

# A Prefeitura Está nas Redes

Uma Análise de Conteúdo Sobre as Redes Sociais da Prefeitura de Porto Alegre no Ano de 2021

Luciano Marcos Paes  
Instituto Federal do Rio Grande do Sul  
Feliz, Rio Grande do Sul, Brasil  
luciano.paes@aluno.feliz.ifrs.edu.br

Vinicius Hartmann Ferreira  
Instituto Federal do Rio Grande do Sul  
Feliz, Rio Grande do Sul, Brasil  
vinicius.ferreira@feliz.ifrs.edu.br

## ABSTRACT

As redes sociais digitais ocupam papel importante na dinâmica das relações cotidianas entre pessoas, empresas e instituições. Quando estas tecnologias são utilizadas para promover a participação cidadã na sociedade são intituladas de tecnologias cívicas. Partindo disso, este artigo apresenta uma pesquisa que teve como objetivo compreender como foram utilizadas as redes sociais (Twitter, Instagram e Facebook) da Prefeitura Municipal de Porto Alegre no ano de 2021 sob a prerrogativa da comunicação com os cidadãos. Para isso foi empregada a técnica de análise de conteúdo sobre as 10 postagens mais populares realizadas pelos perfis oficiais da prefeitura em cada uma das plataformas. Com a pesquisa foi possível observar a predominância de postagens com assuntos ligados ao esporte e identificar a diferença de interesse entre as pessoas em cada uma das redes.

## CCS CONCEPTS

• Human Computer Interaction • Collaborative and social computing

## KEYWORDS

Tecnologias Cívicas, Redes Sociais, Cidadania

## 1 Introdução

O clássico conceito de cidadania sintetizado por [1] afirma que ela é composta por três dimensões: os direitos civis, políticos e sociais. Os direitos civis são constituídos por elementos necessários à liberdade individual, incluindo o direito à justiça, que reúne a defesa de todos os direitos em termos de igualdade. Todos os elementos relativos a condições mínimas de bem-estar econômico, que possibilitem ter um padrão de vida de acordo com os modelos vigentes na sociedade e a possibilidade de participar da herança social estão ligados aos direitos sociais. Os direitos políticos congregam a possibilidade de participar do exercício do poder político.

Quando se trata dos direitos políticos há uma tendência cotidiana de resumir ao direito de votar, o qual muitos consideram como uma obrigação e refletem sobre a sua real validade nesses moldes. Entretanto, os direitos políticos são muito

mais amplos e estão diretamente entrelaçados aos demais na constituição da cidadania.

Há um elemento central associado à cidadania que é o protagonismo do cidadão. Concebemos o cidadão como o centro, como aquele que acompanha, que reivindica, que dá cara para a cidadania. No entanto, sabemos que essa perspectiva se tornou quase um “dever ser” da cidadania. Na prática os cidadãos se apresentam, em geral, mais distantes do poder público, inclusive descrentes nas instituições políticas.

A sociedade atual é organizada através de redes tecnológicas. Esse tipo de rede fornece novas capacidades para uma antiga forma de organização social que são as redes. Para [2] as redes de comunicação digital são a coluna vertebral da sociedade em rede, tal como as redes energéticas eram as infraestruturas sobre as quais a sociedade industrial foi construída. Essa perspectiva enfatiza que a existência da tecnologia não é suficiente para a emergência de uma nova forma de organização social baseada em redes. Conforme o autor, a sociedade dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias.

As redes sociais têm assumido papel importante ao propiciar comunicação e interação entre cidadãos e o poder público, dentre outros motivos, por serem gratuitas e populares entre diferentes faixas-etárias da população. Este é um tópico que vem sendo foco de pesquisas em diferentes esferas públicas no Brasil e no mundo [3].

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa que teve como objetivo analisar as publicações nas redes sociais oficiais da prefeitura de Porto Alegre no ano de 2021. Com esta análise foi possível identificar quais conteúdos despertam maior engajamento e identificar diferenças entre os assuntos divulgados em cada rede.

O artigo está organizado de forma que na seção 2 é apresentada a revisão bibliográfica que fundamenta o projeto e a revisão sobre trabalhos similares; na seção 3 estão detalhados os procedimentos metodológicos; na seção 4 são apresentados e discutidos os resultados obtidos; e na seção 5 são apresentadas as conclusões e propostas de trabalhos futuros.

