

Uma revisão integrativa sobre Comunicação Pública e Governo Eletrônico¹

Renata Emília CARDOSO²

Maria José BALDESSAR³

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC

Resumo

Este estudo investiga a inter-relação entre comunicação pública e governo eletrônico por meio de uma revisão integrativa de literatura, com o objetivo de identificar abordagens e desafios. Adotando uma metodologia qualitativa com análise temática, a pesquisa revelou três eixos principais: mídias digitais como canal de comunicação, propósitos do governo eletrônico e desafios na adoção de estratégias digitais. Os resultados indicam que a comunicação pública ainda é majoritariamente unidirecional, evidenciando a necessidade de aprimoramentos para uma participação cidadã mais efetiva. Estudos futuros podem explorar estratégias para ampliar a participação dos cidadãos, o uso da inteligência artificial e a implementação de plataformas multicanais para atendimento ao cidadão.

Palavras-chave: comunicação pública; governo eletrônico; mídias sociais; participação cidadã; transparência.

Comunicação Pública e Governo Eletrônico

A revolução tecnológica tem transformado a relação entre cidadãos e governos. Neste cenário, o governo eletrônico se estabelece como um meio eficaz para essa comunicação, promovendo maior transparência, acesso aos serviços e aumento da confiança no governo (Balashov *et al.*, 2020).

Por ser uma temática atual e em constante evolução, este estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: qual o estado da arte na inter-relação entre Comunicação Pública e Governo Eletrônico? O objetivo é mapear os principais artigos

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática Comunicação Pública e Comunicação de Risco, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento da UFSC (PPGEGC/UFSC), e-mail: renata.cardoso.2514@gmail.com.

³ Professora Dra. do Programa de Pós-Graduação em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento da UFSC (PPGEGC/UFSC), e-mail: mbaldessar@gmail.com.

que exploram essa interseção, identificar abordagens teóricas predominantes e entender os desafios associados à implementação.

Para melhor compreensão, apresentam-se os conceitos de comunicação pública, governo eletrônico e participação cidadã. A comunicação pública compreende o espaço formado pelos fluxos de informação e interação entre agentes públicos e atores sociais em temas de interesse coletivo (Duarte, 20??). Já governo eletrônico consiste na “utilização de tecnologias de informação baseadas na internet para aprimorar o acesso dos cidadãos às informações e serviços governamentais, e para outros fins” (107º Congresso, 2002, apud Wirtz; Daiser, 2017, p. 8, tradução nossa).

Conforme apontado por Guillen *et. al* (2009 apud Borges, 2023), a participação cidadã vai além da eleição dos governantes, busca soluções para problemas sociais por meio do compartilhamento de ideias e da presença ativa na tomada de decisões. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD, 2001) classificou a participação cidadã em três níveis: (i) informação: governo disponibiliza dados de interesse público, de forma unidirecional; (ii) consulta: cidadãos são convidados a expressar opiniões sobre temas definidos pelo governo, como em audiências públicas; e (iii) participação ativa: cidadãos colaboram na formulação de políticas públicas.

Este estudo adota uma abordagem qualitativa com revisão integrativa de literatura. A pesquisa foi realizada em fevereiro de 2025, nas bases *Scopus* e *Web of Science*, incluindo artigos científicos publicados em português e inglês. Para uma seleção abrangente, definiu-se o seguinte *string* de busca nos títulos, nos resumos e nas palavras-chave: ("*public communication*" OR "*government communication*" OR "comunicação pública" OR "comunicação governamental") AND ("*e-government*" OR "*digital government*" OR "*electronic government*" OR "*e-gov*" OR "governo eletrônico" OR "governo digital"). A busca resultou em 46 artigos. Após a exclusão dos duplicados, dos não disponíveis na íntegra e da leitura completa dos estudos, a pesquisa é formada por 19 artigos. Considerando esse quantitativo, não houve uma limitação temporal, sendo a maioria dos artigos (13) publicados nos últimos cinco anos (2020-2024), o que demonstra um crescimento da produção científica sobre o assunto.

Para a análise dos dados, utilizou-se análise temática (Braun; Clarke, 2012), que revelou três eixos principais: (i) **mídia digital** como canal de comunicação; (ii)

propósitos do governo eletrônico; e (iii) **desafios** enfrentados pelas administrações públicas na adoção de estratégias digitais.

1.1 Mídia digital: a utilização de sites e plataformas de mídias sociais pelas administrações públicas tem sido amplamente estudada, evidenciando que cidades com mais recursos conseguem investir mais nesses canais. A escolha do canal influencia o impacto da comunicação, mas nem sempre as publicações on-line despertam a atenção dos cidadãos; notificações em papel podem demandar mais atenção. A adaptação das mensagens para as mídias sociais torna-se essencial para ampliar o alcance. Estratégias como linguagem simples, publicações regulares e respostas a comentários fortalecem a comunicação on-line. Entre as vantagens dos canais digitais estão: amplo alcance, acesso gratuito a qualquer momento e atualização dinâmica de informações. Do ponto de vista teórico, DePaula, Dincelli e Harrison (2018) desenvolveram uma classificação de 12 categorias sobre os tipos de comunicação utilizados em páginas do Facebook por governos locais, abordando desde o fornecimento de informações até a interação on-line. Já Agostino e Arboni (2016) elaboraram uma matriz de engajamento - dividida em quatro quadrantes com base em dois eixos: popularidade (relação entre quantidade de curtidas e número de fãs) e comprometimento (relação entre comentário e número de fãs) - para avaliar a contribuição das postagens em mídias sociais para o engajamento.

