



A IMPORTÂNCIA DA
TECNOLOGIA E DA INOVAÇÃO
NO ATUAL MOMENTO DAS
ASSOCIAÇÕES E DOS
SINDICATOS

MANDUÁ



Editorial LinoReuters

Diretoria da Manduá sobre a importância da tecnologia e da inovação no atual momento das associações e dos sindicatos.

Créditos

Editor-chefe/repórter

Lucas Torres

Colunistas

Lucas Torres, Jean Michel Bouchara e Redaweb

Produção

Denodo Soluções Digitais

Revisão ortográfica

Mirian Brito

Diagramação e arte

Karina Bernardo

Fotografia

Unsplash, iStock, Freepik, Canvas

Coordenação

Lino Reuters

Contato:

comercial@mandua.com.br

Telefones:

(11) 2500-3644

(11) 97230-1793

SUMÁRIO

04 LIÇÕES DA PANDEMIA

05 CIBERDEMOCRACIA – OS DESAFIOS DAS REDES SOCIAIS

09 POLÍTICA E INTERNET: INTERNET COMO FERRAMENTA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

11 ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL É CHAVE PARA QUE GOVERNO E ENTIDADES SINDICAIS RECUPEREM CREDIBILIDADE JUNTO À SOCIEDADE CIVIL

LIÇÕES DA PANDEMIA

Os desafios que a pandemia trouxe para o mundo não serão esquecidos tão cedo. Uma luz no fim do túnel desponta e tudo leva a crer que logo voltaremos ao “normal”. Ou melhor, a algo que se aproxime de um “novo normal”, cuja configuração ainda não sabemos ao certo, mas que desde já nos apresenta uma certeza: nada será como antes. Afinal, a quarta revolução industrial batendo à porta e no meio uma crise pandêmica só acelerou algo que já estava em curso.



O que será do mundo do trabalho daqui para frente? Que desafios a classe trabalhadora enfrentará? Como as entidades de classe irão se organizar para mobilizar os trabalhadores? Perguntas como essas requerem um mergulho em alguns temas que já não são novos, mas que necessitam entrar na pauta urgentemente.

Esta revista digital tem como objetivo ampliar o debate sobre as novas tecnologias. Diz um ditado que se quisermos entender como os animais vivem, não devemos ir ao zoológico, mas à selva. Assim, é preciso mergulhar e encarar o novo, mas sem perder o olhar crítico.

É inegável que o desenvolvimento tecnológico tem acentuado as contradições presentes no capitalismo, cujas consequências beneficiam apenas os interesses privados de uma pequena minoria abastada. É imperativo fazer “guerra” com as armas corretas. Por isso, temos que manter o foco no adversário real, ou seja, a base social que domina os meios tecnológicos.

Os diversos artigos e entrevistas nesta revista mostram a força de diversas organizações sensíveis ao tema.

Que a leitura seja proveitosa.
Lino Reuters



É PRECISO
MERGULHAR E
ENCARAR O NOVO,
MAS SEM PERDER
O OLHAR CRÍTICO.”

CIBERDEMOCRACIA OS DESAFIOS DAS REDES SOCIAIS

CULTURA DEMOCRÁTICA E REGULAÇÃO
LEGISLATIVA SÃO ARMAS PARA A CRIAÇÃO DE
UMA CIBERDEMOCRACIA LEGÍTIMA

**Segundo especialistas, o atual uso dos ciberespaços
para a ampliação do debate público necessita de
amadurecimento**

Utilizar a tecnologia para ampliar o espaço de debate, maximizando as avenidas de participação da população no processo decisório e aumentando a pluralidade dos grupos capazes de se envolver com as pautas da esfera pública, compõe o núcleo central do conceito conhecido como ciberdemocracia.

Há pelo menos duas décadas permeando pesquisas acadêmicas em escala mundial, além de progressivamente inserida na administração pública de diversos países, a temática ganhou relevância especial no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus.

Embora o país já tenha tido experiências esporádicas de uso do ambiente remoto – ou ciberespaço – para a realização de audiências públicas e outras consultas populares anteriores, a crise sanitária instaurada em meados de março de 2020 criou uma necessidade irrevogável de melhor aproveitamento do ambiente digital no cotidiano democrático.