## 2 Tecnologias Cívicas e Redes Sociais

Nesta seção será apresentado o conceito de Tecnologia Cívica, que posiciona as tecnologias como potencializadoras da participação cidadã. Além disso, também será apresentada uma

## XIV Computer on the Beach

30 de Março a 01 de Abril de 2023, Florianópolis, SC, Brasil

revisão bibliográfica sobre o uso de redes sociais pelo poder público, destacando sobretudo trabalhos similares ao desenvolvido neste projeto.

### 2.1 Tecnologias Cívicas

As tecnologias digitais assumiram papel importante no cotidiano de grande parte das pessoas. Assim como estão presentes em atividades de lazer ou no ramo comercial, seu potencial tem sido explorado pelo Estado desde os anos 80[3]. Neste sentido, torna-se importante compreender como as tecnologias assumem papel na divulgação e na prestação de serviços, na promoção da transparência e no fomento à participação cidadã pelo poder público.

Para [4], as Tecnologias Cívicas são arquiteturas digitais programáveis projetadas para organizar interações entre usuários – não apenas usuários finais, mas também entidades corporativas e órgãos públicos. A partir desta definição entende-se a comunicação proporcionada pela tecnologia como um fator de suma importância no desenvolvimento ou uso de tecnologias neste contexto.

De outro lado [5] apresentam uma definição mais voltada para o uso da tecnologia pelo Estado e pelos cidadãos com foco no que a comunicação proporcionada por ela pode produzir. Para estes autores as Tecnologias Cívicas tem como finalidade facilitar a governança democrática entre os cidadãos dando suporte às muitas atividades que estes realizam para negociar a convivência em sociedade.

É importante aqui destacar que as Tecnologias Cívicas não são apenas sistemas (tanto de hardware ou software) desenvolvidos pelo poder público para os cidadãos. De acordo com [5], há duas concentrações de uso para essa categoria de tecnologia:

- Centrada no governo, quando a tecnologia dá suporte à prestação de serviços e proporciona participação dos cidadãos nas decisões ou na análise e acompanhamento de dados públicos;

- Centrada no cidadão, quando as plataformas permitem que cidadãos se conectem e colaborem uns com os outros ou com o Estado.

Neste sentido, [6] acrescentam a partir de sua definição para Tecnologias Cívicas que estas são utilizadas para informar, engajar os cidadãos com o seu governo e uns com os outros para promover resultados cívicos. Ainda, destacam que a tecnologia pode contribuir para um governo aberto, a partir da transparência de dados, infraestrutura para consultas populares e também para conhecer a opinião dos cidadãos.

Para [6] as Tecnologias Cívicas também têm papel fundamental na organização comunitária, aproximando-se da perspectiva centrada no cidadão descrita por [5]. Este papel é compreendido a partir do uso de ferramentas para financiamento cívico coletivo, organização de bairros ou comunidades, fóruns para discussão abertos aos/pelos/para os cidadãos ou compartilhamento de informações.

### 2.2 Redes Sociais e Poder Público

Em uma revisão sistemática sobre a pesquisa em tecnologias Cívicas nos últimos 20 anos, [3] identificaram que as tecnologias estudadas ou desenvolvidas variam entre aquelas projetadas especificamente para uso cívico e aquelas que são adaptadas para tal. Tanto é que a popularização das redes sociais fez com que o foco das pesquisas se concentrasse neste tipo de mídia desde 2012 em relação a outros temas ou fontes de dados.

As redes sociais dão voz para as pessoas, para as organizações e para os governos. Ao possibilitar que qualquer usuário crie conteúdo e possa manifestar opiniões ou potencializar pautas, sejam elas sociais ou não, compreender como essas plataformas são utilizadas pelos cidadãos e pelo poder público pode dar subsídios para potencializar a relação entre ambos.

O trabalho de [7] buscou investigar como as prefeituras do estado da Paraíba utilizam as redes sociais, no caso o Facebook, para disponibilizar informações e dialogar com os cidadãos. Na pesquisa constatou-se que apenas 33,64% dos municípios do estado possuem perfis atualizados com frequência nas redes sociais, demonstrando assim um vácuo na democratização da informação.

