

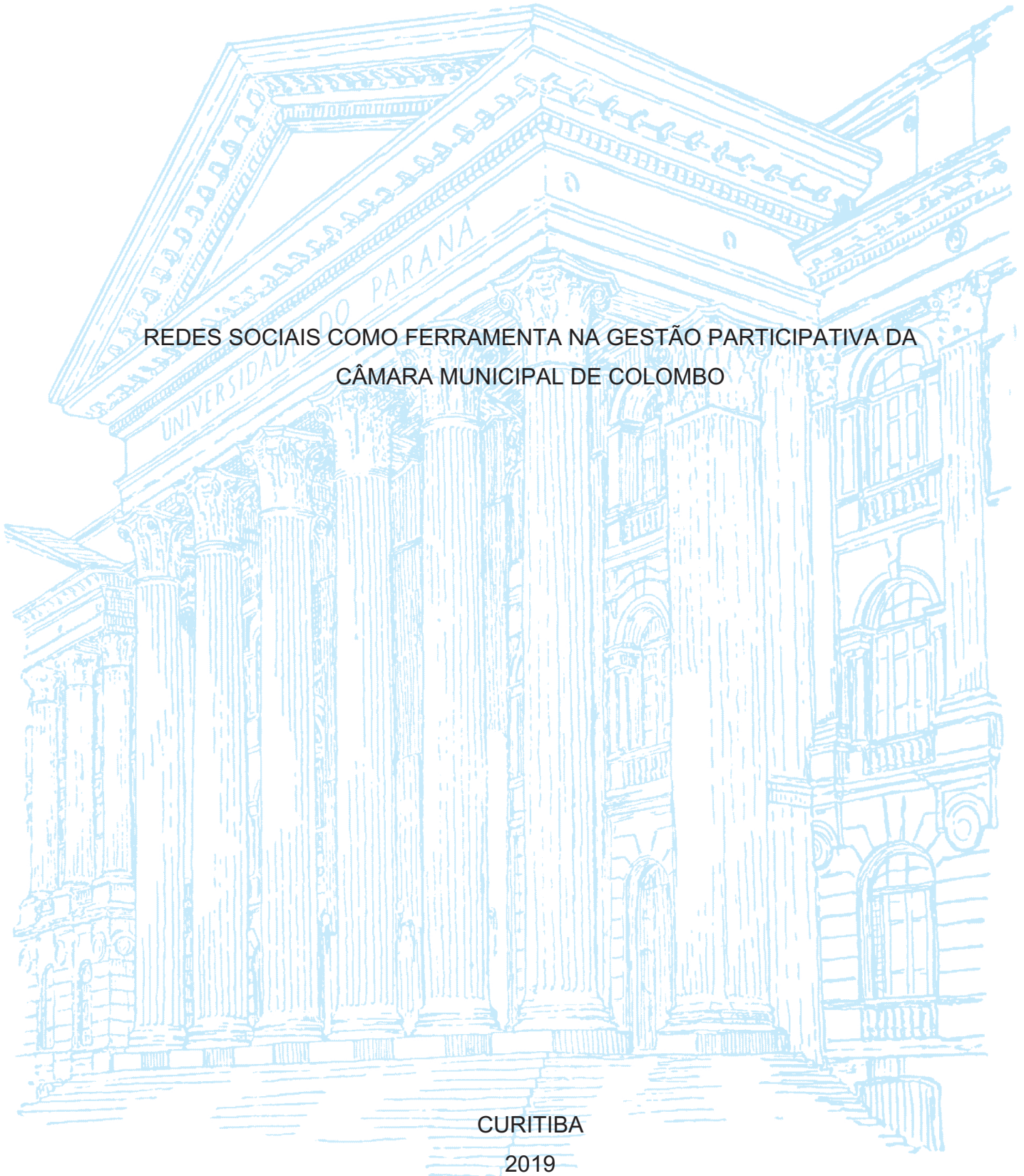
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANDRELINE BEIRA

REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO PARTICIPATIVA DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE COLOMBO

CURITIBA

2019



ANDRELINE BEIRA

REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO PARTICIPATIVA DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE COLOMBO

Projeto Técnico - TCC apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, curso de Gestão Pública, Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Antonio Prado Gimenez.

CURITIBA

2019

## **RESUMO**

Este trabalho trata de tema relevante para a democracia e o Poder Legislativo municipal, que é a ampliação da participação cidadã, visando principalmente aumentar a integração dos munícipes com as atividades da Câmara Municipal de Colombo. Foi diagnosticado que a baixa participação da população nas atividades da Casa contribui para disseminação de um sentimento de insatisfação e falta de transparência, o que deve ser apurado. Analisou-se como a gestão participativa impacta a esfera pública e de que modo as redes sociais podem ser utilizadas como ferramenta para atingir este objetivo, visto que possuem alto poder de influência e potencial conteúdo colaborativo. Além dos custos serem baixos, ser de fácil adesão, e respeitar o ritmo da vida cotidiana. A adesão ao governo eletrônico e às redes sociais são tendências na Administração Pública e visam aproximar o cidadão do governo, já que o canal de maior contato entre eles é feito, atualmente, por meio de rede social.

Palavras-chave: participação cidadã; democracia; redes sociais; governo eletrônico; gestão participativa.

## **ABSTRACT**

This present study treats a relevant subject for democracy and the municipal Legislative Power, which is the expansion of citizen participation, mainly aiming an increase in integration between citizens and the activities at the Municipal Chamber of Colombo. It was diagnosed that the low community participation in the activities aforementioned contributes to the dissemination of a dissatisfaction and lack of transparency feeling, which needs to be ascertained. It was analyzed how the participatory management impacts the public sphere and in which way social networks can be utilized as a tool to achieve that goal, since they possess a high influence power and a potential collaborative content. Aside from the low costs, be easy to join, and respect the pace of everyday life. The accession of the electronic government and the social networks are tendencies in Public Administration and aims to bring the citizens and the government closer, since the biggest interaction among them is, nowadays, done through social networks.

Keywords: citizen participation; democracy; social networks; electronic government; participative management.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – ABORDAGENS PARTICIPATIVAS.....	10
---	----

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
1.1	JUSTIFICATIVA .....	6
1.2	OBJETIVOS .....	7
1.2.1	Objetivo geral .....	7
1.2.2	Objetivos específicos.....	7
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>9</b>
2.1	GESTÃO PARTICIPATIVA.....	9
2.2	REDES SOCIAIS.....	12
2.3	GOVERNO ELETRÔNICO.....	13
<b>3</b>	<b>DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
3.1	DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....	17
3.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	18
3.2.1	Análise dos resultados .....	20
<b>4</b>	<b>PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA ..</b>	<b>22</b>
4.1	PROPOSTA TÉCNICA.....	22
4.1.1	Plano de implementação .....	22
4.1.2	Recursos .....	24
4.1.3	Resultados esperados.....	24
4.1.4	Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas .....	25
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>26</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>27</b>
	<b>APÊNDICE 1–QUESTIONÁRIOS.....</b>	<b>29</b>
	<b>APÊNDICE 2 – FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO.....</b>	<b>31</b>
	<b>ANEXO 1–AUTORIZAÇÃO .....</b>	<b>32</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Município de Colombo, no Paraná, conta com pouco mais de 240 mil habitantes, segundo site do IBGE. Deste total 142.453 são eleitores, conforme portal do TRE/PR – Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, contagem de 2018.

