerro Largo.

Tabela 4 – Percentual de publicações de cada tema para Cerro Largo

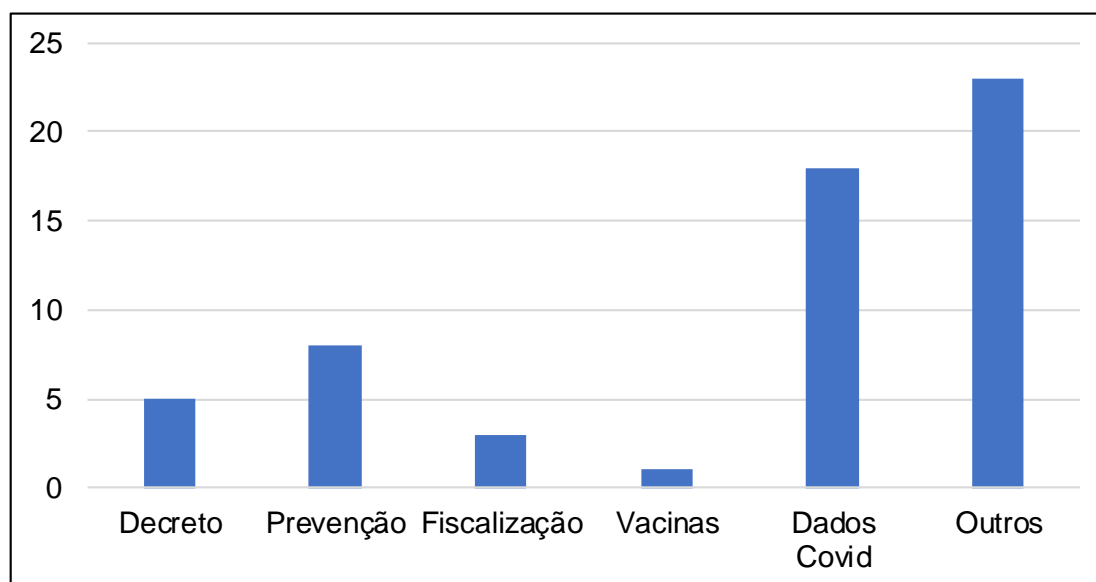
Tema da publicação	Quantidade de publicações	%
Decreto	12	26,09
Prevenção	3	6,52
Fiscalização	3	6,52
Dados Covid	12	26,09
Outros	16	34,78
Total	46	100
Média	9,2	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Nela, percebemos que o tema com maior percentual de publicações foi o outros com 34,78% e com menor percentual tem-se os temas fiscalização (6,52%) e prevenção (6,52%), sendo que estes dois últimos ficaram abaixo da média de publicações que é de 9,2 postagens.

Após, é possível visualizar o Gráfico 2, onde são apresentados os temas das publicações e a quantidade de vezes em que ocorreram nas publicações do município de Giruá.

Gráfico 2 – Temas das publicações de Giruá



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Para o município de Giruá, pode-se visualizar que o tema outros obteve a maior quantidade de publicações, com 23 postagens. Para esse tema, destaca-se os assuntos sobre capacitação de profissionais, notícias referentes à concurso público, informações relacionadas à dengue e recolhimento de entulhos, notícias sobre pavimentação asfáltica, entre outros assuntos.

Em segundo lugar ficou o tema dados Covid com 18 publicações. Os outros temas, decreto, prevenção, fiscalização e vacinas, tiveram, respectivamente, 5, 8, 3 e 1 publicações. Podemos ressaltar aqui, que todos os temas estudados obtiveram pelo menos 1 publicação no município de Giruá.

Abaixo é apresentada a Figura 5, que mostra o *print* da publicação do dia 24 de março de 2020 classificada para o tema dados Covid no município de Giruá.

Figura 5 – *Print* de publicação do tema dados Covid para o município de Giruá



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

E a seguir é apresentada a Figura 6, onde pode-se visualizar o *print* da publicação do dia 02 de abril de 2020 classificada para o tema decreto, também do município de Giruá.

Figura 6 – Print de publicação do tema decreto para o município de Giruá



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Logo abaixo é possível visualizar a Tabela 5, que mostra o percentual de cada tema para as publicações do município de Giruá.

Tabela 5 – Percentual de publicações de cada tema para Giruá

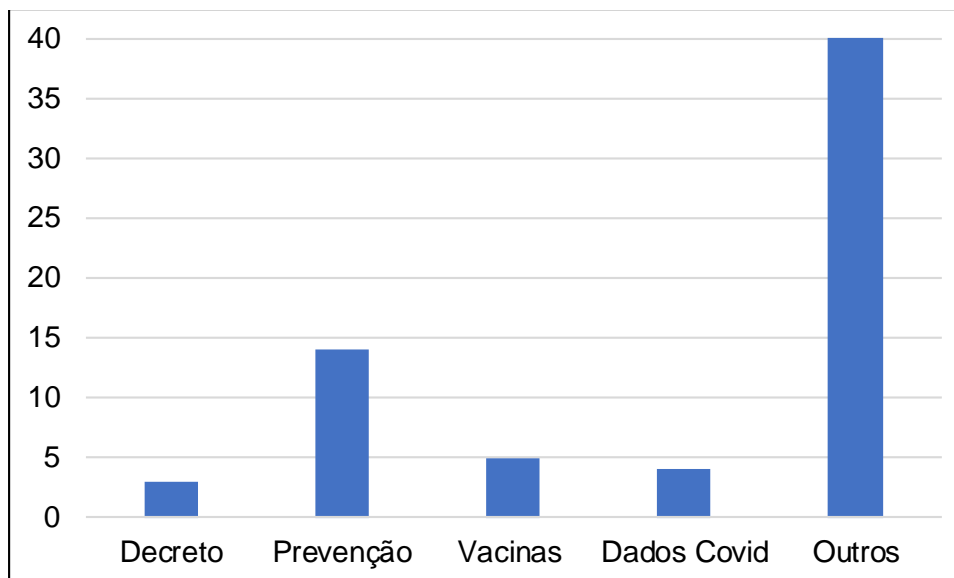
Tema da publicação	Quantidade de publicações	%
Decreto	5	8,62
Prevenção	8	13,79
Fiscalização	3	5,17
Vacinas	1	1,72
Dados Covid	18	31,03
Outros	23	39,66
Total	58	100
Média	9,67	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Através da tabela, percebe-se que o tema com maior percentual de postagens foi o outros com 39,66%, seguido do tema dados Covid com 31,03%. Já com menor percentual de publicações tem-se o tema vacinas com 1,72%, e ainda observa-se que quatro dos seis temas identificados para o município de Giruá ficaram abaixo da média de postagens, sendo eles decreto, prevenção, fiscalização e vacinas.

A seguir, é apresentado o Gráfico 3, que mostra os temas das publicações e a quantidade de vezes em que ocorreram nas publicações do município de Santo Ângelo.

Gráfico 3 – Temas das publicações de Santo Ângelo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Em relação ao município de Santo Ângelo, o tema com maior quantidade de publicações foi o de outros, com 40 postagens. Destacam-se nesse tema os assuntos relacionados à notas da Secretaria Municipal de Saúde, orientações sobre atendimentos não presenciais a idosos, repasse de alimentos à Assistência Social, informações sobre a programação de comemoração alusiva ao aniversário do município, entre outros assuntos.

Logo após, tem-se o tema prevenção com 14 publicações. E por fim, tiveram-se os temas decreto, vacinas e dados Covid, com, respectivamente, 3, 5 e 4 publicações.

Abaixo pode ser vista a Figura 7, que mostra o *print* de uma publicação do tema vacinas do dia 09 de março de 2021 para o município de Santo Ângelo.

Figura 7 – *Print* de publicação do tema vacinas para o município de Santo Ângelo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

E logo abaixo pode-se visualizar a Figura 8, que apresenta o *print* de uma publicação classificada para o tema prevenção do dia 08 de maio de 2020, também para o município de Santo Ângelo.

Figura 8 – *Print* de publicação do tema prevenção para o município de Santo Ângelo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

A seguir pode ser visualizada a Tabela 6, que mostra o percentual de cada tema para as publicações do município de Santo Ângelo.

Tabela 6 – Percentual de publicações de cada tema para Santo Ângelo

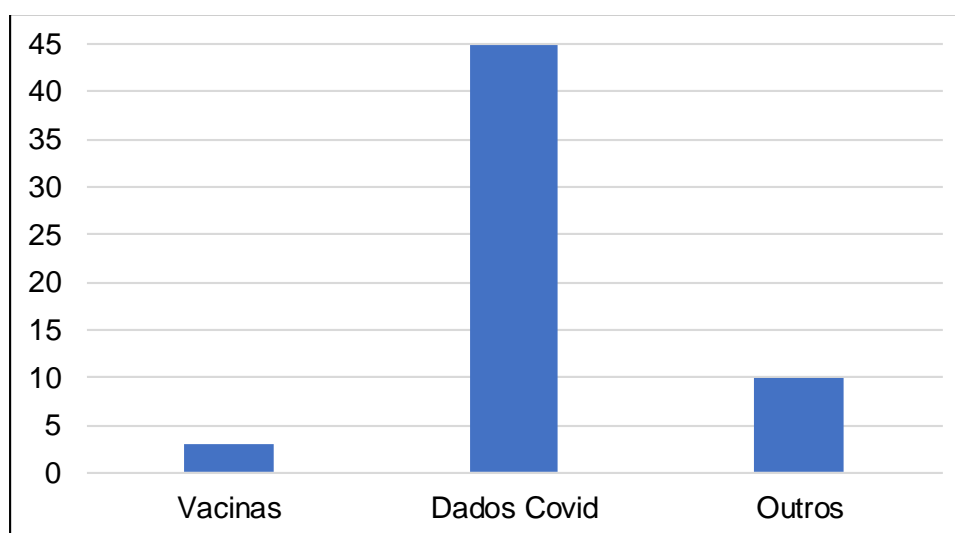
Tema da publicação	Quantidade de publicações	%
Decreto	3	4,55
Prevenção	14	21,21
Vacinas	5	7,58
Dados Covid	4	6,06
Outros	40	60,61
Total	66	100
Média	13,2	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Na tabela acima vista, observa-se que o tema que apresentou maior percentual foi o outros com 60,61% e com menor temas o tema decreto com 4,55%. Vê-se, ainda, que três dos cinco temas identificados apresentaram números de publicações abaixo da média, sendo decreto, vacinas e dados Covid.