Na pesquisa desenvolvida por [8] foram analisadas as postagens dos seis primeiros meses dos anos de 2019 e 2020 realizadas pela prefeitura municipal de Erechim/RS no Facebook. O objetivo do estudo foi compreender qual era o conteúdo das postagens, classificando-os com base nas categorias definidas por [9] para a Comunicação Pública. Como resultado identificou-se que das 106 postagens analisadas predominavam as de utilidade pública, seguida por institucional e de gestão.

Ainda, [10] analisaram como o uso do humor, da comunicação e do relacionamento no perfil da prefeitura municipal de Curitiba no ano de 2013 contribuiu para a prestação de serviços e a aproximação com os cidadãos. O estudo verificou que o uso do humor e de linguagem adequada às redes sociais proporcionou maior recebimento de propostas para a Lei Orçamentária do município pela internet e diminuiu o número de ligações para o serviço telefônico de atendimento ao cidadão.

Conforme já mencionado, as redes sociais como tecnologias cívicas têm assumido papel de protagonistas nas pesquisas sobre o tema. Todavia, [3] destacam que é preciso observá-las de um ponto crítico também. As plataformas que operacionalizam as redes sociais digitais são construídas sob o viés comercial e no contexto destas plataformas há aspectos discutíveis sobre a privacidade de dados das pessoas usuárias de seus serviços. Ainda, com a sua popularização, os sistemas focados na proposição de debates ou fóruns de discussão desenvolvidos especificamente para fins cívicos acabam perdendo usuários ou sendo descontinuados.

## 3 Procedimentos Metodológicos

Para alcançar o objetivo de analisar as publicações nas redes sociais oficiais da prefeitura de Porto Alegre no ano de 2021 foi desenvolvida uma pesquisa de caráter exploratório, de abordagem quali-quantitativa e foi utilizada a técnica de análise de conteúdo

#### XIV Computer on the Beach

30 de Março a 01 de Abril de 2023, Florianópolis, SC, Brasil

sobre postagens reanizadas pela prefeitura nas redes sociais Facebook, Instagram e Twitter. Para formar o *corpus* das postagens foram extraídos manualmente as 10 publicações com mais likes ou curtidas realizadas pelos seguidores dos perfis oficiais da prefeitura de Porto Alegre nas três plataformas de redes sociais no intervalo de 1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Sobre o *corpus* de pesquisa foi então realizada a análise de conteúdo. De fato, esse procedimento oferece subsídios para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos [11]. Dessa forma, para a análise de conteúdo proposta foram estabelecidas as seguintes etapas:

1) **Preparação das Informações:** Consiste em “identificar as diferentes amostras de informação a serem analisadas e em iniciar o processo de codificação dos materiais estabelecendo um código que possibilite identificar rapidamente cada elemento da amostra de depoimentos ou documentos a serem analisados” [11].

2) **Unitarização:** “[...] é um procedimento de agrupar dados considerando a parte comum existente entre eles; é um processo de redução de dados, onde se destacam os aspectos mais importantes; é, portanto, uma operação de classificação dos elementos de uma mensagem seguindo determinados critérios [11].

3) **Categorização:** Para efetuar esta etapa deve-se “[...] reler cuidadosamente os materiais com a finalidade de definir a unidade de análise; isolar cada uma das unidades [...] fixar limites conceituais para interpretar [11].

4) **Descrição:** Para cada categoria será produzido um texto síntese em que se expresse o conjunto de significados presentes nas diversas unidades de análise incluídas em cada uma delas. É o momento de expressar os significados captados e intuídos nas mensagens analisadas [11].

5) **Interpretação:** É importante que procure ir além, atingir uma compreensão mais profunda do conteúdo das mensagens através da inferência e da interpretação.<sup>[11]</sup> Apropriar-se de [12] no que se refere à definição das duas últimas fases, pois, a autora reúne em um processo de organização e análise de dados: a descrição, a interpretação, a compreensão/explicação dos dados de realidade.