Essa noção é parte do entendimento da coordenadora do Grupo de Pesquisa e Inovação em Ciberdemocracia (CIBERDEM) e professora da Faculdade de Computação e Informática da Universidade Presbiteriana Mackenzie, Renata Mendes de Araújo, para quem a pandemia atuou como uma espécie de força disruptiva que acelerou processos já em andamento.

“A digitalização de governos no Brasil não é de hoje, mas, sem dúvida, a pandemia, como toda crise, nos tira da zona de conforto para novas possibilidades”, introduziu a acadêmica, complementando na sequência.

“Nesse sentido, eu acredito que a pandemia trouxe muitos avanços importantes no que se refere ao nosso comportamento e nossas práticas com o uso dos recursos digitais e virtuais. Penso que seja praticamente impossível voltarmos a um cenário totalmente presencial pós-pandemia”.

A visão de Renata é compartilhada pelo mestre em Direito do Estado e Procurador da Universidade de São Paulo (USP), Marcelo Buczek Bittar, que destacou a maior frequência da utilização da internet por parte da administração pública a serviço da cidadania e na contribuição ao desenvolvimento da democracia.

Essa maior ênfase na digitalização, no entanto, não tem chegado sem trazer com ela uma série de desafios.

De acordo com os dois especialistas ouvidos pela reportagem da Manduá, o fato de a ciberdemocracia ser ainda relativamente jovem e, por isso, alvo de constante experimentação por parte de governos ao redor do mundo, faz com que seu processo de implementação necessite de constantes evoluções, tanto no campo da tecnologia quanto no da cultura.

Questionado sobre qual desses campos possui maior importância para a solidificação do conceito na prática, Buczek Bittar foi peremptório ao afirmar que as duas questões estão intrincadas entre si e que a evolução de uma depende necessariamente do progresso da outra.

“Não é possível uma resposta baseada apenas em um ou outro, mas em todos e um só ao mesmo tempo. É necessário o desenvolvimento de uma cultura voltada ao uso da tecnologia como forma de exercício



[...] o fato da ciberdemocracia ser relativamente jovem e, por isso, alvo de constante experimentação por parte de governos ao redor do mundo, faz com que seu processo de implementação necessite de constantes evoluções, tanto no campo da tecnologia quanto no da cultura.”

da democracia, bem como se faz necessário o desenvolvimento de softwares e tecnologia que minimizem as *fakes news* e outros usos indevidos, assim como o desenvolvimento de tecnologia que permita a acessibilidade à maioria do povo, senão à sua totalidade”, analisou o procurador da USP.

Em confluência com o colega, Renata lembrou que essa interdependência já foi, inclusive, reconhecida por alguns dos principais expoentes da pesquisa no tema, como Pierre Lévy e André Lemos.

Sendo assim, a acadêmica pontuou que softwares e avanços tecnológicos são produtos humanos e, portanto, culturais. E que, por outro lado, a sociedade se apropria e faz uso de softwares e tecnologias de acordo com suas necessidades, seus desejos e seus padrões de comportamento.

“É ingênuo imaginar que os avanços tecnológicos sozinhos serão capazes de promover uma ‘cultura democrática’, a transparência ou a participação. Também não se pode esperar que uma ‘cultura democrática’ se estabeleça para que as tecnologias disponíveis se tornem efetivas. O processo é de construção mútua”, complementou Renata.



A CIBERDEMOCRACIA NA VISÃO DE MARCELO BUCZEK BITTAR

Marcelo Bittar

Segundo Lemos e Lévy (2010, p.13):

‘Enquanto as mídias de massa, desde a tipografia até a televisão, funcionavam a partir de um centro emissor para uma multiplicidade receptora na periferia, os novos meios de comunicação social interativos funcionam de muitos para muitos em um espaço descentralizado. Em vez de ser enquadrada pelas mídias (jornais, revistas, emissões de rádio ou de televisão), a nova comunicação pública é polarizada por pessoas que fornecem, ao mesmo tempo, os conteúdos, as críticas, a filtragem e se organizam, elas mesmas, em redes de troca e de colaboração’.

Esse desenvolvimento, que abre nova perspectiva de acesso e exercício efetivo da cidadania, denomina-se ciberdemocracia.