E por último, tem-se o Gráfico 4, onde estão contidos os dados relacionados aos temas das publicações e a quantidade de vezes em que ocorreram nas publicações do município de São Luiz Gonzaga.

Gráfico 4 – Temas das publicações de São Luiz Gonzaga



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Ao olharmos para o gráfico do município de São Luiz Gonzaga, percebemos que apenas três temas obtiveram publicações, sendo eles dados Covid com 45 postagens, vacinas com 3 postagens e outros com 10 publicações.

No tema outros, estavam assuntos relacionados à apresentação de relatórios por parte da Secretária de Saúde, valores em emendas parlamentares para



investimento em esportes, informações sobre a posse do novo prefeito e vice-prefeito da cidade, notícias sobre o turno único da prefeitura, entre outros assuntos. Os temas que não obtiveram nenhuma publicação foram decreto, fiscalização e prevenção.

Abaixo pode ser visualizada a Figura 9, que apresenta o *print* da publicação classificada para o tema outros, do dia 22 de junho de 2020, para o município de São Luiz Gonzaga.

Figura 9 – *Print* de publicação do tema outros para o município de São Luiz Gonzaga



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Logo abaixo pode-se visualizar a Tabela 7, que mostra o percentual de cada tema para as publicações do município de São Luiz Gonzaga.

Tabela 7 – Percentual de publicações de cada tema para São Luiz Gonzaga

Tema da publicação	Quantidade de publicações	%
Vacinas	3	5,17
Dados Covid	45	77,59
Outros	10	17,24
Total	58	100
Média	19,33	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Através da tabela, identifica-se que o tema dados Covid obteve o maior percentual de publicações com 77,59%, e com menor percentual tem-se as postagens classificadas como vacinas com 5,17%. Ainda, observa-se que dois dos três temas identificados para o município de São Luiz Gonzaga ficaram abaixo da média de publicações.

Ainda, ressalta-se aqui, que o município de São Luiz Gonzaga se difere dos demais pois apresenta o tema dados Covid como o mais recorrente. Através desse estudo não identifica-se a causa dessa discrepância, mas seria de grande importância se estudos futuros pudessem evidenciar os motivos dessa diferença.

Com isso, ao caracterizar o perfil das publicações realizadas nas *fanpages* do Facebook pelos quatro municípios estudados, conseguiu-se atingir o primeiro objetivo deste trabalho, que era caracterizar o perfil das publicações realizadas pelas administrações públicas municipais em suas páginas ou perfis no Facebook.

#### 4.3 ENGAJAMENTO DOS USUÁRIOS COM AS PUBLICAÇÕES

Com o objetivo de identificar o engajamento dos usuários para com as publicações realizadas nas páginas dos municípios do COREDE Missões, foram elaboradas as Tabelas 8, 9, 10, 11, onde constam todas as publicações realizadas por cada um dos municípios estudados e a quantidade de curtidas, compartilhamentos e comentários recebidos pelas mesmas. Também serão apresentados alguns comentários realizados pelos munícipes para a publicação com maior número de comentários de cada um dos municípios estudados.

Tabela 8 – Engajamento para o município de Cerro Largo

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
17/03/2020	32	27	0
23/03/2020	73	41	9
27/03/2020	154	34	21
29/03/2020	168	70	55
03/04/2020	13	0	0
17/04/2020	42	21	1
28/04/2020	94	22	8
29/04/2020	236	74	33
30/04/2020	422	85	56
10/06/2020	321	40	35
11/06/2020	369	51	30

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
14/06/2020	242	44	47
26/06/2020	282	54	27
08/07/2020	94	12	20
29/07/2020	77	12	8
08/08/2020	186	21	15
11/08/2020	197	41	17
20/08/2020	197	38	17
21/08/2020	59	10	14
19/10/2020	112	36	35
03/11/2020	76	10	6
09/11/2020	74	16	16
24/11/2020	50	35	0
25/11/2020	24	6	1
27/11/2020	210	22	34
01/12/2020	139	73	17
11/12/2020	153	11	13
08/01/2021	62	10	24
13/01/2021	88	1	8
18/01/2021	69	12	1
22/01/2021	33	7	1
22/01/2021	53	14	11
29/01/2021	188	11	14
01/02/2021	108	22	10
02/02/2021	90	16	22
05/02/2021	79	14	18
19/02/2021	64	6	23
20/02/2021	134	29	37
23/02/2021	152	17	22
26/02/2021	127	32	20
27/02/2021	85	20	0
05/03/2021	83	20	6
05/03/2021	138	20	27
10/03/2021	12	3	0
10/03/2021	72	18	28
11/03/2021	78	5	12
<b>Total</b>	<b>5.811</b>	<b>1.183</b>	<b>819</b>

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Por meio da tabela acima apresentada, identifica-se que para o município de Cerro Largo, o engajamento produzido por todas as publicações realizadas durante o período de 11 de março de 2020 à 11 de março de 2021, apresentaram um total de 5.811 curtidas, 1.183 compartilhamentos e 819 comentários.

Destaca-se aqui, a publicação do dia 30 de abril de 2020 que obteve o maior número de curtidas (422 curtidas), o maior número de compartilhamentos (85

compartilhamentos) e também a maior quantidade de comentários (56 comentários). A mesma trata de informações em relação às barreiras sanitárias que foram realizadas no município com o intuito de identificar e orientar as pessoas quanto aos cuidados necessários na prevenção ao Coronavírus.

Com isso, percebe-se que os usuários do Facebook têm a oportunidade de interagir e debater sobre diversos assuntos e que a rede social permite um movimento significativo, assim como é afirmado por Castro e Corso (2017). Ainda, como é colocado por Santos, Carniello e Oliveira (2013), as mídias atuais são um meio favorável para fornecer informações aos munícipes e para estabelecer um diálogo eficiente entre as administrações municipais e os cidadãos.

Abaixo pode-se visualizar a Figura 10, que mostra o *print* de alguns comentários da publicação do dia 30 de abril de 2020, que obteve 56 comentários, sendo a maior quantidade para o município de Cerro Largo.

Figura 10 – *Print* de comentários dos munícipes de Cerro Largo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

A seguir é apresentada a Tabela 9, com as datas das publicações do município de Giruá, e também o engajamento produzido por cada uma dessas postagens.

Tabela 9 – Engajamento para o município de Giruá

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
16/03/2020	29	1	0
17/03/2020	81	163	8
19/03/2020	34	48	1
21/03/2020	63	21	4
23/03/2020	339	50	81
23/03/2020	43	7	10
24/03/2020	149	2,7 mil visualizações <sup>1</sup>	20
24/03/2020	37	20	5
24/03/2020	235	16	59
24/03/2020	475	190	68
31/03/2020	186	39	24
02/04/2020	136	28	8
03/04/2020	138	25	22
09/04/2020	62	8	3
16/04/2020	248	46	43
29/04/2020	26	1	0
05/05/2020	276	15	43
14/05/2020	238	23	7
22/05/2020	272	40	97
26/05/2020	440	286	123
27/05/2020	245	74	74
29/05/2020	440	38	71
29/05/2020	724	168	155
03/06/2020	357	165	74
10/06/2020	317	106	51
14/06/2020	242	56	61
15/06/2020	273	92	40
16/06/2020	322	96	83
17/06/2020	403	82	41
19/06/2020	92	1	0
20/06/2020	307	105	47
23/06/2020	285	20	47
24/06/2020	148	8	11
24/06/2020	139	11	7
28/06/2020	253	5 mil visualizações <sup>2</sup>	24
03/07/2020	98	10	72
19/07/2020	191	32	18
24/07/2020	199	45	52
29/07/2020	189	12	110
30/07/2020	389	74	46
31/07/2020	356	119	108

<sup>1</sup> Esta publicação se trata de um vídeo onde a psicóloga do CRAS, Jéssica Baumgarten, informa sobre dicas para a manutenção da saúde mental durante a quarentena.

<sup>2</sup> Esta publicação se trata de um vídeo onde mostra a ronda da polícia com intuito de evitar aglomerações.

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
31/07/2020	201	5,9 mil visualizações <sup>3</sup>	21
02/08/2020	299	78	47
03/08/2020	286	69	66
05/08/2020	179	20	13
11/08/2020	146	12	13
04/12/2020	168	29	55
13/01/2021	206	30	44
14/01/2021	92	5	5
22/01/2021	44	1	1
22/01/2021	46	0	1
03/02/2021	38	3	2
10/02/2021	62	8	3
26/02/2021	79	13	19
27/02/2021	38	7	0
05/03/2021	158	23	32
05/03/2021	188	7	46
08/03/2021	97	2	1
Total	11.803	2.648	2.187
Total	-	13.600 visualizações	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Através da tabela acima, identifica-se que para o município de Giruá, o total de engajamento produzido por todas as publicações realizadas por esse município foi de 11.803 curtidas, 2.648 compartilhamentos, 13.600 visualizações e 2.187 comentários.

Evidenciamos a publicação do dia 29 de maio de 2020 com 724 curtidas, onde a mesma informa sobre o primeiro óbito ocorrido no município de Giruá em decorrência da Covid-19. Destaca-se também a postagem do dia 26 de maio de 2021 com 286 compartilhamentos, que informa sobre a confirmação do primeiro caso de Coronavírus para o município. Ressalta-se, ainda, a live do dia 31 de julho de 2021 com 5,9 mil visualizações, na qual os médicos Martin Konrat e Marcelo Diesel falam sobre o enfrentamento da pandemia de Covid-19. E, por fim, novamente a publicação do dia 29 de maio de 2020 com 155 comentários informando a respeito do primeiro óbito por Covid no município.