Na sequência, com base nas 10 postagens mais curtidas de cada uma das plataformas das redes sociais do Facebook, Instagram e Twitter da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, perfazendo um total de 30 postagens, foi realizado o exame e a organização das informações coletadas, em cumprimento a fase de unitarização, a fim de ensejar “novas formas de aproximação do objeto, construindo diferentes momentos de sínteses – não como espaços de certezas, mas de novas indagações, como a busca de novas respostas”[12] e desse manuseio pode-se perceber diferenças e similitudes como consequência das sucessivas aproximações ao objeto de estudo, o que possibilitou estabelecer as seguintes categorias de análise:

a) **Medidas de Enfrentamento da Pandemia:** incluem postagens que divulgam ações de integração na prevenção e combate ao vírus da COVID19, a importância da vacina e das campanhas de vacinação; o respeito aos protocolos sanitários, a

ampliação do sistema de atendimento médico, hospitalar e de testagem para detecção do vírus em pacientes sintomáticos;

b) **Ações Vinculadas ao Esporte:** comemoram a premiação de atletas brasileiros com medalhas olímpicas no judô e skate; e, ainda, mensagens que parabenizam o Grêmio pela conquista do campeonato gaúcho;

c) **Ações que Contemplam Minorias Sociais:** contemplam postagens para a divulgação da lei que inclui o Dia da Visibilidade Bissexual no Calendário de Datas Comemorativas e de Conscientização do Município; as ações que contemplam operações de inverno para acolhimento de pessoas e animais em situação de rua; a castração gratuita dos animais domésticos das pessoas de baixa renda; e, ainda, aquelas que dão destaque para a vacinação de populações indígenas e quilombolas;

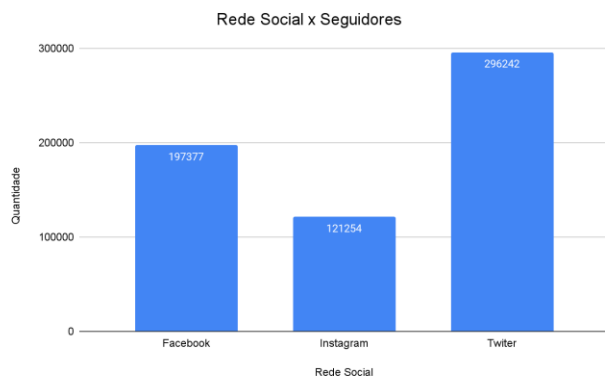
d) **Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico:** incluem postagens da divulgação da limpeza, embelezamento e conservação do monumento histórico Fonte Talavera de La Reina; revitalização do Centro Histórico com a instalação da Rede de Cafeterias Starbucks; realização de mutirão de limpeza da Orla do Guaíba; instalação de complexo gastronômico no Parque Farroupilha (Redenção) e realização da retomada das obras no entorno da Arena.

Nesta fase, estabelecidas as categorias de análise, passou-se a descrição e interpretação dos dados. Além disso, também foi realizada uma classificação decrescente das publicações mais populares em cada plataforma com a finalidade de comparar os conteúdos e a quantidade de engajamento verificado em cada uma das plataformas.

## 4 Apresentação e Discussão dos Resultados

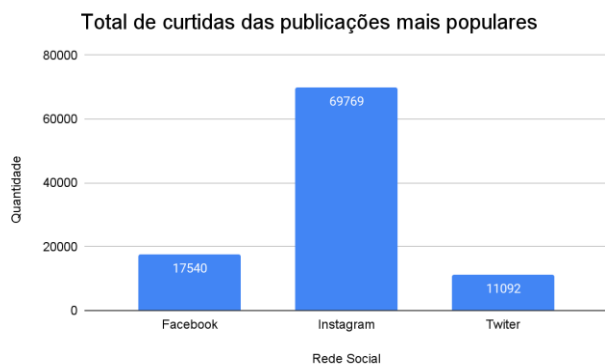
A pesquisa relatada neste artigo teve como foco as publicações realizadas nas redes sociais oficiais da Prefeitura Municipal de Porto Alegre no ano de 2021. A definição da cidade de Porto Alegre como escopo do estudo foi motivada por ser a maior cidade do Rio Grande do Sul, com uma população estimada em cerca de 1.492.530 pessoas no ano de 2021[13] e, por possuir perfil oficial em três das principais redes sociais digitais, sendo estas o Facebook, o Twitter e o Instagram.