RENATA MENDES DE ARAÚJO DEFINE O CONCEITO DE CIBERDEMOCRACIA

Renata Mendes de Araújo

“O conceito de ciberdemocracia está bastante associado a outros conceitos veiculados na literatura por pesquisadores, principalmente das áreas sociais, como ciberespaço (espaço virtual de comunicação) e cibercultura (padrões, práticas e comportamentos que emergem do uso de tecnologias computacionais pela sociedade). Para mim, a ciberdemocracia é a reunião de dois conceitos – a cibernética (a ciência do controle e da governança) e a democracia (a garantia de acesso de todos a espaços, direitos e benefícios). Com base nesses dois conceitos, entendo a ciberdemocracia como a suposição de que em um mundo aberto possibilitado pelas TICs (ciberespaço), a transmissão de informação, conexão e reconfiguração realizada pelos indivíduos proporciona colaboração, pluralidade, abertura, empoderamento e governança. A ciberdemocracia é, para mim, um termo que significa a inteligência coletiva que surge por meio das possibilidades de opinião pública e empoderamento com o uso da tecnologia, levando a melhores níveis de governança de sistemas sociais e organizacionais.

Também gosto de entender a ciberdemocracia como a possibilidade de interação política e de gestão pública por meio da tecnologia, potencializada pela internet. A ciberdemocracia é um termo que reúne os grandes aspectos da sociedade atual – conectada, convergente, informada e colaborativa – e os grandes desafios das instituições governamentais em acompanhar essa sociedade. A ciberdemocracia aponta para os desafios desses novos ecossistemas, que envolvem cidadãos, instituições públicas, tecnologia, informação, práticas, políticas e processos.”

1 LEMOS, A. LÉVY, P. *O futuro da internet*, em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010

ESPECIALISTAS DISCUTEM FORMAS DE TORNAR CIBERDEMOCRACIA NO QUE HOJE É APENAS CIBER

Um dos objetivos do conceito de ciberdemocracia é se valer dos espaços digitais para tornar os ambientes de debate público mais acessíveis à população. No entanto, a necessidade de se evoluir na direção da criação de uma cultura democrática acaba fazendo com que essa amplificação cause pontos sensíveis para a própria democracia.

Um dos exemplos mais citados nesse sentido é a apropriação dos meios de disseminação e troca de ideias para promover ações antidemocráticas como o já mencionado uso de *fake news*, bem como a criação de robôs para massificar opiniões e posições que nem sempre possuem uma representatividade significativa junto à população, mas que acabam passando a se tornar notórias a partir desses atos.

Também compõe a lista das apropriações nefastas da amplificação do discurso possibilitada pelos ciberespaços a utilização das redes sociais para disseminar conteúdos de ódio e inverdades por parte dos agentes públicos e outros influenciadores.