A proposta de realização do presente Projeto Técnico trata de tema relacionado à Câmara Municipal de Colombo.

A Casa conta atualmente com dezessete vereadores e realiza suas sessões ordinárias todas as terças-feiras às 16 horas, de acordo com o Regimento Interno – Resolução nº 76, de 13/12/2005, artigo 98. Verifica-se que nestas sessões há pouca presença da população, com uma média de dez pessoas, conforme observação realizada no local desde 2016, com exceção de sessões com tribuna livre (uso da palavra pelo cidadão ou autoridade durante a sessão) de temas relevantes ou nas quais eram entregues votos de congratulação para cidadãos ou entidades.

Não se tem conhecimento de sugestões de projetos de lei advindos dos cidadãos, tampouco a Casa conta com Comissão de Participação Legislativa, ouvidoria, perfis oficiais em redes sociais ou canais on-line para atendimento ao público.

Essa baixa participação cidadã foi levantada como um problema a ser solucionado, visando uma democracia mais ativa e uma gestão aberta e participativa.

### 1.1 JUSTIFICATIVA

É nítido que a pouca participação cidadã na Casa é um problema. Corriqueiramente ouvem-se reclamações da população a respeito do Município, aos trabalhos do Executivo e do Legislativo, dentre outras coisas; entretanto, não há participação efetiva, nem compreensão acerca das agendas de formação de políticas públicas, ou a respeito do Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias ou Lei Orçamentária Anual.

Com aumento da participação cidadã, a Câmara poderia garantir relevante integração com a sociedade, transparência dos atos, responsabilidade social e, por consequência, satisfação em um ambiente mais coeso na região, garantindo o exercício da democracia.

Uma das formas de alcançar tais pretensões seria a criação de um perfil em uma rede social, visando a aproximação entre a sociedade e o Legislativo municipal, nesse sentido, o presente trabalho pretende se delimitar ao tema de como as redes sociais podem ser utilizadas para aumentar a participação cidadã, sem a pretensão de esgotar um tema tão vasto e de profundas implicações políticas.

A adoção de Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC vem crescendo entre os órgãos públicos brasileiros. A interação on-line tem se mostrado uma tendência no setor público, inclusive na esfera municipal. A página virtual denominada “CETIC”, informa que o maior percentual dentre as formas de contato com o governo utilizando-se as tecnologias de informação, durante o ano de 2017, foi por meio de perfil oficial em rede social.

Adotar o canal de comunicação de maior uso e facilidade, eliminando barreiras de locomoção, distância, horário e custos, pode ser uma medida eficaz para a minimização ou, até mesmo, a solução do problema da baixa participação cidadã nos assuntos do Legislativo local.

A proponente é servidora efetiva da Casa, no cargo de Técnica da Gestão Legislativa, ocupando atualmente o cargo em Comissão de Assessoria de Gestão de Pessoas, tendo profundo interesse na temática, pois convive de perto com a população e percebe a necessidade da aproximação entre eles e este Legislativo.

## 1.2 OBJETIVOS

O resultado esperado com a realização deste trabalho, bem como as etapas de realização com os resultados parciais são descritas nos objetivos geral e específicos.

### 1.2.1 Objetivo geral

Aumentar a participação cidadã dos munícipes de Colombo, até o final do ano de 2020, através da implantação de perfil oficial em rede social.

### 1.2.2 Objetivos específicos



- Descrever como ocorre a participação cidadã na Câmara Municipal de Colombo, nos atuais moldes;
- Quantificar a atual participação cidadã nas atividades realizadas pela Câmara Municipal de Colombo, em especial suas sessões ordinárias e proposições legislativas;
- Analisar os dados levantados a partir da perspectiva bibliográfica existente sobre o tema;
- Propor estratégias de aumento da participação cidadã.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Antes de adentrar no tema em si, é preciso uma análise conceitual de alguns tópicos que serão abordados no trabalho como: gestão participativa, redes sociais e governo eletrônico.

### 2.1 GESTÃO PARTICIPATIVA

De acordo com Sisk *et al.* (2015), as contestações levantadas pela população não são facilmente resolvidas pelas eleições, essa mediação da participação cidadã nos processos de tomada de decisão pode aumentar a democracia eleitoral e melhorar o fluxo das informações. A participação deve ser intrínseca à democracia.

O autor esclarece:

Apesar de a tomada de decisão coletiva poder ser difícil, complicada, morosa e às vezes inalcançável, quando decisões com base no consenso são tomadas, os resultados são frequentemente mais legítimos e mais amplamente aceitos do que as decisões tomadas por políticos eleitos que agem independentemente. (SISK *et. al.*, 2015, p. 196)

Sisk *et. al.* (2015), explica que as autoridades públicas podem ter mais de um papel dentro do planejamento do processo colaborativo, como:

Construir coligações; ouvir atentamente os diferentes pontos de vista; estar abertas à persuasão; ser capazes de negociar e mediar entre forças sociais rivais; estabelecer um consenso e decidir quando o consenso completo for impossível ou indesejado. (SISK *et. al.*, 2015, p. 205)

D'Angelo (1994) traz características e desafios que o administrador encontrará para a implantação de atividades transformadoras:

Livrar-se de preconceitos e tradições; encarar e refletir a realidade como mutável; substituir o temor e a submissão pela participação; discernir a essência da aparência dos fatos; encontrar em suas atividades as causas e não a superficialidade dos efeitos; dar tratamento e oportunidade às pessoas de modo igual; diminuir a distância entre o pensar e o agir; refletir sobre os objetivos do trabalho, dispondo como meio a participação do potencial humano das organizações. (D'ANGELO (1994), p. 62)

Sisk *et. al.* (2015) menciona quatro categorias de abordagens participativas: 1) coleta e compartilhamento de informações; 2) consultas; 3) processos de tomada de decisão; e, 4) resolução de disputas públicas.