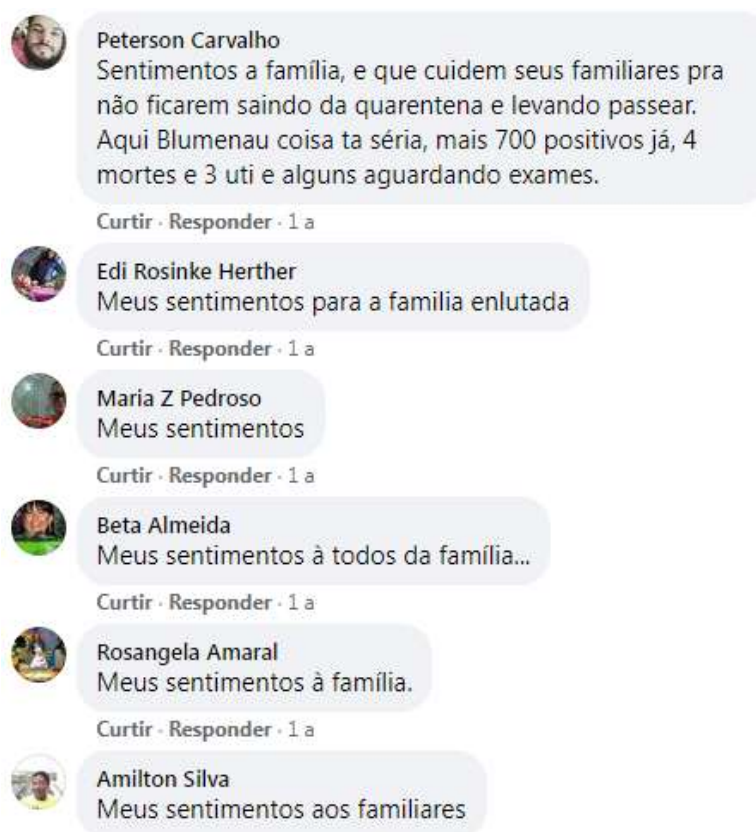
Percebe-se, através dos dados apresentados, que os munícipes entendem as instituições públicas como uma instituição aberta com a qual estes podem interagir, como é colocado por Kunsch (2012), se engajando de forma significativa por meio das

<sup>3</sup> Esta publicação se trata de uma live onde dois médicos falam sobre o enfrentamento da Covid-19.

publicações realizadas pelas administrações municipais nas suas *fanpages* no Facebook.

A seguir pode-se visualizar a Figura 11, que mostra o *print* de alguns comentários da publicação do dia 29 de maio de 2020, que se relaciona ao registro do primeiro óbito em decorrência da Covid-19 para o município de Giruá e que obteve 155 comentários, sendo a maior quantidade para o município.

Figura 11 – *Print* de comentários dos munícipes de Giruá



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Logo após, é apresentada a Tabela 10, onde estão contidas as datas de publicações referentes ao município de Santo Ângelo e o engajamento produzido pelas mesmas.

Tabela 10 – Engajamento para o município de Santo Ângelo

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
13/03/2020	26	15	4
18/03/2020	52	32	0
20/03/2020	309	272	175
20/03/2020	265	19 mil visualizações <sup>4</sup>	416
24/03/2020	62	23	1
25/03/2020	162	79	13
03/04/2020	136	5,4 mil visualizações <sup>5</sup>	89
07/04/2020	187	22	15
09/04/2020	148	6,6 mil visualizações <sup>6</sup>	79
15/04/2020	119	37	14
17/04/2020	44	10	1
24/04/2020	54	8	24
25/04/2020	160	49	67
28/04/2020	126	65	13
29/04/2020	157	29	30
30/04/2020	102	60	20
01/05/2020	53	10	32
05/05/2020	202	61	8
06/05/2020	164	22	9
07/05/2020	135	21	18
08/05/2020	337	60	32
08/05/2020	81	4,7 mil visualizações <sup>7</sup>	13
14/05/2020	90	17	0
15/05/2020	323	81	75
15/05/2020	98	3,9 mil visualizações <sup>8</sup>	36
29/05/2020	143	4,9 mil visualizações <sup>9</sup>	98
01/06/2020	76	22	5
02/06/2020	30	5	0
05/06/2020	40	11	4
08/06/2020	118	17	10
12/06/2020	125	4,9 mil visualizações <sup>10</sup>	61
14/06/2020	210	97	100
19/06/2020	169	43	29
19/06/2020	147	5 mil visualizações <sup>11</sup>	88

<sup>4</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município em relação ao funcionamento dos estabelecimentos comerciais no período pandêmico.

<sup>5</sup> Idem.

<sup>6</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município relacionada aos cuidados necessários para controle e prevenção da dengue.

<sup>7</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município que se refere a distribuição de equipamentos de proteção individual aos profissionais do SAMU.

<sup>8</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município sobre diversos assuntos, como pavimentação de ruas, horário de atendimento de estabelecimentos comerciais, etc.

<sup>9</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município relacionada ao andamento da gestão municipal.

<sup>10</sup> Idem.

<sup>11</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município que se refere a assuntos gerais sobre o governo municipal, como segurança pública, educação, etc.



Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
26/06/2020	131	5,1 mil visualizações <sup>12</sup>	101
03/07/2020	107	2,9 mil visualizações <sup>13</sup>	84
10/07/2020	44	10	1
16/07/2020	56	17	0
24/07/2020	125	4,7 mil visualizações <sup>14</sup>	41
05/08/2020	47	7	0
07/08/2020	66	10	4
12/08/2020	31	6	0
20/11/2020	17	5	0
01/12/2020	70	37	18
01/12/2020	41	2,2 mil visualizações <sup>15</sup>	4
03/12/2020	44	21	19
04/12/2020	24	5	1
04/12/2020	28	9	0
08/12/2020	34	13	0
19/12/2020	49	7	2
31/12/2020	163	39	63
01/01/2021	191	44	22
27/01/2021	76	18	12
29/01/2021	75	15	7
10/02/2021	255	20	60
25/02/2021	246	121	54
26/02/2021	141	113	42
27/02/2021	44	1	7
01/03/2021	89	6	9
03/03/2021	31	8	5
04/03/2021	25	7	0
04/03/2021	328	93	105
07/03/2021	31	4	1
09/03/2021	30	5	0
09/03/2021	40	11	2
10/03/2021	132	45	24
Total	7.461	1.865	2.267
Total	-	69.300 visualizações	-

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Destaca-se aqui, que o engajamento produzido pelas publicações realizadas pelo município de Santo Ângelo foi de 7.461 curtidas, 1.865 compartilhamentos, 69.300 visualizações e 2.267 comentários. Tem-se ainda, a publicação do dia 08 de

<sup>12</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município com o intuito de conscientizar a população acerca dos riscos da pandemia de Covid-19.

<sup>13</sup> Idem.

<sup>14</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município a respeito de serviços essenciais à população, como recolhimento de lixo, funcionamento de postos de saúde, etc.

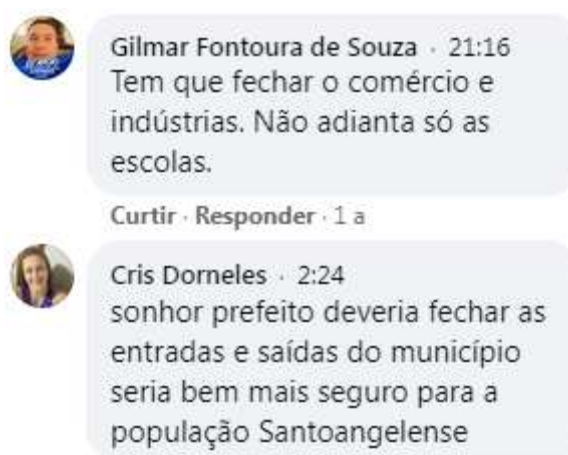
<sup>15</sup> Esta publicação se trata de uma transmissão ao vivo realizada pelo município com informações sobre o andamento da gestão municipal.

maio de 2020 com 337 curtidas, que informa a população sobre a distribuição de equipamentos de proteção individual para os profissionais da UPA. Tem-se também a publicação do dia 20 de março de 2020 com 272 compartilhamentos, que informatiza sobre o decreto de situação de emergência em virtude do Coronavírus no município. Ainda, tem-se a transmissão ao vivo também do dia 20 de março de 2020 com 19 mil visualizações, que orienta os munícipes em relação ao horário de atendimento dos estabelecimentos comerciais em virtude da pandemia de Covid-19. E, para finalizar, também o vídeo do dia 20 de março de 2020 com 416 comentários.

Esse engajamento produzido pelas publicações na *fanpage* do município nos mostra que a administração municipal está se preocupando em proporcionar acessibilidade às notícias para os munícipes, assim como, possibilitando sua interação nas transações com as administrações municipais, como é colocado por Silva, Almeida e Junqueira (2015).

Logo abaixo pode-se visualizar a Figura 12, que mostra o *print* de alguns comentários da transmissão ao vivo publicada no dia 20 de março de 2020, que oferece orientações acerca do horário de funcionamento dos estabelecimentos comerciais no período pandêmico, e que obteve 416 comentários, sendo a maior quantidade para o município de Santo Ângelo.

Figura 12 – *Print* de comentários dos munícipes de Santo Ângelo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

A seguir, é apresentada a Tabela 11, onde são apresentadas as datas de publicações referentes ao município de São Luiz Gonzaga e o engajamento produzido pelas mesmas.

Tabela 11 – Engajamento para o município de São Luiz Gonzaga

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
05/04/2020	282	50	15
07/04/2020	178	30	3
18/04/2020	95	21	14
23/04/2020	39	1	6
28/04/2020	62	10	9
29/04/2020	72	9	2
01/05/2020	208	28	23
04/05/2020	57	6	0
04/05/2020	175	39	7
06/05/2020	94	18	0
07/05/2020	56	3	0
08/05/2020	50	8	0
11/05/2020	68	9	1
13/05/2020	41	5	2
15/05/2020	82	17	14
18/05/2020	34	4	0
19/05/2020	36	7	0
20/05/2020	20	4	2
21/05/2020	17	1	0
22/05/2020	12	3	0
25/05/2020	123	21	2
26/05/2020	58	8	0
27/05/2020	44	5	0
28/05/2020	42	5	0
29/05/2020	37	5	0
01/06/2020	36	8	0
02/06/2020	32	2	2
05/06/2020	25	5	0
09/06/2020	14	4	0
10/06/2020	23	2	0
12/06/2020	38	4	0
15/06/2020	43	2	3
16/06/2020	44	7	2
22/06/2020	25	1	0
31/07/2020	103	33	17
12/08/2020	54	10	4
03/12/2020	43	12	0
30/12/2020	57	12	3
01/01/2021	42	7	3
01/01/2021	122	2	12
13/01/2021	35	4	3
14/01/2021	16	4	1
15/01/2021	14	2	0
18/01/2021	35	14	3
19/01/2021	14	0	0
19/01/2021	147	14	20

Data da publicação	Nº de curtidas	Nº de compartilhamentos	Nº de comentários
19/01/2021	6	0	0
20/01/2021	137	8	0
20/01/2021	190	11	17
20/01/2021	15	0	0
21/01/2021	9	2	0
22/01/2021	25	2	2
05/02/2021	21	5	1
15/02/2021	42	6	6
23/02/2021	11	0	2
01/03/2021	38	10	0
08/03/2021	18	1	1
09/03/2021	27	1	3
<b>Total</b>	<b>3.483</b>	<b>512</b>	<b>205</b>

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Pode-se perceber pela tabela acima, que o engajamento produzido pelas publicações do município de São Luiz Gonzaga foi de 3.483 curtidas, 512 compartilhamentos e 205 comentários. Destaca-se a publicação do dia 05 de abril de 2020 que obteve o maior número de curtidas (282 curtidas) e compartilhamentos (50 compartilhamentos), onde a mesma informa a população acerca da instalação de sete leitos de UTI para o hospital da cidade. E também a publicação do dia 01 de maio de 2020 com o maior número de comentários (23 comentários), na qual a mesma informa a respeito do resultado negativo para o quarto caso suspeito de Coronavírus no município de São Luiz Gonzaga.