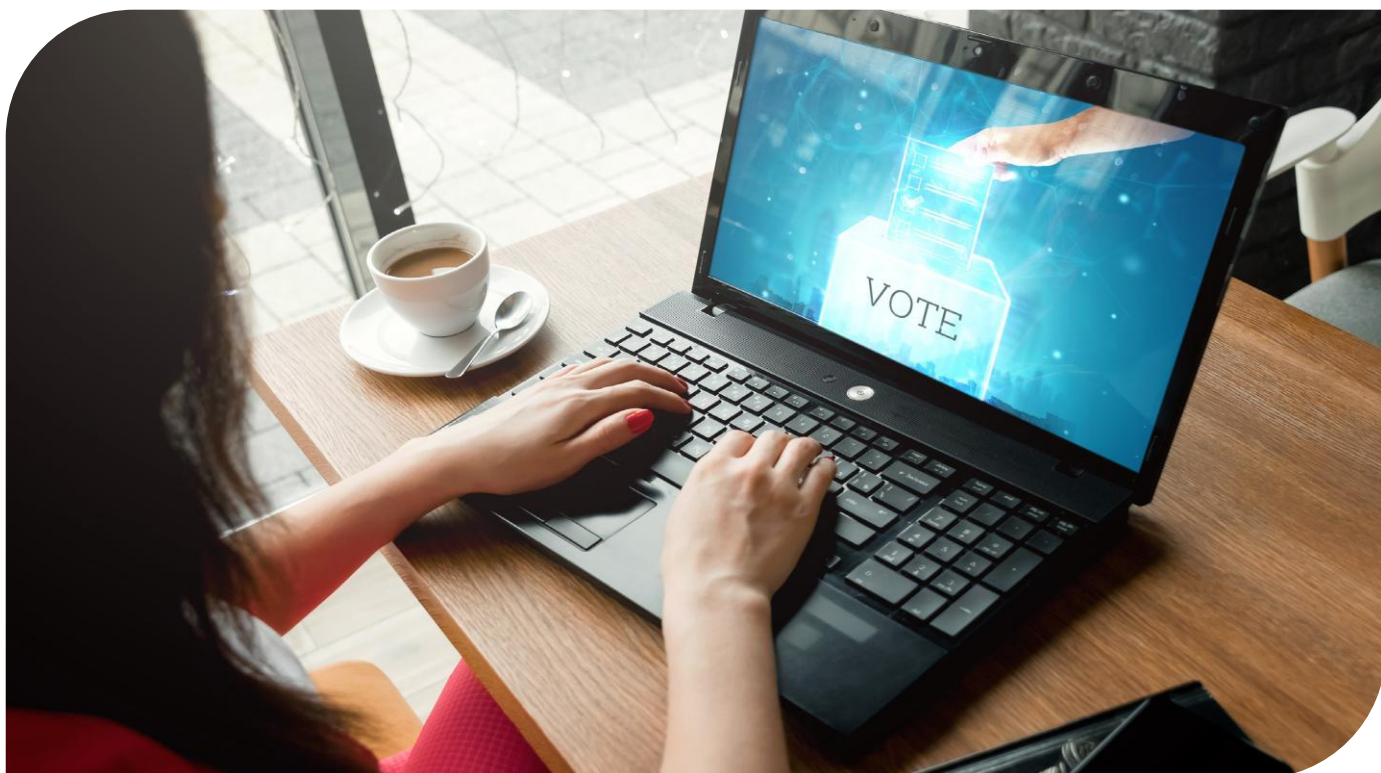
Questionada sobre formas de regulação desse ambiente digital a fim de conferir ao ciber o sufixo “democracia”, na prática, Renata Mendes Araújo apontou que uma solução dificilmente partirá apenas de ações legislativas que, segundo ela, até podem ajudar, mas que estão longe de apresentar uma alternativa concreta.

Retornando à pauta da necessidade de uma cultura democrática em sentido amplo, a pesquisadora mencionou que práticas como a criação de rumores, manipulações e notícias falsas, dentre outras ações muito em voga atualmente, sempre estiveram presentes na política institucional, de modo que coube aos ciberespaços e às redes sociais acrescentar apenas o elemento da escalabilidade a essas ações.

“O que as plataformas hoje fazem é aumentar a escala de difusão de informação e a rápida construção de bolhas”, refletiu Renata destacando que, a despeito dos efeitos prejudiciais desse ganho de escala, a amplificação dessas questões pode ter seu lado benéfico ao expor assuntos velados ao conflito e ao contraditório.

“Aliás, democracia não existe sem conflito! Então, não existe bala de prata. Eu só vejo uma maneira de minimizar o problema: educação, desenvolvimento de pensamento crítico e capacidade de debate de nossa população”, concluiu.

Jurista que é, Marcelo Buczek Bittar levou a discussão para um campo no qual a regulação legal possui maior protagonismo na garantia de um comportamento democrático nos espaços digitais.





Segundo o procurador da USP, questões como o comportamento de parlamentares nas mídias sociais já receberam entendimento direcionador por parte do Superior Tribunal Federal (STF).

“Conforme se vê no informativo 969 do STF, o fato de o parlamentar estar na Casa legislativa no momento em que proferiu as declarações não afasta a possibilidade de cometimento de crimes contra a honra, nos casos em que as ofensas são divulgadas pelo próprio parlamentar na internet”, lembrou Buczek Bittar.

A fonte lembrou ainda que, no mesmo informativo, o ministro Marco Aurélio Mello relativizou a ideia de liberdade sem regulação muitas vezes defendida pelos ultraliberais – sobretudo no que diz respeito aos posicionamentos no ciberespaço.

Na ocasião, o ministro reforçou que o parlamento e o exercício parlamentar em sentido amplo se ancoram no livre mercado de ideias – e não no livre mercado de ofensas, sendo que a liberdade de expressão política dos parlamentares, ainda que vigorosa, deve se manter nos limites da civilidade. Ou seja, ninguém pode se escudar na inviolabilidade parlamentar para, sem vinculação com a função, agredir a dignidade alheia ou difundir discursos de ódio, violência e discriminação.