No quadro abaixo, pode-se verificar os pontos fortes e fracos de cada categoria, e sua respectiva descrição:

QUADRO 1 – ABORDAGENS PARTICIPATIVAS

Abordagem	Descrição	Pontos fortes	Pontos fracos
Coleta e compartilhamento de informações	Pesquisa e análise ou compartilhamento de informações com cidadãos e grupos cívicos.	Pode lidar com a falta de conhecimento ou diferentes pontos de vista e também produzir informações antes das medidas serem tomadas.	Pontos de vista não reconciliáveis podem se destacar, além de poder haver dificuldade de cumprimento das promessas.
Consulta	Estruturas e eventos que sistematicamente recorrem aos eleitorados afetados.	Todos podem ser ouvidos e grupos alienados ou marginalizados podem sentir que contribuem no processo.	Possível evolução para conversas de negócios que não produzem resultados; podem revelar pontos de vista não reconciliáveis.
Tomada de decisão	A decisão final é tomada pelos próprios participantes e não pode ser anulada pelas autoridades eleitas ou governo.	As pessoas se sentem donas da decisão. Esta abordagem é útil quando uma decisão difícil precisa ser tomada.	O acordo pode ser difícil e alguns interesses podem manipular o processo, introduzindo sua posição.
Resolução de disputa pública	Negociação, mediação ou arbitragem para a prevenção, gestão e a resolução de disputas públicas.	Podem ajudar a prevenir, administrar e resolver conflitos, bem como, melhorar a legitimidade dos esforços para promover a segurança local.	Podem não defender a pressão intensa de conflito. E quando não há desejo pela paz, as instituições podem estar fadadas ao fracasso.

Fonte: o autor (2019), a partir de Sisk *et. al.* (2015).

D'Angelo (1994) explica que existem algumas fases indispensáveis para a implantação de um projeto de mudanças, começando por conhecer a realidade.

Nesta fase é realizada um levantamento e coleta de dados a fim de diagnosticar a situação da empresa. Na segunda fase, estabelecem-se os objetivos de mudanças, verificando o que a empresa deseja alcançar, e o porquê disso.

Já na terceira fase é necessário verificar o que precisa ser mudado de fato, ou seja, o conteúdo da mudança. E, por fim, ocorre a avaliação dos resultados,

momento em que se verifica a efetividade da mudança e a necessidade de aperfeiçoamento das atividades.

Essa nova forma de gerenciar poderá trazer vantagens, como explicado por D'Angelo (1994):

Desenvolvimento expressivo, proporcionando melhores resultados para a organização e para os indivíduos nela participantes; participação eficaz dos trabalhadores nos objetivos da organização, gerando clima propício ao desenvolvimento qualitativo no trabalho; distribuição equitativa de responsabilidade e dos resultados; satisfação com a essência dos fatos e não com as suas aparências; elevado grau de integração com a cultura da organização; sólida base para as decisões; aceleração das condições da competitividade da empresa; estímulo das condições da competitividade na organização; sustentação do diálogo e respeito às diferenças individuais. (D'ANGELO (1994), p. 63)

Sisk *et. al.* (2015) explicam que é necessário avaliar a tomada de decisão colaborativa a fim de aferir o desenvolvimento político, implementação e o alcance dos objetivos. Entre os métodos mais populares está o questionário, porém esta avaliação também pode ser conduzida por avaliadores externos.

Por fim, a avaliação da tomada de decisão colaborativa deve de alguma forma ser feita de acordo com uma avaliação de longo prazo para verificar se a comunidade está atingindo seus objetivos ou não. Isso exige um processo mais detalhado de monitoramento, mensuração, acompanhamento, reavaliação e habilidade para levar em conta eventos não previstos. Os resultados da política, desempenho daqueles envolvidos na governança para prestar os serviços que fornecem, são alguns dos aspectos mais difíceis de medir. (SISK *et. al.*, 2015, p. 231)

Mendonça (1992) levanta o questionamento acerca da razão pela qual a participação do indivíduo, no Brasil, não ser algo “contagante”, já que possui um apelo humanístico e de motivação para a sociedade.

Ele cita alguns tipos de resistência conceituais: conceptuais (processo decisório e mudanças no interior da organização), culturais (autoritarismo, personalismo, amizade), ideológicas (conflitos entre paradigmas e valores) e de desinformação (ignorância),

E menciona, ainda, resistências operacionais, sendo elas: do modelo econômico (crescimento econômico), gerenciais (hierarquia, autoridade), modelos empresariais (mediano, medíocre) e psicossociais (desagregação do tecido social).

Tais análises são mais voltadas para as empresas, com foco na participação do empregado na tomada de decisão, entretanto pode ser aplicado também nas organizações públicas.

Registre-se, ainda, que mesmo em 1992, ele já visualizava esta dificuldade e citou algumas ações necessárias para solução do caso, tais como: democratização das relações sociais, aumento do nível de educação, intensificação das comunicações, sentimento de organização da sociedade, entre outros.

## 2.2 REDES SOCIAIS

Redes sociais de acordo com Torres (2009, p.114), foram criadas para o relacionamento entre as pessoas, possuindo alto poder de influência e conteúdo colaborativo, o que é muito atrativo aos usuários.

De acordo com o portal Marketing de Conteúdo do site Rock Content (2019), a rede social de maior destaque e com maior número de usuários é o Facebook (utilizado para a interação de pessoas e perfis comerciais) conforme o *anual report Social Media Trends 2018*, em segundo lugar está o Whatsapp (aplicativo de mensagens instantâneas, chamadas de voz e vídeo), seguido pelo Youtube (plataforma de compartilhamento de vídeos).

O Instagram (utilizado para compartilhamento de fotos e vídeos) se encontra em quarto lugar, porém é a rede social preferida de 47,1% dos participantes da pesquisa, deixando o Facebook para trás com 29,6%. Em quinto lugar está o Twitter (para enviar e receber atualizações pessoais, como um microblog).

Com relação aos perfis empresariais em redes sociais, o WeGov (2018), um espaço virtual de aprendizado em Governo, traz interessante matéria sobre as publicações feitas nestas redes acima citadas, explicando alguns pontos importantes: o conteúdo a ser publicado precisa ser relevante; é necessário o conhecimento do público-alvo; estar de acordo com o objetivo de cada rede social; efetuar monitoramento/métricas; e, por fim, realizar a experimentação para saber o engajamento com público-alvo e seu desempenho.

O WeGov (2018) apresenta um indicador para saber se uma postagem deve ou não ser publicada, apresentando doze pontos que devem ser levados em consideração quando desta decisão: importância da mensagem; novidade da mensagem; formato da mensagem; atualidade e intensidade; ineditismo; veracidade;

saber se você é o emissor correto; saber se está no campo de atuação da sua linha editorial; saber se é de interesse do seu público-alvo; saber se você e seus amigos compartilhariam esta mensagem; se a mensagem está clara; se consegue responder uma crise por conta do mau entendimento do post. A cada um destes pontos deve se dar uma nota de zero a três, onde zero é não publicar; um é baixo; dois é médio; e três é alto, deve publicar. Se no final o somatório resultar um número entre zero e doze não se deve publicar; entre doze e vinte e quatro, deve-se revisar; e, se for de vinte e quatro a trinta e seis, a publicação deve ser realizada.