Entende-se que o município está proporcionando uma maneira de comunicação para seus cidadãos e, com isso, melhorando as formas de gestão pública permitindo a participação, de forma ativa, dos munícipes assim como afirmado por Silva, Almeida e Junqueira (2015).

Abaixo pode-se visualizar a Figura 13, que mostra o *print* de alguns comentários da publicação do dia 01 de maio de 2020, que obteve 23 comentários, sendo a maior quantidade para o município de São Luiz Gonzaga e que relata o resultado negativo do quarto caso suspeito de Covid-19 no município.

Figura 13 – *Print* de comentários dos munícipes de São Luiz Gonzaga



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Como pode ser visto nas tabelas acima apresentadas, não encontrou-se nenhuma publicação que possua o número de curtidas zeradas. Com isso, entende-se que os munícipes querem ter uma forma de manifestação mas sem necessariamente precisarem formar uma resposta para as postagens do município, assim como afirmado por Recuero (2014).

Quanto aos compartilhamentos, encontra-se uma publicação para o município de Giruá classificada para o tema dados Covid com o número de compartilhamentos zerado e quatro postagens para o município de São Luiz Gonzaga, três classificadas para o tema dados Covid e uma para o tema outros. O compartilhamento é uma forma de dar visibilidade para os diálogos e, com isso, fazendo com que estes atinjam o maior número de pessoas, como é colocado por Recuero (2014).

No que se refere aos comentários, encontram-se 5 publicações para o município de Cerro Largo com a quantidade de comentários zerados, sendo que duas são classificadas para o tema decreto e três para o tema outros. Para Giruá, tem-se 4 postagens zeradas de comentários, onde as mesmas foram classificadas uma para o tema decreto, uma para prevenção e duas para o tema outros.

Para o município de Santo Ângelo, foram encontradas 11 publicações com os comentários zerados, sendo uma classificada para o tema prevenção, uma para

vacinas e nove para o tema outros. E para São Luiz Gonzaga tem-se 26 postagens com o número de comentários zerados, sendo uma classificada para o tema vacinas, vinte e uma para dados Covid e quatro para o tema outros. Como é afirmado por Recuero (2014), os comentários são uma forma de identificar o diálogo entre as partes mas, também, proporcionam uma participação efetiva nesses diálogos.

Dessa forma, ao identificar as publicações realizadas pelos municípios estudados e o engajamento produzido pelas mesmas, entende-se que foi atingido o segundo objetivo deste trabalho, que era identificar o engajamento dos usuários para com as publicações realizadas na página ou perfil oficial dos municípios do COREDE Missões.

#### 4.4 INTERAÇÃO PERCEBIDA ENTRE AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS MUNICIPAIS E SEUS SEGUIDORES

Para analisar a interatividade estabelecida entre as administrações municipais e seus seguidores, foi observado nas *fanpages* dos municípios estudados se as publicações feitas por estes recebiam comentários de seus seguidores e se houve respostas a esses comentários por parte das administrações públicas.

Por meio dessas observações foi elaborado o Quadro 1, que mostra a quantidade de comentários em cada mês para cada um dos municípios estudados e a interação percebida entre as administrações e os seguidores.

Quadro 1 – Interação percebida entre administrações públicas municipais e os seguidores

Município /Mês		Cerro Largo	Girúá	Santo Ângelo	São Luiz Gonzaga	Total
03/2020	Comentários	85	280	609	0	974
	Interação	2	2	-	-	4
04/2020	Comentários	98	76	352	49	575
	Interação	-	1	1	-	2
05/2020	Comentários	0	570	321	51	942
	Interação	-	42	-	1	43
06/2020	Comentários	139	486	398	7	1.030
	Interação	-	6	2	-	8

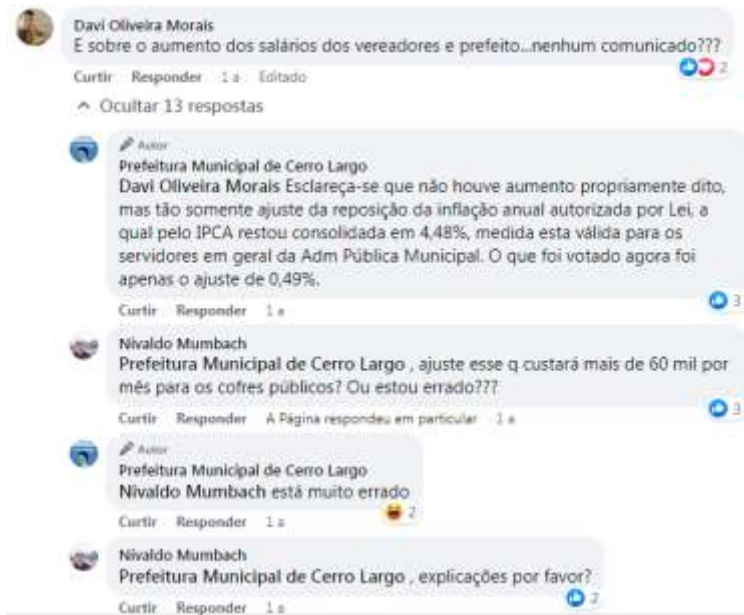
Município /Mês		Cerro Largo	Giruá	Santo Ângelo	São Luiz Gonzaga	Total
07/2020	Comentários	28	427	126	17	598
	Interação	2	1	-	1	4
08/2020	Comentários	63	139	4	4	210
	Interação	1	1	-	-	2
09/2020	Comentários	0	0	0	0	0
	Interação	-	-	-	-	-
10/2020	Comentários	35	0	0	0	35
	Interação	-	-	-	-	-
11/2020	Comentários	57	0	0	0	57
	Interação	-	-	-	-	-
12/2020	Comentários	30	55	107	3	195
	Interação	-	-	-	-	-
01/2021	Comentários	59	51	41	61	212
	Interação	-	-	-	2	2
02/2021	Comentários	152	24	163	9	348
	Interação	-	-	-	-	-
03/2021	Comentários	73	79	146	4	302
	Interação	-	-	-	1	1

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Através do quadro apresentado acima, pode-se perceber que o mês de junho apresentou o maior número de comentários, com 1.030 comentários realizados pelos seguidores. Também observa-se que o município que obteve maior quantidade de comentários foi Giruá, com 486 comentários, dos quais 6 comentários apresentaram interação por parte da administração pública municipal deste município. No entanto, desse total de 1.030 comentários, ocorreram apenas 8 comentários demonstrando a interação entre as administrações públicas e os seus seguidores.

Logo abaixo é visualizada a Figura 14, que apresenta o *print* de uma interação para o município de Cerro Largo do dia 29 de março de 2020, que mostra a interação entre a administração e alguns de seus seguidores, sendo uma publicação que divulga alterações sobre um decreto de calamidade pública.

Figura 14 – *Print* de interação para o município de Cerro Largo



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Outra interação entre as administrações e seus seguidores também pode ser vista na Figura 15, que mostra um *print* de alguns comentários da publicação do dia 22 de maio de 2020 para o município de Giruá, onde a publicação tratava sobre a compra de kits de testes para o coronavírus.

Figura 15 – *Print* de interação para o município de Giruá



Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).



Identifica-se ainda, por meio do Quadro 1, que o mês de setembro de 2020 não obteve nenhum comentário para nenhum dos municípios estudados e, conseqüentemente, não apresentaram qualquer interação também. Pode-se citar ainda os meses de outubro, novembro e dezembro de 2020 e fevereiro de 2021 que apresentaram uma certa quantidade de comentários, mas nenhum obteve qualquer interação por parte das administrações públicas municipais para com os seus seguidores.

Tendo em vista a baixa quantidade de interação percebida entre administrações públicas municipais e seus seguidores, entende-se que os administradores das *fanpages* proporcionam a oportunidade de expressar a sua opinião em relação às publicações que são feitas, como é afirmado por Correia e Moreira (2014).

Por meio dessas opiniões, as administrações públicas podem perceber se os seus seguidores estão se identificando ou não com os conteúdos apresentados pelas administrações, como é colocado por Oliveira, Silva e Gaião (2018). Já Mitozo, Massuchin e Carvalho (2017) colocam que também podem ocorrer discussões entre os diversos seguidores das *fanpages* de cada município, em relação a diversos assuntos mas, principalmente, assuntos ligados à política.

As Tabelas 12, 13, 14, 15, 16 e 17 apresentam a frequência das publicações, subdivididas em quatro categorias, quanto a sua quantidade de curtidas e compartilhamentos, e, em alguns casos, a quantidade de visualizações das publicações que continham vídeos ou transmissões ao vivo realizadas pelos municípios. Estas tabelas foram divididas de acordo com a classificação dos temas decreto, prevenção, fiscalização, vacinas, dados Covid e outros.

Na Tabela 12 abaixo contida, podemos observar que para o tema decreto o município de São Luiz Gonzaga não apresentou nenhuma curtida e também nenhum compartilhamento para esse tema. Já o município de Cerro Largo foi o que apresentou maiores registros tanto de curtidas como de compartilhamentos, com 12 para cada um dos dois.

Destaca-se ainda, que nenhum dos municípios apresentou registros de publicações para todas as categorias no que se refere a quantidade de curtidas, e o mesmo ocorre em relação aos compartilhamentos. Como total dos registros, temos 20 registros de publicações com curtidas e também 20 com compartilhamentos.