À luz do entendimento do STF, Buczek Bittar concluiu que os mecanismos para melhor garantia de uma postura democrática no ambiente virtual já foram, muitos deles, garantidos por lei, faltando, talvez, uma prontidão nas respostas dos meios competentes.

Ainda sobre o papel da regulação no impulsionamento do avanço ciberdemocrático em solo tupiniquim, o especialista em Direito do Estado pontuou que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) consistiu em um marco significativo na busca da regulamentação do ambiente digital nacional, principalmente no que tange ao funcionamento e à operação das organizações e fixação de regras claras de coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados.

Sobre isso, porém, Buczek Bittar salientou a necessidade de aperfeiçoamento para a melhor aplicação da LGPD na contribuição para a segurança no ciberespaço.

“Ainda que façamos parte de seletos países que regulamentaram essa matéria, penso que ainda existe espaço para seu aperfeiçoamento, que vai ocorrer com a evolução tecnológica e a maturidade dos utilizadores do sistema”, finalizou Buczek Bittar.

POLÍTICA E INTERNET

INTERNET COMO FERRAMENTA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Basta ligar a televisão ou acessar as redes sociais para se deparar com assuntos que estão relacionados à política, seja em âmbito nacional ou internacional. No ambiente on-line, os conteúdos são ainda mais disseminados e com origens diferentes. Diante disso, podemos acreditar na internet como ferramenta de transformação digital?

Se analisarmos a sociedade nos últimos 20 anos, entenderemos que a política nunca foi tão discutida, seja em casa, na aula ou até mesmo em conversas com amigos. É claro que essa mudança é benéfica, afinal, quanto mais falamos desse assunto, mais as pessoas vão compreendendo como as escolhas políticas podem influenciar diretamente na vida de cada um de nós. Mas será que essa mudança social também não está relacionada com o avanço da internet no Brasil? Confira o conteúdo completo e compreenda a trajetória da internet como ferramenta de transformação digital.

A POLÍTICA COMO CONVERSA DO DIA A DIA

Existem muitos temas que são comuns nas conversas do cotidiano. O placar dos jogos de futebol, sobre o capítulo da novela ou até mesmo os planos para o fim de semana são temas comuns e comentados por quase todos os brasileiros. Entretanto, é fato que nos últimos anos o tema política também passou a fazer parte dessa rotina, sendo pauta entre amigos e familiares.



Talvez o episódio mais notório desse novo assunto tenha sido a eleição presidencial de 2018. Com a polarização de direita ou esquerda, o assunto modificou a vida de muitos brasileiros, que passaram a acompanhar mais de perto os assuntos políticos.

Com pautas opostas e propostas diferentes, cada um dos candidatos era capaz de mexer com uma parte da sociedade. A eleição ou a reeleição de um partido foi um assunto que nos acompanhou durante meses, principalmente nas redes sociais.

Por mais que você não buscasse por esse assunto, bastava abrir as redes sociais para ser atingido por publicações ou avatares de perfil apoiando um ou outro.

Esse fato de ser atingido por diversas publicações com informações sobre política sem ao menos procurar por isso, é uma prova da internet como ferramenta de transformação social.

VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU O QUE É POLÍTICA?

Essa é uma pergunta importante e que precisa ser entendida antes de conversar sobre política.

Quando buscamos o significado de política no Google, a resposta é a seguinte: arte ou ciência de governar; arte ou ciência da organização, direção e administração de nações ou Estados; ciência política.

Sendo assim, entende-se como política todo e qualquer ato que é realizado por um governante que foi eleito para governar um país, estado ou município.

Nesse grupo estão incluídos o presidente da república, os governadores, prefeitos, deputados e senadores, todos que foram escolhidos pela população para aprovar e modificar leis e projetos, além de apresentar e aprovar políticas públicas.

Ao compreender essa noção básica, uma coisa fica evidente: todos esses governantes foram escolhidos para servir o povo, ou seja, para pensar no povo antes de qualquer outra coisa.

É claro que muitos acabam utilizando o poder para benefício próprio. Diversos desses casos já aconteceram na história do Brasil e se tornaram capa de jornais e revistas.

Porém, quando isso acontece, a verdade é que há uma inversão de papéis e valores e quem acaba sendo penalizado é a população em geral.

Agora que você já compreendeu o significado e o sentido da política, vamos compreender como o mundo digital pode causar uma transformação.