O link para as redes sociais oficiais da Prefeitura Municipal de Porto Alegre pode ser encontrado em seu site oficial (<https://prefeitura.poa.br/>). Antes de iniciar a extração das publicações verificou-se o número de seguidores que o perfil possui em cada uma das três redes. Conforme pode-se verificar na Figura 1, o Twitter é a rede com mais seguidores, seguido por Facebook e Instagram.



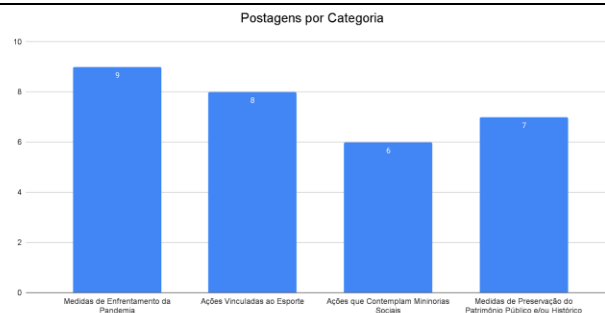
**Figura 1: Quantitativo de seguidores por rede social.**

Após a extração das 10 publicações mais populares, com mais curtidas, de cada uma das redes sociais, verificou-se (Figura 2) que o número de seguidores é inversamente proporcional ao total de curtidas. Ou seja, as postagens do Instagram totalizam um número de curtidas muito maior do que as realizadas no Twitter. Em primeira análise, é possível concluir que mesmo com menor número de seguidores, o perfil do Instagram possui maior alcance que os demais.



**Figura 2: Quantitativo de curtidas das 10 publicações mais populares por rede social.**

A partir da classificação do conteúdo das postagens mais populares nas categorias de análise estabelecidas, verificou-se equilíbrio quando consideradas as 30 publicações como um todo (Figura 3).



**Figura 3: Quantitativo de publicações por categoria analisada.**

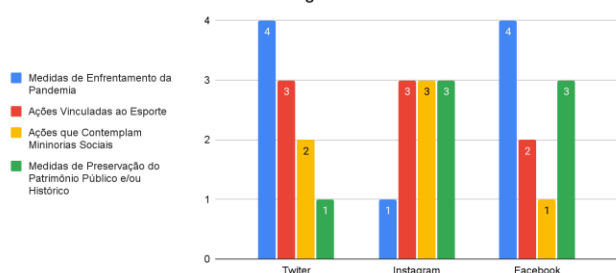
Justifica-se a predominância das nove postagens que envolvem “Medidas de Enfrentamento da Pandemia” uma vez que motivadas pelas ações de integração na prevenção e combate ao vírus da COVID19. De outro lado as cerca de oito postagens que envolvem a categoria “Ações Vinculadas ao Esporte” estão diretamente relacionadas ao evento multiesportivo dos Jogos Olímpicos que ocorreu no ano de 2021, bem como ao Campeonato Gaúcho de Futebol.

Chama a atenção o prestígio que foi dado às postagens que referem “Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico” com a divulgação da limpeza, embelezamento e conservação do monumento histórico Fonte Talavera de La Reina, além das iniciativas de revitalização do Centro Histórico com a instalação da Rede de Cafeterias Starbucks bem como, a realização de mutirão de limpeza da Orla do Guaíba, a instalação de complexo gastronômico no Parque Farroupilha (Redenção) e a retomada das obras no entorno da Arena.

Destacam-se postagens que anunciaram “Ações que Contemplam Minorias Sociais” dentre as quais estavam a divulgação da lei que inclui o Dia da Visibilidade Bissexual no Calendário de Datas Comemorativas e de Conscientização; as operações de inverno para acolhimento de pessoas e animais em situação de rua, bem como, a castração gratuita dos animais domésticos daquelas pessoas de baixa renda, além do destaque para a vacinação de populações indígenas e quilombolas.

Para aprofundar a análise foi necessário compreender quais conteúdos foram populares em cada uma das redes sociais. Desta forma, a Figura 4 apresenta o quantitativo de postagens por categoria separado por rede social.

Conteúdo x Categoria x Rede Social



**Figura 4: Quantitativo de publicações por categoria analisada em cada rede social.**

Ao analisar o gráfico é possível visualizar que no Twitter e no Facebook predominaram postagens sobre “Medidas de Enfrentamento da Pandemia”. Porém, o mesmo não ocorreu no Instagram, uma vez que nesta rede social apenas uma das 10 postagens mais populares foi classificada nesta categoria.