De acordo com Torres (2009), o monitoramento e medição de resultados das redes sociais permite acompanhar os resultados e realizar tomadas de decisão. Esta é uma etapa muito importante, pois o monitoramento permite entender o perfil do visitante, o comportamento durante o acesso e a forma como navegam. Cada rede social possui seu próprio recurso de monitoramento, entretanto existem outras opções para a realização deste processo, como o Google Analytics, que “permite monitorar, armazenar e visualizar as informações de qualquer site.” (TORRES, 2009, p. 286), além de apresentar as informações em forma de relatórios e gráficos.

### 2.3 GOVERNO ELETRÔNICO

Segundo o site do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (2019), a democratização do país é melhorada com a relação do governo com a sociedade e sua respectiva interação. As manifestações junto às ações governamentais proporcionam uma administração pública mais eficiente:

As ações do programa de Governo Eletrônico (eGOV) priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. A política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores. (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, 2019).

A adoção de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) vem crescendo entre os órgãos públicos do Brasil. De acordo com a Pesquisa TIC Governo Eletrônico de 2017, 75% das prefeituras possuem perfil em redes sociais on-line, sendo que 88% destas atualizam o perfil todos os dias ou pelo menos uma vez na semana.

Portanto, a interação on-line tem se mostrado uma tendência no setor público, inclusive na esfera municipal.

Esta mesma pesquisa mostra as formas mais utilizadas de participação do cidadão pela internet, em ordem decrescente: consulta pública on-line, enquete on-line, fóruns ou comunidades on-line e votação on-line.

Já a Pesquisa TIC Domicílios 2017, demonstra que 60% das residências da região sul possuem acesso à internet, e 63% dessa mesma população utilizou o governo eletrônico nos últimos doze meses.

Esta pesquisa apontou que o maior percentual dentre as formas de contato com o governo foi por meio de perfil oficial em rede social.

O uso dos computadores, dos meios de comunicação e da infraestrutura da internet definiram novos arranjos de relacionamento entre o Estado e a sociedade, através da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), possibilitando a divulgação de informações para a sociedade, que permitem controle e fiscalização, bem como a oferta de serviços que promovem ganhos de produtividade e redução de custos, tudo visando ao atendimento mais eficiente das necessidades do cidadão. (MOREIRA, 2016, p. 93)

Moreira (2016) explica que os principais objetivos do governo eletrônico são dar transparência, permitir o controle social e o exercício da cidadania.

Alguns princípios norteavam o governo eletrônico quando foi implantado, como: priorização na promoção da cidadania, da participação e do controle social; racionalização de recursos; indissociabilidade entre inclusão – universalidade de direitos; utilização de software livre; integração com outros níveis de governo e com os demais poderes, entre outros.

No mesmo sentido, extrai-se da literatura ora em estudo:

Outras preocupações possíveis sobre a democracia local e a governança eletrônica incluem preocupações com a privacidade de informações municipais ou pessoais potencialmente sensíveis, a falta de contato pessoal com um funcionário público municipal sobre itens importantes, o custo potencial para residentes e governos e sua possível limitação a apenas informações básicas.

(...)

Entre os possíveis usos atuais da Internet para uma governança local democrática avançada estão: desenvolver a identidade da comunidade, por exemplo por meio de discussões em linha, fóruns virtuais, recursos de e-mail, links para grupos cívicos e reuniões municipais abertas em “tempo real” com autoridades eleitas; condução de pesquisas e enquetes de preferência; manter um calendário da comunidade; educação sobre questões que afetam a comunidade; votação online para representantes, referendos ou na aprovação das leis; comunicação sobre políticas e programas; informações

práticas sobre prestação de serviços; resumo das pautas do conselho municipal, deliberações e decisões; dar *feedback* e contribuição cidadã, por exemplo e-mails para autoridades eleitas, ou ouvidores e *feedback* sobre os prestadores de serviços não governamentais; organizar associação de moradores e locais; campanhas e informações sobre as eleições; fazer ligações além da comunidade com outros municípios semelhantes (tais como as cidades irmãs); fornecer transmissão de rádio e televisão comunitários; organizar campanhas e iniciativas cidadãs; e promover a imagem do município para o mundo, por exemplo em esforços para estimular o turismo e o comércio. (SISK *et. al.*, 2015, p.238-239)

Acerca do poder das ferramentas virtuais, o mesmo autor destaca: “A democracia ‘virtual’ em nível local tem o potencial de informar os cidadãos sobre as questões da comunidade, prestar serviços com maior eficiência e mediar o envolvimento cidadão na criação de políticas”. (SISK *et. al.*, 2015, p.235).

E, ainda, assevera que muitas cidades, de caráter mais inovador, instalam formas para os cidadãos contribuírem para debates e diálogos acerca das formas de política e projetos propostos.

Em continuidade, Sisk *et. al.* (2015) afirmam que a tecnologia vem mudando as formas de comunicação atualmente e os governos locais estão cada vez mais recorrendo à internet para melhorar a participação e prestar seus serviços aos cidadãos.

A democracia virtual possui um grande potencial para o aprendizado a fim de melhorar o conhecimento dos cidadãos, por meio de treinamentos on-line, cursos e aplicações práticas. Entretanto, estas práticas podem ser confusas e difíceis de serem utilizadas por conta do complexo sistema de tecnologia da informação.

Há de se considerar também as pessoas que não possuirão acesso a estas novas tecnologias por conta do custo, complexidade, falta de capacidade ou competências, sendo necessário esforços dos governos para democratizar os acessos.

Abreu e Pinho (2014), em artigo científico a respeito do tema, trazem uma discussão com relação ao Orçamento Participativo praticado principalmente por partidos de esquerda no Brasil, destacando a importância da participação da população.

Explicam que a adoção de tecnologias da informação é uma maneira de diversificação dos canais participativos, visto que o Orçamento Participativo Digital faz com que haja o aumento da participação. Ressaltam, por fim, alguns problemas



decorrentes como, por exemplo, a exclusão digital, onde nem toda a população possui acesso à internet.

Concluem citando pontos positivos do Orçamento Participativo Digital como o sentimento de pertencimento e inclusão que o instrumento propicia.

Conforme a Revisão de Literatura apresentada neste capítulo, percebe-se que a participação cidadã é tema de relevante interesse entre os gestores públicos. As redes sociais são de grande alcance e de fácil acesso, tornando-se popular inclusive na esfera pública. E o governo eletrônico está cada vez mais presente na Administração Pública com o intuito de melhorar a democracia, aproximando a sociedade do governo, priorizando o uso das TICs para esta aproximação e consequente participação, além de modernizar os canais de comunicação, indo ao encontro dos objetivos já propostos neste trabalho – aumentar a participação cidadã por meio da utilização de redes sociais.