Tabela 12 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Decreto”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos	
		N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	-	-	8	66,67
	31 – 60	4	33,33	2	16,67
	61 – 90	4	33,33	2	16,67
	> 90	4	33,33	-	-
	Subtotal	12	100	12	100
Giruá	1 – 30	-	-	4	80
	31 – 60	2	40	1	20
	61 – 90	1	20	-	-
	> 90	2	40	-	-
	Subtotal	5	100	5	100
Santo Ângelo	1 – 30	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	1	33,33
	61 – 90	-	-	1	33,33
	> 90	3	100	1	33,33
	Subtotal	3	100	3	100
São Luiz Gonzaga	1 – 30	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-
	> 90	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Total	1 – 30	-	-	12	60
	31 – 60	6	30	4	20
	61 – 90	5	25	3	15
	> 90	9	45	1	5
	Total	20	100	20	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Após, pode ser visualizada a Tabela 13, que apresenta os registros das curtidas, compartilhamentos e visualizações referentes às publicações classificadas para o tema prevenção.

Quando visualiza-se a Tabela 13, percebe-se que o município de São Luiz Gonzaga não apresentou nenhum registro de publicação para o tema prevenção. Já o município de Cerro Largo apresentou apenas 3 registros e todos estão contidos na subdivisão maior que 90. Quanto aos compartilhamentos, este apresentou registros em duas das subdivisões, totalizando 3 registros.

Tabela 13 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Prevenção”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos		Visualizações	
		N	%	N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	-	-	2	66,67	-	-
	31 – 60	-	-	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	1	33,33	-	-
	> 90	3	100	-	-	-	-
	Subtotal	3	100	3	100	-	-
Giruá	1 – 30	1	14,29	6	85,71	-	-
	31 – 60	1	14,29	1	14,29	-	-
	61 – 90	1	14,29	-	-	-	-
	> 90	4	57,14	-	-	-	-
	Subtotal	7	100	7	100	-	-
Santo Ângelo	1 – 30	1	7,69	9	75	-	-
	31 – 60	5	38,46	2	16,67	-	-
	61 – 90	1	7,69	1	8,33	-	-
	> 90	6	46,15	-	-	1	100
	Subtotal	13	100	12	100	1	100
São Luiz Gonzaga	1 – 30	-	-	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-	-	-
	> 90	-	-	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-	-	-
Total	1 – 30	2	8,70	17	77,27	-	-
	31 – 60	6	26,09	3	13,64	-	-
	61 – 90	2	8,70	2	9,09	-	-
	> 90	13	56,52	-	-	1	100
	Total	23	100	22	100	1	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Os municípios de Giruá e Santo Ângelo apresentaram registros de publicações para todas as subdivisões de frequência para curtidas, mas o mesmo não se repete quando olhamos para os compartilhamentos, onde apresentaram registros em, respectivamente, duas e três subdivisões.

O município de Santo Ângelo obteve a maior quantidade de registros para as curtidas, com 13, a maior quantidade para os compartilhamentos, com 12 e ainda apresentou um registro de vídeo para a subdivisão maior que 90.

Logo a seguir, é possível visualizar a Tabela 14, onde estão contidos os registros de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações para o tema fiscalização.

Tabela 14 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Fiscalização”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos		Visualizações	
		N	%	N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	-	-	1	33,33	-	-
	31 – 60	-	-	1	33,33	-	-
	61 – 90	-	-	1	33,33	-	-
	> 90	3	100	-	-	-	-
	Subtotal	3	100	3	100	-	-
Giruá	1 – 30	-	-	1	50	-	-
	31 – 60	-	-	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	1	50	-	-
	> 90	3	100	-	-	1	100
	Subtotal	3	100	2	100	1	100
Santo Ângelo	1 – 30	-	-	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-	-	-
	> 90	-	-	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-	-	-
São Luiz Gonzaga	1 – 30	-	-	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-	-	-
	> 90	-	-	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-	-	-
Total	1 – 30	-	-	2	40	-	-
	31 – 60	-	-	1	20	-	-
	61 – 90	-	-	2	40	-	-
	> 90	6	100	-	-	1	100
	Total	6	100	5	100	1	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Ao olharmos para a Tabela 14, percebe-se que quanto às curtidas, a única categoria que apresentou registros foi a subdivisão maior que 90, tendo como total da mesma 6 registros para os quatro municípios. Em relação aos compartilhamentos, estes obtiveram registro em três subdivisões, totalizando 5 registros. Ainda, identifica-se que os municípios de Santo Ângelo e São Luiz Gonzaga não apresentaram nenhum registro nem para curtidas, nem para compartilhamentos e visualizações.

O número total de compartilhamentos não coincide com o número total de curtidas pois identificou-se uma publicação de continha um vídeo, sendo este categorizado para a coluna das visualizações que obteve um registro. Com isso, ao

somarmos o total de compartilhamentos e o total de visualizações tem-se a quantidade de seis registros, sendo esta igual à quantidade de curtidas.

Logo a seguir é possível visualizar a Tabela 15, que identifica os registros das curtidas e compartilhamentos para as publicações identificadas para o tema vacinas.

Tabela 15 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Vacinas”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos	
		N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	-	-	-	-
	31 – 60	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-
	> 90	-	-	-	-
	Subtotal	-	-	-	-
Giruá	1 – 30	-	-	1	100
	31 – 60	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-
	> 90	1	-	-	-
	Subtotal	1	100	1	100
Santo Ângelo	1 – 30	1	20	4	80
	31 – 60	1	20	-	-
	61 – 90	1	20	-	-
	> 90	2	40	1	20
	Subtotal	5	100	5	100
São Luiz Gonzaga	1 – 30	-	-	3	100
	31 – 60	-	-	-	-
	61 – 90	-	-	-	-
	> 90	3	100	-	-
	Subtotal	3	100	3	100
Total	1 – 30	1	11,11	8	88,89
	31 – 60	1	11,11	-	-
	61 – 90	1	11,11	-	-
	> 90	6	66,67	1	11,11
	Total	9	100	9	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Nela pode-se perceber que o município de Cerro Largo não apresentou nenhum registro de publicação para o tema vacinas. Já o município de Giruá apresentou apenas um registro de publicação para a subdivisão maior que 90.

O município de Santo Ângelo teve registros de publicações para todas as subdivisões, sendo que a maior quantidade de registros foi apresentada para a subdivisão maior que 90, com 2 registros que representam 40% do total de registros.

Já o município de São Luiz Gonzaga apresentou 3 registros para a subdivisão de maior que 90.

Quando olha-se para os compartilhamentos, vê-se que o município com maior registros foi Santo Ângelo, sendo que 4 dos registros estão na subdivisão de 1 a 30 e representam 80% do total dos mesmos. O município de Cerro Largo não apresentou nenhum registro para os compartilhamentos e os outros dois municípios obtiveram registros em apenas uma das subdivisões.

A seguir, é apresentada a Tabela 16 onde pode-se visualizar o registro das curtidas e dos compartilhamentos para cada município estudado para as publicações elencadas como dados Covid.

Tabela 16 – Quantidade de curtidas e compartilhamentos das publicações “Dados Covid”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos	
		N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	-	-	10	83,33
	31 – 60	1	8,33	2	16,67
	61 – 90	8	66,67	-	-
	> 90	3	33,33	-	-
	Subtotal	12	100	12	100
Giruá	1 – 30	-	-	2	11,76
	31 – 60	3	16,67	3	17,65
	61 – 90	-	-	3	17,65
	> 90	15	83,33	9	52,94
	Subtotal	18	100	17	100
Santo Ângelo	1 – 30	-	-	2	50
	31 – 60	2	50	2	50
	61 – 90	-	-	-	-
	> 90	2	50	-	-
	Subtotal	4	100	4	100
São Luiz Gonzaga	1 – 30	13	28,89	41	97,62
	31 – 60	22	48,89	1	2,38
	61 – 90	4	8,89	-	-
	> 90	6	13,33	-	-
	Subtotal	45	100	42	100
Total	1 – 30	13	16,46	55	73,33
	31 – 60	28	35,44	8	10,67
	61 – 90	12	15,19	3	4
	> 90	26	32,91	9	12
	Total	79	100	75	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

Nela, pode-se visualizar que todos os municípios apresentaram registros para o tema dados Covid. Com maiores registros, temos o município de São Luiz Gonzaga que registrou 22 publicações na subdivisão de 31 a 60 curtidas por publicação, representando 48,89% do total das publicações para o município.

Em segundo lugar, tem-se o município de Giruá que registrou 15 publicações na subdivisão maior que 90, sendo que estas representam 83,33% do total de publicações. Como total de todos os municípios, obtiveram-se 79 registros de publicações no que se refere às curtidas.

Quando olhamos para os compartilhamentos, vê-se que apenas o município de Giruá apresentou registros de publicações para todas as subdivisões, totalizando 17 registros. Pode-se perceber também que o município de São Luiz Gonzaga apresentou a maior quantidade de registros na subdivisão de 1 a 30 compartilhamentos, com 41, que representam 97,62% do total de registros apresentados por este município.

Ainda, é necessário ressaltarmos que o número total de compartilhamentos não confere com o total de curtidas tendo em vista que publicação do dia 22/01/2021 não obteve nenhum compartilhamento para o município de Giruá. Também tem-se as publicações dos dias 19/01/2021, 20/01/2021 e 23/02/2021 do município de São Luiz Gonzaga que também não obtiveram nenhum compartilhamento.

Logo abaixo, visualiza-se a Tabela 17 que mostra os registros das curtidas, compartilhamentos e visualizações para as publicações identificadas para o tema outros.

Quando olha-se para a mesma, vê-se que todos os municípios apresentaram registros de publicações para o tema outros. E o único município que não obteve registros em todas as subdivisões foi São Luiz Gonzaga, onde a subdivisão 61 a 90 não apresentou nenhuma pontuação.

Acredita-se que os assuntos das publicações elencadas como outros não gerem tanto apelo para a população do município e devido a isso, a subdivisão 61 a 90 não obteve nenhum registro de postagem. Essas publicações estão ligadas a informações a respeito do recebimento de emendas para investimentos em esporte, sobre alistamento militar, sobre turno único nos setores públicos, entre outros assuntos.