Identificou-se ainda (Figura 4), que as notícias de “Ações Vinculadas ao Esporte” aparecem em quantidade similar nas três redes.

Com isso já é possível inferir que cada uma das três redes possui finalidades diferentes e que os seguidores de cada uma também possuem objetivos diferentes. É importante destacar que as formas e mídias de postagens são similares entre as redes, porém, o interesse pelo conteúdo das postagens é diferente.

Neste sentido, é pertinente identificar como se comportou o ranking das postagens mais curtidas em cada rede social, confrontando seu conteúdo com as categorias de análise estabelecidas. No Quadro 1 é possível visualizar a classificação de cada uma das postagens realizadas na rede social Facebook, de acordo com a sua classificação no ranking de curtidas.

Ranking	Categoria de Análise
1º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
2º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
3º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
4º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
5º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
6º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
7º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais
8º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
9º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
10º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19

**Quadro 1: Categorias das 10 postagens mais curtidas do Facebook**

As postagens do Facebook que obtiveram mais curtidas e ocupam o primeiro e o segundo lugar no ranking pertencem à categoria que contempla “Ações Vinculadas ao Esporte”. Ademais, destacam-se as “Medidas de enfrentamento à COVID-

19” que pontuam em quatro postagens obtendo o quarto, sexto, nono e décimo lugar no ranking das mais curtidas.

Nesse contexto, as “Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico” figuraram no terceiro, quinto e oitavo lugar no ranking das mais curtidas, perfazendo um total de três postagens, seguidas das “Ações que Contemplam Minorias Sociais” que ocuparam o sétimo lugar com uma única postagem.

Da mesma forma, pode-se observar no Quadro 2 que a categoria de análise de cada uma das postagens realizadas na rede social Twitter possui características similares.

Ranking	Categoria de Análise
1º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
2º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
3º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais
4º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
5º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais
6º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
7º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
8º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
9º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
10º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19

**Quadro 2: Categorias das 10 postagens mais curtidas do Twitter**

Efetivamente, as postagens do Twitter que obtiveram mais curtidas e ocupam o primeiro, o segundo e o oitavo lugar no ranking, pertencem à categoria que contempla “Ações Vinculadas ao Esporte”. Igualmente, destacam-se as “Medidas de enfrentamento à COVID-19” que pontuam nas quatro postagens obtendo o quarto, o sétimo, o nono e o décimo lugar no ranking das mais curtidas. Nesse contexto, as “Ações que Contemplam Minorias Sociais” referem-se ao terceiro e ao quinto lugar com duas postagens.

Em outro lado, as postagens realizadas na rede social Instagram apresentam peculiaridades segundo a classificação no ranking de curtidas, conforme pode-se observar no Quadro 3.

Ranking	Categoria de Análise
1º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
2º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
3º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
4º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais
5º lugar	Medidas de Preserv. Patrim. Público e/ou Histórico
6º lugar	Medidas de enfrentamento à COVID-19
7º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
8º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais
9º lugar	Ações Vinculadas ao Esporte
10º lugar	Ações que Contemplam Minorias Sociais

**Quadro 3: Categorias das 10 postagens mais curtidas do Instagram**

#### XIV Computer on the Beach

30 de Março a 01 de Abril de 2023, Florianópolis, SC, Brasil

Para a plataforma do Instagram, em primeiro lugar, com mais curtidas está uma postagem que referenciou “Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico”. Esta categoria de análise também se fez presente nas postagens elencadas em terceiro e quinto lugar no ranking das mais curtidas.

Destacam-se três postagens com “Ações Vinculadas ao Esporte” e que obtiveram o segundo, o sétimo e o nono lugar no ranking. As “Ações que Contemplam Minorias Sociais”, na plataforma do Instagram, pontuaram em três postagens classificadas em quarto, em oitavo e em décimo lugar. No sexto lugar no ranking das mais curtidas figurou uma única postagem acerca das “Medidas de enfrentamento à COVID-19”.