1.2 Propósitos de governo eletrônico: transparência, participação cidadã, prestação de serviços e promoção estão entre os principais objetivos do governo eletrônico, identificados na revisão integrativa. A transparência proporciona acesso às informações públicas, fortalecendo a confiança da população nas instituições e prevenindo a corrupção. Molina Rodríguez-Navas, Medranda Morales e Muñoz Lalinde (2021) elencaram os benefícios da transparência em três áreas: democracia, conhecimento e desenvolvimento; identificaram seis princípios fundamentais: divulgação, fortalecimento, visibilidade, compreensibilidade, disseminação e humanismo; e oito atributos das informações transparentes: veracidade, atualidade, acessibilidade, usabilidade, inteligibilidade, universalidade, pluralismo e pluralidade. Em relação à participação cidadã, os estudos mostram que, apesar do potencial das mídias sociais, os governos ainda adotam predominantemente uma comunicação unidirecional, limitando o diálogo e a colaboração com a população; enquanto os cidadãos desejam maior interação e

respostas das administrações públicas nas mídias sociais. Sobre a prestação de serviços, as tecnologias da informação e comunicação ampliam o acesso e a eficiência dos serviços públicos, tornando-os mais ágeis e disponíveis 24 horas por dia. Entretanto, há um paradoxo no quesito promoção do governo eletrônico, uma vez que a utilização das mídias digitais pode favorecer a autopromoção de instituições e políticos, sendo as contas individuais muitas vezes mantidas com apoio de servidores públicos. Em vez de fomentar um diálogo efetivo, as mídias sociais governamentais acabam priorizando a divulgação de ações e realizações da administração pública.

1.3 Desafios: municípios com menos recursos apresentam dificuldades para implementação e manutenção do governo eletrônico. A exclusão digital também representa uma barreira, pois muitos não possuem acesso à internet ou habilidades para usar ferramentas on-line. A adoção de estratégias híbridas, combinando canais digitais e tradicionais, pode favorecer o amplo acesso. A utilização de plataformas de mídias sociais gera incertezas, pois são coordenadas por empresas privadas. Além disso, a presença governamental nas mídias sociais nem sempre garante maior engajamento da população, já que muitos desconhecem ou não interagem com esses canais. A rápida disseminação de desinformação nas mídias digitais também representa um obstáculo.

Os resultados deste estudo mostram que o governo eletrônico contribui para a transparência governamental, para a participação cidadã e para a prestação de serviços públicos, mas levanta questões éticas e regulatórias sobre a promoção institucional e de autoridades políticas, especialmente nas mídias sociais.

Os estudos analisados demonstram que, apesar do potencial das mídias digitais para fortalecer o diálogo entre governos e cidadãos, a comunicação governamental ainda é majoritariamente unidirecional, com foco na disseminação de informações em detrimento da participação ativa. Além disso, elencam-se entre os desafios: a exclusão digital, a sobrecarga informacional e a dependência de plataformas de mídias sociais privadas. O estudo identifica lacunas para pesquisas futuras, como impacto e utilização da inteligência artificial na comunicação pública digital; atendimento ao cidadão em plataformas multicanais; e desenvolvimento de estratégias para ampliar a participação.

Referências

AGOSTINO, Deborah; ARNABOLDI, Michela. A measurement framework for assessing the contribution of social media to public engagement: An empirical analysis on Facebook. **Public Management Review**, 18(9), 1289-1307, 2016.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1100320>

BALASHOV, Anatolii N.; *et al.* Risks of social communications of public administrative bodies with regard to manifestations of corruption. **Academic Journal of Interdisciplinary Studies**, v. 9, n. 6, p. 239-251, 2020. <https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0128>

BORGES, Ananda Beltran. **O Índice de Participação Cidadã de Medellín (IPCM) e sua contribuição para a sociedade e democracia participativas**. 2023. Dissertação. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, São Leopoldo, 2023. Disponível em: https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=14152855. Acesso em: 30 jan. 2025.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Thematic Analysis. *In*: COOPER, Harris Ed *et al.* **APA handbook of research methods in psychology, Vol 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological**. Washington, DC: American Psychological Association, p. 57-71, 2011.

DEPAULA, Nic; DINCELLI, Ersin; HARRISON, Teresa M. Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation.

Government information quarterly, v. 35, n. 1, p. 98-108, 2018.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**. 20???. Disponível em:

https://www.comunicacaoecrise.com/pdf/ComP%FABlicaJDuartevf_0.pdf. Acesso em: 30 jan. 2025.

MOLINA RODRÍGUEZ-NAVAS, Pedro; MEDRANDA MORALES, Narcisa; MUÑOZ LALINDE, Johamna. Transparency for participation through the communication approach. **ISPRS International Journal of Geo-Information**, v. 10, n. 9, p. 586, 2021.

<https://doi.org/10.3390/ijgi10090586>

OECD - ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Citizens as partners: Information, consultation and public participation in policy-making**. Paris, 2001. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/citizens-as-partners_9789264195561-en.html. Acesso em: 30 jan. 2025.

WIRTZ, Bernd. W.; DAISER, Peter. **Governo Eletrônico: Instrumentos de Processo Estratégico**. Livro didático para a sociedade digital. 2ª edição, Speyer, 2017.