Tabela 17 – Quantidade de curtidas, compartilhamentos e visualizações das publicações “Outros”

Município	Frequência	Curtidas		Compartilhamentos		Visualizações	
		N	%	N	%	N	%
Cerro Largo	1 – 30	3	18,75	9	60	-	-
	31 – 60	1	6,25	6	40	-	-
	61 – 90	2	12,50	-	-	-	-
	> 90	10	62,50	-	-	-	-
	Subtotal	16	100	15	100	-	-
Giruá	1 – 30	1	4,17	16	72,73	-	-
	31 – 60	1	4,17	4	18,18	-	-
	61 – 90	3	12,50	1	4,54	-	-
	> 90	19	79,17	1	4,54	2	100
	Subtotal	24	100	22	100	2	100
Santo Ângelo	1 – 30	5	12,20	20	66,67	-	-
	31 – 60	9	21,95	5	16,67	-	-
	61 – 90	7	17,07	2	6,67	-	-
	> 90	20	48,78	3	10	11	100
	Subtotal	41	100	30	100	11	100
São Luiz Gonzaga	1 – 30	5	50	7	77,78	-	-
	31 – 60	2	20	2	22,22	-	-
	61 – 90	-	-	-	-	-	-
	> 90	3	30	-	-	-	-
	Subtotal	10	100	9	100	-	-
Total	1 – 30	14	15,38	52	68,42	-	-
	31 – 60	13	14,29	17	22,37	-	-
	61 – 90	12	13,19	3	3,95	-	-
	> 90	52	57,14	4	5,26	13	100
	Total	91	100	76	100	13	100

Fonte: Dados da pesquisa, organizados pela autora (2021).

O município que apresentou maior quantidade de registros foi Santo Ângelo com 41, sendo que a subdivisão que obteve maior número de registros foi a de maior que 90, com 20 registros que representam 48,78% do total. Em segundo lugar, tem-se o município de Giruá com um total de 24 registros, sendo que 19 destes se encontram na subdivisão maior que 90 representando 79,17% do total.

Quando olha-se para os compartilhamentos, vê-se que os municípios de Giruá e Santo Ângelo apresentaram registros para as quatro subdivisões. Já os municípios de Cerro Largo e São Luiz Gonzaga obtiveram registros para duas das quatro subdivisões, sendo elas as de 1 a 30 e de 31 a 60 registros de publicações.



Também obtiveram-se registros de visualizações para os vídeos publicados pelos municípios. Os municípios que apresentaram registros foram Giruá e Santo Ângelo com um total de, respectivamente, 2 e 11 registros para a subdivisão maior que 90.

Aqui é necessário ressaltar-se que o total de compartilhamentos mais visualizações não será o mesmo das curtidas pois o município de Cerro Largo não obteve nenhum compartilhamento para a publicação do dia 03/04/2020. Bem como, o município de São Luiz Gonzaga também não apresentou nenhum compartilhamento para a publicação do dia 19/01/2021.

Após visualizarmos essas tabelas, entende-se que é importante que as administrações públicas estabeleçam uma conversação de “mão dupla”, assim como é colocado por Raminelli, Rodegheri e Oliveira (2014, p. 249). Isso é importante pois os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas opiniões e ideias, fazendo, assim, parte da administração municipal e com isso, sendo os munícipes os principais agentes da gestão pública (SILVA et al., 2015).

Outro ponto que deve-se ressaltar é que as administrações públicas devem buscar interagir em maior quantidade e de forma mais ativa para com os munícipes pois é dessa maneira que elas irão ampliar e consolidar a “democracia participativa” para com os cidadãos (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013, p. 170).

Com isso, após terem-se realizado as análises das publicações com curtidas, compartilhamentos, visualizações e comentários, entende-se que o terceiro e último objetivo deste trabalho foi atingido, que era analisar a interatividade estabelecida entre as administrações públicas municipais e os munícipes/seguidores, através da página ou perfil oficial do município no Facebook.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje em dia, cada vez mais, estão surgindo estudos que abordam a utilização das redes sociais como instrumento de comunicação por parte das administrações públicas. Podemos citar como exemplo os trabalhos escritos por Raminelli, Rodegheri e Oliveira (2014), Anselmino, Reviglio e Diviani (2016) e Daltro e Santos (2017). Porém, estudos que abordem este tema em relação às administrações municipais são mais raros e necessitam de um maior aprofundamento no que se refere à academia.

Com isso, o presente estudo se propôs a responder à questão problema em relação a quais aspectos podem ser observados na utilização do Facebook como instrumento de comunicação pelos municípios do COREDE Missões. E o objetivo geral que orientou o trabalho se constitui em analisar o processo de utilização do Facebook como instrumento de comunicação por parte das administrações públicas dos municípios do COREDE Missões.

No que se refere ao primeiro objetivo específico, identificou-se, através das páginas oficiais dos municípios estudados no Facebook, o perfil das publicações classificando-as de acordo com o seu tema, podendo elas serem decreto, prevenção, fiscalização, vacinas, dados sobre a Covid-19 e outros.

Para o município de Cerro Largo o tema que se destacou foi o de outros com 16 publicações, o que representa 34,78% do total de publicações do município que foi de 46. O mesmo ocorreu com o município de Giruá, onde o tema outros apresentou 24 postagens, representando 41,38% do total de publicações, que é de 58 postagens.

No que se refere ao município de Santo Ângelo, tem-se novamente o tema outros com a maior quantidade de postagens, apresentando 41 registros. Este valor representa 62,12% do total de 66 publicações que o município apresentou. E para o município de São Luiz Gonzaga, o tema dados Covid obteve maior quantidade de publicações, sendo 45 que representam 77,59% de um total de 58 publicações.

Em relação ao engajamento dos usuários para com as publicações realizadas no Facebook pelos municípios estudados, identificou-se que para o município de Cerro Largo o engajamento produzido foi de 5.811 curtidas, 1.183 compartilhamentos e 819 comentários. Desses, a publicação que obteve destaque foi a do dia 30 de abril de 2020, tratando do tema fiscalização, com 422 curtidas, 85 compartilhamentos e 56 comentários.

Para o município de Giruá, o total de engajamento produzido por suas publicações foi de 11.803 curtidas, 2.648 compartilhamentos, 13.600 visualizações e 2.187 comentários. Desses, as postagens que obtiveram destaque foram as do dia 29 de maio de 2020, que trata do tema dados Covid, com 724 curtidas, a do dia 26 de maio de 2021, também acerca do tema dados Covid, com 286 compartilhamentos, a live do dia 31 de julho de 2021, tratando do tema prevenção, com 5,9 mil visualizações e novamente a publicação do dia 29 de maio de 2020, acerca do tema dados Covid, com 155 comentários.

Em relação ao município de Santo Ângelo, o total de engajamento produzido pelas publicações do mesmo foi de 7.461 curtidas, 1.865 compartilhamentos, 69.300 visualizações e 2.267 comentários. Com destaque, tem-se as postagens do dia 08 de maio de 2020, tratando do tema prevenção, com 337 curtidas, a do dia 20 de março de 2020, acerca do tema decreto, com 272 compartilhamentos, a transmissão ao vivo do mesmo dia, tratando do tema outros, com 19 mil visualizações e a postagem do mesmo dia, acerca do tema outros, com 416 comentários.

E por último, para o município de São Luiz Gonzaga, o engajamento produzido pelo mesmo foi de 3.483 curtidas, 512 compartilhamentos e 205 comentários. Para este município as publicações que se destacaram foram as do dia 05 de abril de 2020, tratando do tema outros, com 282 curtidas e 50 compartilhamentos e a publicação do dia 01 de maio de 2020, acerca do tema dados Covid, com 23 comentários.

No que se relaciona a interação percebida entre as administrações públicas municipais e seus seguidores, pode-se destacar que o mês de junho registrou a maior quantidade de comentários, com 1.030 comentários e um total de 8 interações por parte dos seguidores dos municípios. Destes, o município de Giruá apresentou 486 comentários como maior quantidade e apenas 6 interações.

Segundo o Rio Grande do Sul (2022), no dia 30 de junho de 2020 registrou-se o número de 1.262 mil casos confirmados por data de início dos sintomas no Rio Grande do Sul, não sendo no mês de junho o pico da pandemia de Covid-19 e sim no mês de março de 2021, onde no dia 01 de março de 2021 registraram-se 14.936 mil casos confirmados por data de início dos sintomas.

Após isso, foi identificada a frequência das publicações de acordo com o seu tema, que foram subdivididas em quatro categorias, quanto a sua quantidade de curtidas e compartilhamentos, e, em alguns casos, a quantidade de visualizações das

publicações que continham vídeos ou transmissões ao vivo realizadas pelos municípios

Para o tema decreto, o município de São Luiz Gonzaga não apresentou nenhuma curtida e nenhum compartilhamento. Já o município de Cerro Largo foi o que apresentou maiores registros tanto de curtidas como de compartilhamentos, com 12 para cada um dos dois. Já para o tema prevenção, novamente o município de São Luiz Gonzaga não apresentou nenhum registro de publicação. E o município de Santo Ângelo apresentou a maior quantidade de registros de curtidas com 13 e de compartilhamentos com 12, e ainda, foi o único município a obter um registro de visualização.

Em relação ao tema fiscalização, os municípios de Cerro Largo e Giruá apresentaram 3 registros de curtidas e, respectivamente, 3 e 2 registros de compartilhamentos. E ainda, o município de Giruá obteve registro de uma visualização. Já os municípios de Santo Ângelo e São Luiz Gonzaga não apresentaram nenhum registro nem para curtidas, nem para compartilhamentos e visualizações.

No que se refere ao tema vacinas, o município de Cerro Largo não apresentou nenhum registro de publicação. Já o município de Giruá apresentou apenas um registro de publicação para a subdivisão maior que 90. O município de Santo Ângelo obteve registros de publicações para todas as subdivisões e o município de São Luiz Gonzaga apresentou 3 registros para a subdivisão de maior que 90.

Em relação ao tema dados Covid, o município de São Luiz Gonzaga registrou 22 publicações na subdivisão de 31 a 60 curtidas por publicação, representando 48,89% do total das publicações para o município. E para os compartilhamentos, vê-se que apenas o município de Giruá apresentou registros de publicações para todas as subdivisões, totalizando 17 registros.

E por último para o tema outros, o único município que não obteve registros em todas as subdivisões foi São Luiz Gonzaga. E o município que apresentou maior quantidade de registros foi Santo Ângelo com 41, sendo que a subdivisão que obteve maior número de registros foi a de maior que 90, com 20 registros que representam 48,78% do total.

Com isso, considera-se que os objetivos propostos para o trabalho foram atingidos de maneira satisfatória. Ainda, é importante ressaltar que o estudo apresentou algumas limitações, pois foi possível estudar apenas quatro dos vinte e

cinco municípios que compõem o COREDE Missões tendo em vista o tempo para a pesquisa.