### 3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Neste capítulo apresentam-se detalhes a respeito da organização escolhida para a realização do Projeto técnico - Câmara Municipal de Colombo, e a problematização acerca da participação cidadã.

Pode-se verificar o descritivo da situação atual da Casa, os dados coletados por meio de questionários e a devida análise efetuada.

#### 3.1 Descrição geral da organização

De acordo com o site da Câmara Municipal de Colombo (2019), em 05 de fevereiro de 1890 houve a emancipação do Município, que deixou de ser colônia, desmembrando-se da capital, e nesta mesma data a Câmara foi instalada na cidade. A seguir um breve histórico extraído da citada página virtual:

Em novembro de 1877 um grupo de imigrantes italianos, composto de 162 colonos: 48 homens, 42 mulheres, 42 meninos e 30 meninas chefiados pelo Padre Angelo Cavalli, saíram do Norte da Itália, região do Veneto, como Nove, Cismon de IGrapa, Maróstica, Bassano Del Grapa, Valstagna, entre outras e chegaram às terras do Paraná. Primeiramente, esses imigrantes se estabeleceram em Morretes na Colônia Nova Itália e mais tarde, abandonaram as terras e subiram a Serra do Mar, em direção a Curitiba.

O Brasil torna-se República em 1889 e, no ano seguinte, a Colônia emancipa-se, desmembrando-se da capital paranaense, Curitiba. Em 5 de fevereiro de 1890, a colônia torna-se o município de Colombo. Na mesma data, instalaram-se no novo município a Intendência Municipal, primeiro órgão regente de Colombo, e a Câmara Municipal. Ambos estavam localizados em um grupo escolar.

Francisco de Camargo Pinto foi o primeiro a presidir o Legislativo colombense, entre 1890 e 1891. João Gualberto Bittencourt foi o primeiro presidente eleito para a primeira Câmara Municipal, em pleito de 21 de abril de 1892, com outros sete camaristas.

A segunda sede da Câmara de Colombo foi a casa do pioneiro José Marcelino da Rose, na Rua Marques Guimarães, antes chamada de Rua 5 de Fevereiro. Em 1894, os trabalhos do Executivo e do Legislativo foram transferidos, por questões políticas, para uma das casas do engenheiro Francisco Camargo Pinto, que já cedia uma de suas instalações para servir de quartel.

Já no século 20, os poderes Legislativo e Executivo colombenses contam mais uma vez com o apoio de um de seus cidadãos para seguir seus trabalhos: Ângelo Lazzarotto é quem oferece sua residência como sede dos dois poderes.

A Câmara ganha sua primeira “casa própria” em 1917, quando o então presidente do Legislativo, José Leal Fontoura, informou a compra de casas e terreno na Rua da Praça da República.

Em 1930, nova mudança, para um edifício de alvenaria, com traços arquitetônicos tipicamente italianos construído durante a administração do prefeito Carlos Fontoura Falavinha. O local abriga, atualmente, a Casa de Cultura do município, na Rua Quinze de Novembro.

A atual sede da Câmara foi inaugurada em 27 de janeiro de 1983, na Rua Francisco Busato. O edifício foi reformado e reinaugurado em 10 de dezembro de 1998. (COLOMBO, 2019)

De acordo com Meirelles (2017), as Câmaras de Vereadores ou o Poder Legislativo do Município desempenham as funções legislativa, fiscalizadora do governo local, de assessoramento do Executivo e de administração de seus serviços.

Quanto ao orçamento anual, conforme consulta informal ao Setor de Contabilidade, foi informado que para 2019 foi definido o total de R\$16.435.000,00 (dezesesseis milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil reais), para utilização pela Casa, devidamente distribuídos entre diversas rubricas de despesas, em especial, gastos com pessoal.

De acordo com o Portal de Transparência da Câmara Municipal de Colombo (2019), a Casa conta atualmente com 108 (cento e oito) funcionários no quadro de pessoal, sendo 39 (trinta e nove) do quadro efetivo e 52 (cinquenta e dois) comissionados, além de ter dezessete cargos políticos de vereadores.

Por fim, registre-se que possui um prédio principal e um anexo, que ficam na mesma rua, um em frente ao outro, no Centro da cidade. De acordo com o site da Prefeitura Municipal de Colombo (2019), o município possui quarenta e dois bairros e uma área de 159,14km<sup>2</sup>.

### 3.2 Diagnóstico da situação-problema

Conforme observação das rotinas da Casa, constatou-se que poderia haver um problema de distanciamento dos cidadãos com relação às atividades políticas ali realizadas.

Durante oito semanas seguidas (entre 30/10/2018 e 18/12/2018) foi realizada observação no local a fim de verificar a efetiva participação da população nas sessões ordinárias que acontecem todas as terças-feiras às 16h. Nestas semanas foi observado visualmente que em média vinte e quatro pessoas assistem às sessões regulares, sendo que dentro deste número estariam seis servidores da Câmara, restando outros dezoito indivíduos, possivelmente cidadãos do município. Ainda, dentro deste total, verificou-se que 60,8% são de homens.

Finalmente, pode-se destacar que em cada sessão há em média três pessoas que são de algum veículo de comunicação do município, tais como blogs, jornais, entre outros.

Neste período também foi realizada uma pesquisa por questionário (apêndice 2) com alguns servidores dos gabinetes dos vereadores, com o intuito de confirmar a hipótese do problema levantado. Participaram desta pesquisa treze dos dezessete gabinetes existentes.

O questionário inquiriu acerca da média semanal de pessoas que procuram pessoalmente um gabinete de vereador para buscar orientação a respeito de problemas pessoais ou coletivos enfrentados. A média encontrada foi de três pessoas, sendo que nove gabinetes responderam que uma ou duas pessoas procuram, dois gabinetes responderam mais de dez pessoas, e dois gabinetes responderam que não há nenhuma procura.

Foi perguntado também qual a média semanal de telefonemas recebidos buscando a solução de algum problema, a média foi de duas ligações por semana. Alguns servidores comentaram que o vereador possui um escritório fora da Câmara, localizado no bairro onde atua, e que por isso a procura é zero nas instalações do órgão.