A INTERNET COMO TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Desde a chegada da internet no Brasil, diversos aspectos foram modificados na sociedade.

O aspecto mais importante e marcante é a democratização da informação. Antigamente, algumas pessoas dependiam apenas do rádio para se informar, enquanto outras usavam a televisão.

Agora, com a internet na palma da mão, é mais fácil buscar por informações a qualquer momento e em qualquer lugar.

Algumas regiões brasileiras, mais afastadas do centro urbanos, ainda possuem mais dificuldade em acessar a internet. Entretanto, fica fácil perceber que essa realidade é outra nas grandes cidades e capitais. As pessoas convivem diariamente com o celular na mão e isso facilitou o processo de busca por informações e dados.

Antes, muitas pessoas esperavam determinado horário ou programa para ficar informado. Agora é diferente, você pode ler as últimas notícias em qualquer momento.

É claro que uma forma não anula a outra! É possível se informar das duas maneiras, mas a comodidade e a rapidez da internet acabam sendo mais funcionais. E como esse acesso rápido pode ajudar na transformação social? Essa é uma pergunta importante. Por muitas vezes não conseguimos enxergar essa transformação digital, mas ela faz parte do dia a dia.

Pense no seguinte exemplo: antes, um grupo de amigos que atuava em uma ONG de animais dependia da divulgação de serviços por meio das experiências de outras pessoas.

Hoje, com a ascensão da internet, esse mesmo grupo pode utilizar as redes sociais e o Google para divulgar serviços, seja uma ação que está sendo planejada ou até mesmo o resgate de animais que agora estão disponíveis para doação.



Esse mesmo exemplo pode ser aplicado em diversas situações, incluindo serviço pagos ou até a disseminação de campanhas que lutam por causas.

A internet como ferramenta de transformação social é quando o mundo digital consegue disseminar informações que são importantes para um grupo e que podem ajudar outras pessoas.

Esse é o grande segredo da internet, poder compartilhar e publicar ações e serviços que poderão ser importantes para outras pessoas, mesmo que estejam longe.

POLÍTICA, INTERNET E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Por fim, é possível compreender que essas três ações devem andar em conjunto para beneficiar o maior número de pessoas.

Quando temos uma política bem-sucedida e que é capaz de pensar em políticas sociais, conseguimos contar com a disseminação da internet em todos os pontos do país.

Só assim será possível ter a internet como ferramenta de transformação social, mudando o cotidiano de muitas pessoas, auxiliando no recebimento de renda ou até mesmo na divulgação de serviços.

Por estarmos tão inseridos no mundo digital, às vezes esquecemos o poder que esse meio de comunicação é capaz de exercer na vida de todos nós!

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL É CHAVE PARA QUE GOVERNO E ENTIDADES SINDICAIS RECUPEREM CREDIBILIDADE JUNTO À SOCIEDADE CIVIL

Cumprimento de pilares como Transparência, Acesso, Interação e Ouvidoria Social passa pela atuação no ciberespaço

Quando o Programa de Governo Eletrônico do Estado Brasil (eGov) surgiu, no ano de 2000, o país e o mundo ainda tateavam os impactos da disseminação do acesso à internet na relação entre cidadãos e poder público.

De lá para cá, o chamado “ciberespaço” ganhou relevância de extensão social no mundo físico, alcançando, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 82,7% dos domicílios brasileiros em meados de 2019, ano em que 183,3 milhões de cidadãos acima dos 10 anos de idade afirmaram ter usado a internet com alguma regularidade.

Tão relevante quanto o montante total da população com acesso à internet é a medição da qualidade da conexão. Nesse tocante, a mesma pesquisa apontou que 81,2% das casas possuem banda larga móvel e 77,9% possuem banda larga física.

Em suma, o que esses dados revelam é que o ambiente virtual tem se tornado um espaço significativo, plural e democratizado no território tupiniquim.

A partir dessa noção, ações outrora complementares como o eGov passaram a se tornar chave no cumprimento dos quatro pilares centrais da comunicação pública descritos pelo jornalista Jorge Duarte na publicação “Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público”, ainda em 2007.

Ou seja, sem uma estratégia efetiva de comunicação digital, a tarefa de se atender às premissas da Transparência, do Acesso, da Interação e da Ouvidoria Social se tornou impossível.