Para estudos futuros, recomenda-se a realização do mesmo estudo para todos os vinte e cinco municípios que compõem o COREDE Missões. Também sugere-se que seja realizada uma pesquisa que abranja um período maior do que apenas um ano, como é o caso do presente trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Norberto Almeida de; RAINATTO, Giuliano Carlo. On ou off, real ou virtual? Como o Facebook influencia na qualidade de interações e relações sociais?. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 35, n. 1, p. 83-98, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/46823/pdf>. Acesso em: 19 jul. 2021.
- ANSELMINO, Natalia Raimondo; REVIGLIO, María Cecilia; DIVIANI, Ricardo. Esfera pública e redes sociais na Internet: O que é novo no Facebook?. **Rizoma**, Santa Cruz do Sul, v. 4, n. 1, p. 67-89, ago. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.17058/rzm.v3i1.6726>. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/rizoma/article/view/6726/5013>. Acesso em: 19 jul. 2021.
- ATLAS BRASIL. **Atlas do desenvolvimento humano no Brasil**: Perfil. Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/>. Acesso em: 29 jun. 2021.
- BUENO, Marina. Ferramentas digitais e participação social: Educação (para a) ou mobilização da cidadania?. In: COCCO, Giuseppe (org.). **Gabinete Digital**: análise de uma experiência. Porto Alegre: Companhia Rio-grandense de Artes Gráficas (CORAG), 2013. p. 73-82. Disponível em: [https://issuu.com/gabrielgalli/docs/gabinete-digital\\_-an\\_\\_lise-de-uma-e](https://issuu.com/gabrielgalli/docs/gabinete-digital_-an__lise-de-uma-e). Acesso em: 30 jul. 2021.
- CAETANO, Liliâne Moiteiro. A comunicação pública e a rede: podemos o que queremos?. In: MATOS, Heloiza (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. 21. ed. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 97-114. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgcom/ciencias%20da%20comunicacao.%20e-books.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2021.
- CALAZANS, Janaina de Holanda Costa; LIMA, Cecília Almeida Rodrigues. Sociabilidades virtuais: do nascimento da Internet à popularização dos sites de redes sociais *online*. In: ENCONTRO NACIONAL DE HISTÓRIA DA MÍDIA, 9., 2013, Minas Gerais. **Anais [...]**. Minas Gerais, UFOP, 2013. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/alcar/encontros-nacionais-1/9o-encontro-2013/artigos/gt-historia-da-midia-digital/sociabilidades-virtuais-do-nascimento-da-internet-a-popularizacao-dos-sites-de-redes-sociais-online>. Acesso em: 06 out. 2021.
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant. Gestão social e políticas públicas: uma questão ainda em debate no século XX. In: JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates (org.). **Gestão Social**: mobilizações e conexões. 1. ed. São Paulo: LCTE Editora, 2012. p. 42-56. Disponível em: <https://www5.pucsp.br/cedepe/download/enapeg13-18-012-13.pdf>. Acesso em: 06 out. 2021.
- CASTRO, Vinícius 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. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em

Gestão Pública) – Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2017. Disponível em: <http://dspace.unipampa.edu.br:8080/jspui/bitstream/riu/2910/1/VIN%c3%8dCIUS%20NUNES%20CASTRO%20%282%29.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2021.

CONSTANT CONTACT. **Fall 2011 Attitudes and Outlook Survey**. 2011. Disponível em: <http://img.constantcontact.com/docs/pdf/fall-2011-attitudes-and-outlooks-survey-key-findings.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2021.

COREDES RS. **Fórum dos Conselhos Regionais de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul**. [entre 2010 e 2020]. Disponível em: <http://forumdoscoredes.org.br/coredes/>. Acesso em: 11 nov. 2021.

CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro; MOREIRA, Maria Faia Rafael. Novas formas de comunicação: história do Facebook - Uma história necessariamente breve. **Revista Alceu**, v. 14, n. 28, p. 168-187, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://revistaalceu-acervo.com.puc-rio.br/media/alceu%2028%20-%20168-187.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2021.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566, jul./set. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/gDHX66twKTVV6SD3VJnKSWL/?lang=pt>. Acesso em: 03 jul. 2021.

DALTRO, Emmanuelle Fonseca Marinho de Anias; SANTOS, Ernani Marques dos. Fatores Condicionantes do Engajamento em Mídias Sociais: uma proposta de modelo de análise do Facebook no Setor Público. *In*: CONFERÊNCIA DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 17., 2017, Portugal. **Atas [...]**. Disponível em: <http://revista.apsi.pt/index.php/capsi/article/view/645/577>. Acesso em: 05 jul. 2021.

DICKMANN, Pâmela. Facebook como ferramenta de participação e inovação na comunicação. *In*: CONFERÊNCIA DO PENSAMENTO COMUNICACIONAL BRASILEIRO, 5., 2018, São Paulo. **Anais [...]**. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/pensacom2018/textos/pamela-dickmann.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2021.

FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA – FEE. **Perfil Socioeconômico: Coredes/ Corede Missões**. 2019. Disponível em: <https://arquivofee.rs.gov.br/perfil-socioeconomico/coredes/detalhe/?corede=Miss%F5es>. Acesso em: 29 jun. 2021.

GARCIA, Vanessa Laís. **A utilização do Facebook como ferramenta de comunicação**: um estudo na administração pública municipal dos municípios da Associação dos Municípios das Missões. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) – Universidade Federal da Fronteira Sul, Cerro Largo, 2016.

GARCIAS, Carlos Mello et al. O engajamento dos usuários do Facebook em relação à comunicação da Covid-19: uma análise da Prefeitura Municipal de Curitiba (Paraná, Brasil). **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-19, dez. 2020. DOI: <https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5353>. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/5353/5131>. Acesso em: 14 jul. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/nc0cesv>. Acesso em: 27 jun. 2021.

GONÇALVES, Talita. A evolução das redes sociais. Etus Social Network Brasil LTDA, 2021. Disponível em: <https://etus.com.br/blog/a-evolucao-das-redes-sociais/>. Acesso em: 06 out. 2021.

GUILLAMÓN, María-Dolores et al. Factors influencing social media use in local governments: The case of Italy and Spain. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 460–471, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.06.005>. Disponível em: [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16300867?casa\\_token=ZBAf9HLGculAAAAA:vVRRwH5PDOPLcCE7RIfG48\\_RIXwj4at3vQQDW8FIlfh6a3KI4z6stJ-8EOLFHP6F-cv7v\\_e-Fv-k](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16300867?casa_token=ZBAf9HLGculAAAAA:vVRRwH5PDOPLcCE7RIfG48_RIXwj4at3vQQDW8FIlfh6a3KI4z6stJ-8EOLFHP6F-cv7v_e-Fv-k). Acesso em: 02 ago. 2021.

JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates. Redes sociais e território. In: JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates (org.). **Gestão Social: mobilizações e conexões**. 1. ed. São Paulo: LCTE Editora, 2012. p. 305-307. Disponível em: <https://www5.pucsp.br/cedepe/download/enapeg13-18-012-13.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2021.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: MATOS, Heloiza (org.) **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. 21. ed. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 13-29. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgcom/ciencias%20da%20comunicacao.%20e-books.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2021.

LAMEIRAS, Mariana; SILVA, Tiago; TAVARES, António. An Empirical Analysis of Social Media Usage by Local Governments in Portugal. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 11., 2018, Ireland. **Anais [...]**. Ireland: ICEGOV'18, 2018. DOI: 10.1145/3209415.3209503. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/322978249\\_An\\_Empirical\\_Analysis\\_of\\_Social\\_Media\\_Usage\\_by\\_Local\\_Governments\\_in\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/322978249_An_Empirical_Analysis_of_Social_Media_Usage_by_Local_Governments_in_Portugal). Acesso em: 02 ago. 2021.

MAINIERI, Tiago; ROSA, Elisa Costa Ferreira. Comunicação pública, cidadania e democracia: algumas reflexões. **Revista Comunicação Midiática**, v. 7, n. 1, p. 192-206, jan./abr. 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/USER/Downloads/calbertogarciabiernath,+Texto+10+-+Manieri,+Rosa.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2021.



MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012. Disponível em: [file:///C:/Users/USER/Downloads/pesquisa-de-marketing-6ed-uma-orientaao-aplicadapdf\\_compress.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/pesquisa-de-marketing-6ed-uma-orientaao-aplicadapdf_compress.pdf). Acesso em: 27 jun. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/n1e8x0c>. Acesso em: 26 jun. 2021.

MARTINS, Tomas Sparano et al. A influência da rede social Facebook no comportamento de compra do consumidor. **Revista Científica Hermes**, Brasil, n. 13, p. 86-106, jan./jun., 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4776/477647160006.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2021.

MITOZO, Isabele Batista; MASSUCHIN, Michele Goulart; CARVALHO, Fernanda Cavassana de. Debate político-eleitoral no Facebook: os comentários do público em posts jornalísticos na eleição presidencial de 2014. **Revista Opinião Pública**, Campinas, v. 23, n. 2, p. 459- 484, maio/ago. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-01912017232459>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/op/a/XRwMs8YZywGPrSjwvBvP7xD/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 26 jul. 2021.

MOTTA, Paulo Roberto. A modernização da administração pública brasileira nos últimos 40 anos. **Revista de Administração Pública - RAP**, Rio de Janeiro, edição especial comemorativa, p. 87-96, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/d33SdZpN88VVwx6xyZWMd4N/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

MURIANA, Luã Marcelo; MACIEL, Cristiano; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. Do Facebook às ruas: comunidades em interação. *In*: WORKSHOP SOBRE ASPECTOS DA INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR NA WEB SOCIAL, 5., 2013, Manaus. **Anais [...]**. Manaus: WAIHCWS'13, 2013. Disponível em: <http://ceur-ws.org/Vol-1051/paper6.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2021.

NASCIMENTO, Ademir Macedo et al. O uso do Facebook no relacionamento com o cliente: um estudo comparativo entre pequenas empresas físicas e virtuais. *In*: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, 4., 2013, Bento Gonçalves. **Anais [...]**. Bento Gonçalves, 2013, p. 1-13. Disponível em: <https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/1378/3/UsoFacebookCliente.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.

NASCIMENTO, Lebna Landgraf do. Comunicação pública nas redes sociais digitais. *In*: MATOS, Heloiza (org.) **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. 21. ed. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 289-309. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgcom/ciencias%20da%20comunicacao.%20e-books.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2021.