Com relação a quais são as principais demandas solicitadas pelos cidadãos extraiu-se o seguinte: doações para instituições beneficentes, ajuda no custeio de medicamentos e consultas médicas, pavimentação asfáltica, conserto de buracos, saneamento básico, solicitação de ponto de ônibus, ajudas de custo em geral, limpeza e roçada de terrenos, retirada de entulhos, procura por emprego, fotos para documentos, sinalização e iluminação nas ruas, melhoria de estrutura de escolas e creches, vagas em creches, atendimento em posto de saúde, cesta básica, aconselhamento sobre aposentadoria e auxílio doença, redutores de velocidade, melhoria no atendimento bancário, informações de demandas não solucionadas com a Prefeitura, prendas (prêmios para bingo), muletas, botas ortopédicas e cadeira de rodas.

Quando questionados se já foram procurados por algum cidadão para a proposição de algum projeto de Lei ou melhoria na cidade, cinco responderam que não, seis responderam que foram procurados para solucionarem os problemas citados no parágrafo anterior através de proposições, e apenas dois foram procurados para projetos de Lei, que foram os que seguem: projeto para segurança escolar,

consistindo em implantar uma travessia elevada em frente a escolas, com faixa de pedestres e manutenção de portões e janelas, basicamente segurança na infraestrutura; e, o outro caso, um projeto sobre a criação de uma semana de conscientização sobre o autismo.

Por fim, foi perguntado se o servidor já foi questionado sobre a existência de um perfil oficial da Câmara em alguma rede social, tais como Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, entre outros, houve unanimidade em responderem que não.

Outro questionário, junto com uma entrevista, foi realizado com a Chefe de Divisão de Apoio Legislativo (apêndice 1), que atua diretamente na coordenação das sessões da Casa e atividades correlatas.

Questionada se houve algum período em que as sessões ocorreram em horário diferente, na histórica recente da Câmara, a servidora, que já atua na Casa há mais de trinta anos, informou que as sessões já ocorreram às 17h e também às 19h.

Relatou que essas mudanças foram uma tentativa de facilitar a participação da população nas sessões, entretanto, às 17h a participação era muito pequena, pois era o horário em que acabava o expediente das repartições públicas e às 19h já era muito tarde, por isso retornaram o horário para às 16h.

A servidora ainda comentou que as pessoas vêm à sessão, de modo geral, apenas quando possuem algo em pauta de seu interesse pessoal ou alguma homenagem a receber.

Perguntada se já foi realizada alguma ação com o objetivo de aproximar os cidadãos, da Câmara, ela respondeu que sim, informando a inserção no Regimento Interno do uso da “tribuna livre” pelos interessados em falar algum assunto de interesse coletivo. Também foram realizadas sessões itinerantes, e criada a Escola do Legislativo, mas nada surtiu expressivas mudanças no comportamento dos cidadãos, que continuam apresentando desinteresse nas atividades desenvolvidas pela edilidade.

### 3.2.1 Análise dos resultados

Com base nos questionários aplicados e na observação realizada no local pode-se confirmar o problema levantado: falta de participação cidadã e distanciamento da população com relação às atividades e decisões políticas locais.

O número de pessoas que frequentam as sessões é muito baixo comparado ao número de eleitores, para quantificar, corresponde a 0,016%.

A procura nos gabinetes também é baixíssima, aparentando que a população se vê distanciada tanto das sessões ordinárias, como da atividade diária da Casa, realizada em seu edifício.

Outro problema observado é a distorção ou falta de conhecimento do cidadão a respeito do real papel da Câmara, pois os Vereadores são procurados para resolver/atender demandas pessoais como ajuda de custo, cesta básica, consultas médicas, entre outros, embora essas não sejam atividades institucionais do Legislativo.

As necessidades pessoais dos cidadãos representam, basicamente, pedidos assistenciais, e muitos políticos, infelizmente, utilizam-se de tais situações para angariar votos, o que é indiretamente vedado pela legislação, especialmente por afronta ao princípio da moralidade, erigido pela Constituição Federal (art. 37).

Há um claro desinteresse da população demonstrado, e conforme explicado na pesquisa, a mudança de horário não trouxe mudanças expressivas de participação e as demandas trazidas pelos cidadãos não condizem com as funções constitucionais da Câmara.

As principais causas levantadas, em síntese, são a falta de conhecimento dos cidadãos e a ausência de interesse da população em matéria política. Há, também, as hipóteses de distância da Câmara com relação a outros bairros e disponibilidade de tempo para presença nas atividades diárias do Legislativo.

Como consequência desses problemas temos cidadãos insatisfeitos, que não possuem conhecimento das políticas públicas e suas agendas, problemas municipais não resolvidos, entre outros.

A Câmara também pode ostentar a falsa percepção de falta de transparência em seus atos, caracterizando-se como um ambiente hostil e de difícil acesso à população, quando na verdade a Casa advoga estar aberta a todos os cidadãos.

## 4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Para a resolução do problema já apresentado – pouca participação cidadã, foi proposto a utilização das seguintes redes sociais: Facebook, Instagram e Youtube.

Será explicado qual o plano de implementação das redes sociais, os resultados esperados, recursos necessários, assim como os riscos ou problemas esperados e as respectivas medidas preventivo-corretivas.

### 4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Com base nos dados levantados e visando a solução do problema de baixa participação cidadã no Legislativo de Colombo, propõe-se a criação de um perfil oficial da Câmara nas redes sociais: Facebook e Instagram, com as seguintes finalidades: divulgação das atividades legislativas, eventos, acontecimentos do município, proporcionar maior interação com a população, recebendo opiniões, reclamações, elogios, e realizando enquetes, entre outros, além de transmitir conhecimento, ampliar a transparência, a responsabilidade social e ampliar o exercício da democracia.

Também se propõe a criação de um canal no Youtube para a transmissão online das sessões, ampliando e facilitando o acesso da população.

Outras soluções não abrangidas por este trabalho, mas de igual forma relevantes, são a implantação de uma ouvidoria, a criação de uma Comissão de Participação Legislativa, a realização de sessões itinerantes, uma nova tentativa de mudança de horário da sessão, a efetiva atuação da Escola do Legislativo, a criação de um Orçamento Participativo junto com o Executivo municipal, entre outras propostas cabíveis.

A escolha pelas redes sociais se deve à facilidade de implantação, ao ritmo da vida moderna, amplo acesso e baixo custo proporcionados, principalmente por ser a forma de maior contato com o governo conforme a pesquisa TIC – Governo Eletrônico, de 2017, referida acima, ademais, tais redes apresentam-se como as de maior uso pelas pessoas, conforme o *anual report Social Media Trends 2018*, também já referido no presente trabalho.

#### 4.1.1 Plano de implementação

O primeiro passo para implementação da adesão às redes sociais citadas é o apoio do Presidente da Casa para determinar a formação de uma equipe competente para análise e estudo acerca das implicações decorrentes, com o amplo engajamento de servidores capazes de ajudar na formatação e divulgação destas novas ferramentas que serão oferecidas pela Câmara.