JORGE DUARTE

AO DEFINIR OS QUATRO PILARES DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA, JORGE DUARTE CONSIDEROU:



TRANSPARÊNCIA

refere-se à disponibilidade de informações, ao incentivo da fiscalização por parte dos cidadãos, à prestação de contas, ao estímulo à acessibilidade de conteúdos.



INTERAÇÃO

diz respeito à viabilização da comunicação de fluxo bi ou multilateral, em que seja promovido diálogo equilibrado e todos os interessados possam se manifestar e serem ouvidos, a fim de permitir a compreensão, cooperação, participação e crítica dos envolvidos.



OUVIDORIA SOCIAL

trata-se de analisar e compreender a opinião pública dos diversos segmentos da sociedade com o objetivo de atender aos anseios da coletividade e considerá-los como referência nas ações.



ACESSO

a informação de interesse público disponibilizada aos cidadãos deve utilizar meios de fácil acesso, de layout intuitivo e linguagem adaptada com vistas a atingir grande parcela da sociedade. Nesse contexto, a internet e as redes sociais desempenham importante papel por suas características de acessibilidade à medida que sua utilização é cada vez mais ampla.



SÉRGIO
LERRER

De acordo com o jornalista e especialista em comunicação sindical, Sérgio Lerrer, a pulverização do acesso à internet e, mais do que isso, da cultura da internet, fez com que não apenas o ciberespaço se tornasse um ambiente de relevância adicional aos canais tradicionais, mas que se tornasse ele, o digital, uma espécie de balizador das expectativas das pessoas na relação com o poder público, as empresas e as organizações.

“O mundo digital acelerou a percepção de tempo das pessoas. O tempo que se levava para resolver um problema, ter uma relação com o banco. O tempo que se levava para fazer uma compra, para enviar uma carta e receber a resposta pautava a expectativa, o método e a paciência das pessoas para receber as informações. Com as ferramentas digitais, ocorreu uma celeridade na expectativa das pessoas”, analisou Lerrer.

Na opinião do especialista, esse novo cenário passou a representar, ao mesmo tempo, um desafio e uma oportunidade para que as mais variadas esferas governamentais, bem como as demais organizações, possam estreitar seus laços com a sociedade, suas demandas e seus anseios.

PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS TORNA-SE INDISPENSÁVEL NA ERA DO LIVRE ACESSO AO CIBERESPAÇO

Ao estabelecer os quatro pilares da comunicação pública, Duarte foi extremamente cuidadoso ao destacar que o exercício da transparência – quando olhada em sentido restrito, a partir da ótica da simples disponibilização de dados e informações – não garante, por si só, o cumprimento das funções de comunicação de governos e organizações junto aos seus stakeholders.

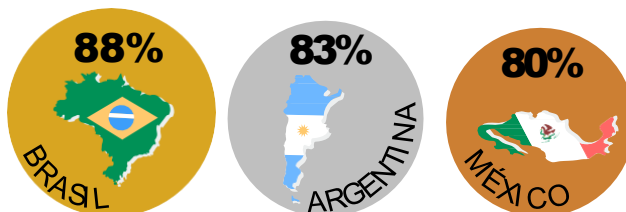
Pelo contrário, segundo o especialista, a disponibilização de informações tem de ser necessariamente complementada pela facilitação do acesso dessas pessoas às informações relevantes, além da abertura de canais para que emissores e receptores interajam entre si em uma grande Ágora democrática.

Nesse contexto, complementar a formalidade e a robustez dos sites institucionais com uma utilização ativa e constante das redes sociais passou a se tornar elemento indispensável para quem quer manter uma relação de proximidade com o público, seja ele formado por cidadãos em geral, eleitores, associados de sindicatos ou clientes de uma marca.

Essa noção é especialmente relevante quando se trata de Brasil. Afinal, o país é, de acordo com relatório publicado pela Comscore em janeiro de 2020, o líder latino-americano no âmbito da utilização de redes sociais como YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Pinterest e LinkedIn. O levantamento apontou que 88% da população brasileira acessa ao menos uma dessas redes sociais, proporção acompanhada de perto por países como a Argentina, com 83%, e o México, com cerca de 80%.

Diante desse panorama, Sérgio Lerrer aponta que a forma com que uma organização ou um governo se posiciona na rede – sobretudo as redes sociais – acaba definindo o relacionamento entre esse player e o seu público, de modo que a qualidade da comunicação nesse ambiente digital é o que apontará a esse segundo a capacidade de a organização realizar políticas públicas e entregar serviços relevantes.