NOGUEIRA, João Robson Fernandes. Políticas públicas de cultura digital e o espaço público político. *In*: MATOS, Heloiza (org.) **Comunicação pública**:

interlocuções, interlocutores e perspectivas. 21. ed. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 311-334. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgcom/ciencias%20da%20comunicacao.%20e-books.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. Comunicação organizacional e comunicação pública. In: MATOS, Heloiza (org.) **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. 21. ed. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 31-52. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgcom/ciencias%20da%20comunicacao.%20e-books.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2021.

OLIVEIRA, Rafaela Sousa de; SILVA, Minelle Enéas da; GAIÃO, Brunno Fernandes da Silva. Orgulho de ser nordestino! Um estudo sobre ethos compartilhado por seguidores em uma página do Facebook. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 16, n. 2, p. 182-193, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.21714/1679-18272018v16n2.p182-193>. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/238446/31022>. Acesso em: 19 jul. 2021.

PÁSCOA, Gina Maria Gouveia; GIL, Henrique Manuel Pires Teixeira. Uma nova forma de comunicação para o cidadão Sênior: Facebook. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 09-29, mar. 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/23458/16849>. Acesso em: 18 jul. 2021.

PESSONI, Arquimedes. Uso da rede social Facebook como ferramenta de comunicação na área de educação em saúde: estudo exploratório produção científica da área – 2005 a 2011. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 4, dez. 2012. DOI: 10.3395/reciis.v6i4.667pt. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/581/1222>. Acesso em: 03 jul. 2021.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia**. 4. ed. São Paulo: Rêspel, 2012. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/n0nnecn>. Acesso em: 26 jun. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. E-book.

RAMINELLI, Francieli Puntel; RODEGHERI, Letícia Bodanese; OLIVEIRA, Rafael Santos de. A utilização de redes sociais online pelo poder executivo: o caso do Gabinete Digital do Estado do Rio Grande do Sul no Facebook. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 2, n. 11, p. 245-263, 2014. Disponível em:

<https://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/218/133>. Acesso em: 26 jul. 2021.

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Revista Versos e Reversos**, Porto Alegre, v. 28, n. 68, p.114-124, maio/ago. 2014. DOI: 10.4013/ver.2014.28.68.06. Disponível em: <http://www.revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/ver.2014.28.68.06/4187>. Acesso em: 21 jul. 2021.

REZENDE, Jean Carlos de. **Avaliação de métricas em redes sociais com a ferramenta scup**: estudo da fanpage de uma startup. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Métricas em Redes Sociais), Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2014. Disponível em: [http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/30672/1/MONOGRAFIA\\_Avalia%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_m%C3%A9tricas\\_em\\_redes\\_sociais\\_com\\_a\\_ferramenta\\_scup\\_estudo\\_da\\_fanpage\\_de\\_uma\\_startup.pdf](http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/30672/1/MONOGRAFIA_Avalia%C3%A7%C3%A3o_de_m%C3%A9tricas_em_redes_sociais_com_a_ferramenta_scup_estudo_da_fanpage_de_uma_startup.pdf). Acesso em: 21 jul. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **Atlas Socioeconômico Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: Secretaria do Planejamento, Governança e Gestão, 2021. Disponível em: <https://atlassocioeconomico.rs.gov.br/conselhos-regionais-de-desenvolvimento-coredes>. Acesso em: 27 jun. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual da Saúde. **Painel Coronavírus RS**. 2022. Disponível em: <https://ti.saude.rs.gov.br/covid19/>. Acesso em: 24 jan. 2021.

RODRIGUES, Glauco Oliveira et al. Análise do uso do Facebook como ferramenta de marketing por empresas brasileiras de comércio eletrônico. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v. 11, n. 1, p. 82-89, 2016. DOI: 10.20985/1980-5160.2016.v11n1.878. Disponível em: <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/878/416>. Acesso em: 19 jul. 2021.

ROSSINI, Diva de Mello et al. O turismo no centro histórico de Florianópolis (SC): um estudo realizado no Facebook sob a ótica dos 4 A'S do benchmarking. **Revista Turismo: Visão e Ação**, Balneário Camboriú, v. 22, n. 3, p. 597-612, set./dez. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v22n3.p597-612>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/wXfVbgTnGzYb4cLhvthYjvj/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jul. 2021.

ROTHBERG, Danilo; VALENÇA, Amanda da Silva. Comunicação pública para cidadania no avanço das redes sociais oficiais. **ANIMUS - Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, Santa Maria, v. 13, n. 26, p. 1-15, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/animus/article/view/11044/pdf>. Acesso em: 09 jul. 2021.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/xcv5nss>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SANTANA, Marília Barreto de; SOUZA, Cristiane Gabriela Boesing de. Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do

monitoramento para gestão. **Revista Gestão Organizacional**, v. 15, n. edição especial, p. 99-107, 2017. DOI: 10.21714/1679-18272017v15Ed.p99-107. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/322812829\\_Uso\\_Das\\_Redес\\_Sociais\\_Por\\_Orgaos\\_Publicos\\_no\\_Brasil\\_e\\_Possibilidades\\_de\\_Contribuicao\\_do\\_Monitoramento\\_para\\_Gestao](https://www.researchgate.net/publication/322812829_Uso_Das_Redес_Sociais_Por_Orgaos_Publicos_no_Brasil_e_Possibilidades_de_Contribuicao_do_Monitoramento_para_Gestao). Acesso em: 05 jul. 2021.

SANTOS, Emerson Gomes dos; MORANO, Rogério Scabim. Adoção e uso do Facebook na educação: perspectivas para a comunicação, colaboração e compartilhamento de informações e dados no ambiente universitário. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 17, n. 3, p. 63-87, set./dez. 2017. Disponível em: <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/1154/799>. Acesso em: 12 jul. 2021.

SANTOS, Gustavo Henrique Campos dos. **O uso das mídias sociais no poder público: análise do perfil "Senado Federal" no Facebook**. 2016. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2016.

SANTOS, Moacir José dos; CARNIELLO, Monica Franchi; OLIVEIRA, Edson Aparecida de Araújo Querido. Comunicação digital na gestão pública dos municípios da RMVP: acesso à informação, transparência e mecanismos de participação. **Revista Brasileira de Desenvolvimento Regional**, Blumenau, v. 1, n. 1, p. 167-184, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.7867/2317-5443.2013v1n1p167-184>. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/rbdr/article/view/3654/2265>. Acesso em: 27 jul. 2021.

SANTOS, Susana Costa; BICHO, Carlota Pina. Eleições autárquicas 2.0: análise das comunicações online de candidatos, partidos e movimentos independentes. **Sociologia Problemas e Práticas**, n. 81, p. 189-210, 2016. DOI: 10.7458 / SPP2016813893. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/303854240\\_Eleicoes\\_autarquicas\\_20\\_analise\\_das\\_estrategias\\_de\\_comunicacao\\_online\\_de\\_candidatos\\_partidos\\_e\\_movimentos\\_independentes](https://www.researchgate.net/publication/303854240_Eleicoes_autarquicas_20_analise_das_estrategias_de_comunicacao_online_de_candidatos_partidos_e_movimentos_independentes). Acesso em: 19 jul. 2021.

SCHEID, Liara Laís. **Análise da atividade virtual das prefeituras brasileiras no Facebook e seus determinantes**. 2020. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Políticas Públicas) – Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento e Políticas Públicas, Universidade Federal da Fronteira Sul, Cerro Largo, 2020. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/bitstream/prefix/3978/1/SCHEID.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2021.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - SECOM. **Manual de orientação para atuação em redes sociais** – Identidade padrão de comunicação digital do Poder Executivo Federal. Brasília, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2021.

SEPLAN. **Perfil Socioeconômico COREDE Missões**. Governo do Estado do Rio Grande do Sul: Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento Regional -

Departamento de Planejamento Governamental. Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://governanca.rs.gov.br/upload/arquivos/201603/28140705-perfis-regionais-2015-missoes.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2021.

SILVA, Adriano Santos Rocha et al. Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre a utilização do Facebook pelos municípios do Recôncavo do estado da Bahia-Brasil. **Tourism & Management Studies**, v. 11, n. 2, p. 174-181, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v11n2/v11a2n20.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2021.

SILVA, Ana Paula; GONZALEZ, Wania. Facebook e participação política: o que dizem os jovens do #OcupaAlemão. **Revista Horizontes**, v. 34, n. 1, p. 159-172, jan./jul. 2016. Disponível em: <https://revistahorizontes.usf.edu.br/horizontes/article/view/337/123>. Acesso em: 19 jul. 2021.

SILVA, Maria de Fatima da; ALMEIDA, Edgard Pitta de; JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. Participação da sociedade na gestão pública por meio das mídias sociais Facebook e Twitter: Análise do Gabinete Digital do RS. *In: Seminários em Administração*, 18., 2015. **Anais [...]**, 2015, p. 1-17. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/428.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2021.

SOUZA, Karina. **Exame**. A cada segundo, 14 pessoas começam a usar uma rede social pela 1ª vez. 2020. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/a-cada-segundo-14-pessoas-comecam-a-usar-uma-rede-social-pela-1a-vez/>. Acesso em: 03 jul. 2021.

SUBIRATI, Joan. Outra sociedade, outra democracia?. *In: JUNQUEIRA, Luciano Antônio Prates (org.). Gestão Social: mobilizações e conexões*. 1. ed. São Paulo: LCTE Editora, 2012. p. 21-38. Disponível em: <https://www5.pucsp.br/cedepe/download/enapeg13-18-012-13.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2021.

TERRA, Carolina Frazon. **Usuário-mídia: A relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais**. Tese (Interfaces Sociais da Comunicação), Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-02062011-151144/publico/TESE\\_CAROL\\_28\\_02\\_11.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-02062011-151144/publico/TESE_CAROL_28_02_11.pdf). Acesso em: 21. Jul. 2021.

TURSUNBAYEVA, Aizhan; FRANCO, Massimo; PAGLIARI, Claudia. Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 2, p. 270-282, abr. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.04.001>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16302088>. Acesso em: 12 jul. 2021.

UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS – UNA-SUS. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. 2020. Disponível em:

<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 30 jul. 2021.

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. **SlideShare**. Digital 2021 Brazil. 2021. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/DataReportal/digital-2021-brazil-january-2021-v01>. Acesso em: 14 jul. 2021.