Considerando o atual quadro de pessoal da Casa, a sugestão é que a equipe seja formada por: um Jornalista – que realizará as publicações nas redes sociais, além de realizar a redação e criar o layout de publicação; um Assessor de Informática – que auxiliará nas questões técnicas da área de tecnologia da informação; um Assessor Jurídico – que auxiliará em eventuais implicações das informações apresentadas, bem como nos problemas trazidos pela população; e um Técnico-legislativo – que dará suporte ao restante da equipe, trazendo a realidade populacional a conhecimento dos demais, por lidar diariamente com as demandas advindas diretamente da população.

O Presidente da Casa deve orientar os trabalhos da Comissão, definindo as estratégias e pretensões da sua gestão, em especial, a forma de contato com a população e a linguagem que sugere adotar.

Após isso, deve-se realizar o planejamento da área, levando em consideração o contexto organizacional e as metas a serem alcançadas. Será definida uma periodicidade de publicações, estabelecendo-se os objetivos da adesão às redes sociais, bem como o conteúdo das publicações e possíveis enquetes para envolvimento da população.

Assim, a execução será feita por esta mesma equipe, que atuará na gestão diária das ferramentas, delegando entre cada participante as devidas atribuições no cotidiano.

A mensuração será pelo Google Analytics e a partir da avaliação dos resultados, ações corretivas e de aperfeiçoamento poderão ser realizadas.

Posteriormente, será oportuna a realização de questionários com a finalidade de verificação acerca do impacto das redes sociais junto à população.

O prazo para as redes estarem estabelecidas e com acesso da população é até o final de 2020, termo da atual gestão da Casa.

Nesse prazo serão necessárias ações de divulgação das redes, a serem feitas nas sessões da Casa, no site institucional da Câmara, pelas próprias redes sociais e o contato direto com a população, contando com o auxílio dos vereadores, assessores e demais servidores da Casa.



#### 4.1.2 Recursos

Inicialmente os recursos necessários serão apenas humanos, contando com a colaboração da Jornalista da Casa, Assessor de Informática, Assessor Jurídico e Técnico-Legislativo para a criação e manutenção desses perfis. A Câmara já possui computadores e acesso à internet banda-larga.

Mas é oportuno o estudo jurídico acerca da viabilidade de utilização de formas de “impulso” das redes sociais, de forma paga, para divulgação dos perfis. Assim, a título de exemplo, um perfil do Facebook pode ter maior visibilidade mediante o pagamento de certo valor, por determinado período, ao próprio canal, viabilizando ampliação da sua apresentação na rede, contudo, há que se verificar junto ao tribunal de Contas do Estado, a possibilidade de utilização do orçamento público para tais finalidades.

#### 4.1.3 Resultados esperados

Participação ativa da população nas redes sociais criadas, assistindo as sessões pelo Youtube, e interagindo com a Casa através do Facebook e Instagram.

A Câmara poderá garantir relevante integração com a sociedade, transparência de seus atos, responsabilidade social e, via de consequência, a satisfação em um ambiente municipal mais coeso.

Aumentar a participação cidadã é garantir o exercício da democracia, proporcionando disseminação de maior aprendizado coletivo, levando conhecimento sobre as ações e atividades da Casa a todos os atores envolvidos.

A adoção desses canais de comunicação, de notório maior uso e facilidade, eliminará barreiras de locomoção, distância, horário e custos, e pode ser uma medida eficaz para a minimização e, possivelmente, a solução destes problemas.

Como já mencionado, a realização das medidas propostas poderá ser mensurada pela ferramenta “Google Analytics”, bem como, por simples observação visual nos retornos (feedbacks) das redes sociais e presencialmente nas sessões da Casa.

Os questionários on-line para a verificação do nível de satisfação da população, também podem ser essenciais para atendimento da finalidade de verificação do

progresso no envolvimento dos cidadãos e outros interessados nas atividades da Casa.

Com o entendimento da população acerca das políticas públicas desenvolvidas em Colombo, e o devido acompanhamento de cada uma delas, além do conhecimento mais aprofundado sobre o funcionamento da Lei de Diretrizes Orçamentárias, Plano Plurianual e Lei Orçamentária Anual, o nível de insatisfação pode ser reduzido, pois eles terão a oportunidade de conhecer a realidade do município e dela participar.

#### 4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Questões políticas podem impedir a implantação das redes sociais. E quando da sua implantação, algumas postagens podem trazer discussões tendenciosas, favorecendo interesses particulares e políticos, como para promoção ou reconhecimento pessoal e visando, direta ou indireta, captação de votos.

Existe a real possibilidade de parte da população não ter acesso à internet, nestes casos a participação cidadã ainda teria que se dar presencialmente até que todos tenham amplo acesso à rede mundial de computadores. Por outro lado, também é sabido que muitas pessoas não têm o devido conhecimento para “navegar” nas redes sociais, como pessoas mais idosas e iletradas.

A criação das redes sociais não irá extinguir as ações já existentes na Casa, apenas ampliará e facilitará a participação dos cidadãos com o Legislativo municipal.

Para casos de pessoas em situação e sentimento de exclusão, será necessário o desenvolvimento de outras ações, considerando o perfil de cada indivíduo cujo alcance se busca atingir.

Registrem-se, ainda, outros problemas esperados, tais como: reclamações da população no tocante aos órgãos e agentes públicos, e falta de interesse com a política.

No primeiro caso, as reclamações podem ser respondidas pela equipe responsável pela Comissão acima citada; já a falta de interesse, deve ser combatida com maior divulgação e interação com os cidadãos, conforme a necessidade e nível social que cada um apresenta.

## 5 CONCLUSÃO

Conclui-se que é cada vez mais necessário a ampliação das condições para a participação cidadã na atividade política, visando a inclusão, integração e transparência da Administração Pública.

Neste trabalho foi constatado que um número pequeno de pessoas participa das sessões ordinárias da Casa e a buscam para solucionarem problemas reais, melhorias efetivas para os bairros e aquisição de conhecimento acerca das políticas públicas e das ações do Legislativo, não entendendo inclusive qual o real papel da Câmara no Município.

Com o grande acesso à internet em casa, no trabalho ou no celular, bem como, a maciça utilização das redes sociais pelas pessoas, está cada vez mais fácil e simples envolver a Administração com os cidadãos, sendo assim, a utilização de redes sociais pelos entes públicos é uma ferramenta de ampliação da democracia, tratando-se de um canal fácil, que remove barreiras de locomoção, distância, custos, entre outros empecilhos entre o Estado e o cidadão.

Foi demonstrado, através da menção a pesquisas de âmbito nacional, que, atualmente, a maior forma de contato do cidadão com o governo é feita por meio de redes sociais, demonstrando que este é um canal de fácil adesão e possui alta procura por parte da população.