POPULAÇÃO QUE USA AS REDES SOCIAIS POR PAÍS



Fonte: Comscore/2020

“Isso cria um relacionamento no qual as empresas, as organizações e o próprio governo passam a ser vistos quase como ‘pessoas’, com seu caráter, temperamento, postura – boa ou ruim. Tudo isso molda aquilo que os stakeholders pensam sobre essas organizações, bem como suas conclusões sobre estas serem ou não merecedoras de confiança”, pontuou Lerrer.

Além do alcance significativo e da facilidade de acesso, a utilização das redes sociais é também fundamental para o cumprimento dos pilares de interatividade e ouvidoria apontados por Duarte.

Como dito anteriormente na metáfora da Ágora, ao modificar o consagrado esquema de comunicação no qual o emissor disseminava sua informação para um conjunto de receptores, tornando-o difuso – onde os envolvidos no processo de comunicação se alternam constantemente entre os postos de “informantes e informados” –, a comunicação digital abre caminho para a consolidação do modelo de ciberdemocracia. Isto é, para o uso do ciberespaço, para pluralizar o acesso à voz na construção das políticas públicas.

Saber trabalhar com essa noção é, segundo Lerrer, uma das principais chaves para que, por exemplo, sindicatos e associações ganhem maior relevância junto à sua base de associados e à própria sociedade.

“Se governos e sindicatos não reconhecem que sua base tem o mesmo direito de manifestação e fecham a participação, normalmente acabam perdendo expressão. Isso porque o internauta, ou usuário, acaba percebendo que a audiência dele é desejada, mas o mesmo não pode ser dito à sua opinião e participação”, introduziu o jornalista antes de complementar.

“Então saber gerenciar bem essa interatividade – ouvir o outro lado, abrir canais, dar oportunidade de manifestação – é fundamental. Quanto mais as publicações forem interativas, mais a liderança se fortalece. A liderança que cresce hoje no país é aquela que sabe ouvir e incluir”.



COMUNICAÇÃO DIGITAL PARA SINDICATOS

Não é novidade que a sociedade tem passado por um processo de individualização e que o reflexo desse cenário tem se manifestado de maneira substancial no âmbito das entidades sindicais.

Números da última Pesquisa Sindical realizada pelo IBGE em 2019 revelaram uma queda de 11,2% na taxa de sindicalização durante o período de amostra. O levantamento mostrou ainda que é na administração pública onde esse cenário tem se apresentado de maneira mais dramática – com uma queda de 3,2% de 2018 para 2019, percentual que, em números brutos, simboliza um registro negativo de 531 mil pessoas sindicalizadas.

Para Sérgio Lerrer, a comunicação digital pode atuar como uma ferramenta importante para mitigar esse cenário – desde que utilizada de maneira estratégica.

O especialista aponta que a validação da causa sindical passa necessariamente por entender melhor a linguagem do outro. Isto é, transcender os guetos, ou “bolhas”, das organizações para se colocar em debates públicos mais amplos, com pautas comuns ao interesse público e de outros nichos de categoria.

“Para isso, os sindicatos têm que ter claro as estratégias de comunicação que falem para o público interno, a base de associados. Uma outra estratégia que fale para o público externo, os cidadãos e a sociedade como um todo. E uma estratégia de comunicação para governos e legislativos. Isso tudo tem que ser implementado ao mesmo tempo e quase sempre tem que ter formatos e conteúdos diferentes”, indicou Lerrer.

O jornalista prosseguiu afirmando que para além da linguagem e do posicionamento, as organizações precisam adotar uma postura de colaboração com outras organizações – criando uma rede de afinidades capaz de expressar unidade em diversas pautas, bem como agir como verdadeiros aliados e parceiros no espaço digital, a fim de promover o intercâmbio de audiência.

“Em resumo, o que as entidades precisam fazer é não comunicar apenas as suas causas, mas também compartilhar as causas de outros com os quais se tem afinidade. É isso que vai dar mais poder àquela categoria e àquelas lideranças a partir da comunicação”, concluiu.



MANDUÁ

QUER SABER MAIS SOBRE A
PLATAFORMA MANDUÁ?

Solicite uma demonstração.

comercial@mandua.com.br
(11) 2500-3644 | (11) 97230-1793