Por isso, foi proposta neste trabalho a criação e utilização das redes sociais: Facebook, Instagram e Youtube na Câmara Municipal de Colombo visando aumentar a participação cidadã, além de transmitir conhecimentos e dar informações das ações que são desenvolvidas pela edilidade. Problemas e dificuldades são esperados, entretanto, os benefícios e a satisfação da população são pontos positivos esperados na utilização destas ferramentas.

Futuramente, sugere-se a análise acerca das principais causas do desinteresse da população em participar das atividades do legislativo municipal, bem como, que seja verificado o impacto das redes sociais adotadas e quais mudanças elas ocasionam no ambiente público e político.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Júlio Cesar Andrade de; PINHO, José Antonio Gomes de. Sentidos e significados da participação democrática através da Internet: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, 2014. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/30878>>. Acesso em 20/01/2019.

D'ANGELO, Hamilton. **Introdução a gestão participativa**. São Paulo: STS Publicações e Serviços, 1994.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Municipal Brasileira**. 18 ed./atualizada por Giovani da Silva Corralo. São Paulo: Malheiros, 2017.

MENDONÇA, Luiz Eduardo Carvalheira de. Administração Participativa: onde estão as resistências? **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, 1992. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8786/7525>>. Acesso em 16/01/2019.

MOREIRA, Elisabete de Abreu e Lima. **Administração Geral e Pública**. Salvador: Editora Juspodivm, 2016.

SISK, Timothy. *et al.* **Democracia em nível local**: Manual de Participação, Representação, Gestão de Conflito e Governança do International IDEA. Tradutora Patrícia Helena Rubens Pallu. 1. ed. Curitiba: Instituto Atuação, 2015.

TORRES, Claudio. **A Bíblia do marketing digital**: tudo o que você queria saber sobre o marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar. 1. ed. São Paulo: Novatec Editora, 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em 27/01/2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Governo Eletrônico**. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/historico-1/historico>>. Acesso em 24/01/2019.

COLOMBO, Câmara Municipal de. **Memória/história**. Disponível em: <<http://www.camaracolombo.pr.gov.br/>>. Acesso em 10/01/2019.

COLOMBO, Câmara Municipal de. **Regimento Interno**. Disponível em: <<http://www.camaracolombo.pr.gov.br/>>. Acesso em 20/01/2019.

COLOMBO, Câmara Municipal de. **Portal da Transparência**. Disponível em: <<http://www.camaracolombo.pr.gov.br/>>. Acesso em 07/03/2019.

COLOMBO, Prefeitura Municipal de. **Dados Gerais**. Disponível em: <<http://portal.colombo.pr.gov.br/colombo-dados-gerais/>>. Acesso em 10/01/2019.

CETIC. **Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2017**. Disponível em: <[https://cetic.br/media/analises/tic\\_governo\\_eletronico\\_2017\\_coletiva\\_de\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_governo_eletronico_2017_coletiva_de_imprensa.pdf)>. Acesso em 23/10/2018.

CETIC. **TIC Domicílios 2017**. Disponível em: <<https://www.cetic.br/tics/domicilios/2017/individuos/>>. Acesso em 24/10/2018.

IBGE. **Cidades**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/colombo/panorama.>> Acesso em 24/10/2018.

ROCK CONTENT – MARKETING DE CONTEÚDO. **Quais são as redes sociais mais usadas no Brasil?** Disponível em: <<https://rockcontent.com/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>>. Acesso em 11/01/2019.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ. **Distribuição do eleitorado por município/zona**. Disponível em: <<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-pr-elo-cadastro-eleitoral-eleitorado-ordenado-por-municipio>>. Acesso em 11/01/2019.

WEGOV. **#Dia9:Dicas de como usar as redes**. Youtube. Disponível em: <[https://www.youtube.com/watch?v=JTQ8MOpcLj8&feature=youtu.be&utm\\_source=101+Dias+de+Inova%C3%A7%C3%A3o+%28WeGov%29&utm\\_campaign=6a31564c11-EMAIL\\_CAMPAIGN\\_2019\\_01\\_07\\_03\\_40&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_bbf14c070-6a31564c11-131575867](https://www.youtube.com/watch?v=JTQ8MOpcLj8&feature=youtu.be&utm_source=101+Dias+de+Inova%C3%A7%C3%A3o+%28WeGov%29&utm_campaign=6a31564c11-EMAIL_CAMPAIGN_2019_01_07_03_40&utm_medium=email&utm_term=0_bbf14c070-6a31564c11-131575867)>. Acesso em 14/01/2019.



**QUESTIONÁRIO PARA FINS ACADÊMICOS DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**  
Especialização Lato Sensu em Gestão Pública pela Universidade Federal do Paraná

Órgão: Câmara Municipal de Colombo

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

1. Qual a média semanal de pessoas que procuram pessoalmente o gabinete para resolver algum problema?

\_\_\_\_\_

2. Qual a média semanal de telefonemas recebidos buscando a solução de algum problema?

\_\_\_\_\_

3. Quais são as principais demandas solicitadas pelos cidadãos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Você já foi procurado por algum cidadão para a proposição de algum projeto de Lei ou melhoria na cidade? Comente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Você já foi questionado sobre a existência de um perfil oficial da Câmara em alguma rede social, tais como Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, entre outros? Comente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APÊNDICE 2 – FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO

### OBSERVAÇÃO IN LOCO

Sessão ordinária do dia	
Número total de pessoas presentes	
servidores	
homens	
mulheres	
Blogs/jornal	
Teve tribuna livre?	
Tema	

Sessão ordinária do dia	
Número total de pessoas presentes	
servidores	
homens	
mulheres	
Blogs/jornal	
Teve tribuna livre?	
Tema	

Sessão ordinária do dia	
Número total de pessoas presentes	
servidores	
homens	
mulheres	
Blogs/jornal	
Teve tribuna livre?	
Tema	



## ANEXO 1 – AUTORIZAÇÃO

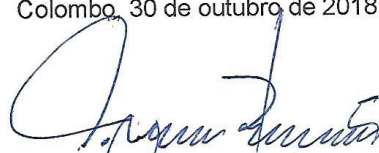


### DESPACHO DA PRESIDÊNCIA

Conforme solicitado no Requerimento protocolado sob nº 014063 de 18 de outubro de 2018, autorizo a servidora pública deste Legislativo lotada no cargo comissionado de Assessoria de Gestão de Pessoas, Senhora Andreline Beira, CPF 071.175.139-00, a utilizar as informações públicas acerca da Câmara Municipal de Colombo para realização de Projeto Técnico, para o Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Pela Universidade Federal do Paraná – UFPR.

O acesso às informações dos arquivos da Câmara será com a supervisão do Chefe de documentação e Arquivo.

Colombo, 30 de outubro de 2018.



VAGNER BRANDÃO  
Presidente