Neste sentido, a partir das informações apresentadas é possível identificar - Figura 4 - que as “Medidas de enfrentamento à COVID-19”, totalizaram cerca de nove postagens e, assim, esta categoria foi a que obteve a maior adesão dos seguidores nas redes sociais sob análise, pois, Facebook e Twitter contabilizam cerca de quatro postagens cada, e o Instagram trouxe destaque a apenas uma postagem desse segmento, que ficou classificada em sexto lugar no ranking (Quadro 3). A única postagem dessa categoria no Instagram da Prefeitura de Porto Alegre refere acerca da polêmica que se formou a partir da resistência dos cidadãos em aderir às campanhas de vacinação quando “pessoas deixam de tomar a vacina para escolher uma que consideram melhor” em pleno contexto de pandemia.

Este estudo também permitiu identificar o prestígio que assume o esporte a partir do impacto gerado pelos atletas brasileiros que fizeram história e conquistaram medalhas nas Olimpíadas de Tóquio, e, igualmente, a especial notoriedade e relevância que a conquista do campeonato Gaúcho de Futebol representa para os seguidores do Facebook, Twitter e Instagram da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

De fato, as “Ações Vinculadas ao Esporte” assumem o primeiro e o segundo lugar no ranking das mais curtidas nas plataformas do Facebook (Quadro 1) e do Twitter (Quadro 2) e, tais ações contabilizam um total de oito postagens (Figura 4).

Ademais, entre outras informações que emergem do Quadro 3, chama a atenção três postagens, entre as dez mais curtidas do Instagram da Prefeitura de Porto Alegre, que refletem “Ações que Contemplam Minorias Sociais”. Essa categoria contabilizou no Facebook apenas uma postagem (Quadro 1) e no Twitter duas postagens (Quadro 2). Tal fato é capaz de indicar que os seguidores da plataforma do Instagram da Prefeitura de Porto Alegre têm mais afinidade e empatia para adesão às ações envolvendo minorias sociais.

Assume relevância ainda as postagens do Facebook e Instagram categorizadas em “Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico” pois de acordo com o Quadro 1 e 3, cada uma conta com três postagens. O Twitter (Quadro 2) tem apenas uma postagem classificada nessa categoria, e, de igual modo, apenas uma postagem classificada na categoria “Ações que Contemplam Minorias Sociais”. Esses indicadores podem sugerir desinteresse ou a presença de aspectos discriminatórios pela

temática de proteção as minorias excluídas e preservação do bem público e da memória coletiva.

Em outra linha, na plataforma do Instagram (Quadro 3) é interessante observar que há apenas uma postagem que noticia “Medidas de enfrentamento à COVID-19” apesar dos efeitos que a pandemia imprimiu aos cidadãos no ano de 2021, fato que pode sugerir a utilização da plataforma como entretenimento e/ou como fuga da realidade.

Por fim, também é importante destacar que no *corpus* sob análise pontuaram em primeiro lugar as seguintes postagens nas redes sociais oficiais da Prefeitura de Porto Alegre. No Instagram com cerca de 15748 curtidas, destacou-se:

Uma novidade que merece um brinde de café! A rede de cafeterias @starbucksbrasil confirmou a instalação da primeira loja na Capital, no segundo semestre, na Galeria Chaves, na rua dos Andradas. A confirmação do empreendimento é mais uma boa notícia para a gestão municipal, que trabalha para revitalizar o Centro Histórico. O prefeito Sebastião Melo recebeu no Paço Municipal, na manhã nesta segunda-feira, 24, um grupo de empresários da Starbucks, que será beneficiada com a Lei da Liberdade Econômica. Regulamentada em abril, a lei extingue a necessidade de alvarás para empreendimentos de baixo risco, estipula prazos para que negócios de média e alta complexidade sejam aprovados e termina com a exigência de alguns documentos para determinadas atividades.

Também, foi possível identificar que esta notícia pontuou o quinto lugar na plataforma do Facebook com cerca de 1704 curtidas. Ressalta-se que esta é a postagem campeã e alcançou um total de 17452 curtidas. Na mesma linha, foi ranqueada em primeiro lugar na rede social Facebook, com 2689 curtidas, a postagem:

A GURIA É TRI 🏆🏆🏆 Mais uma porto-alegrense entra pra história mundial do esporte 🏆 A judoca Mayra Aguiar conquistou a medalha de bronze e subiu em um pódio olímpico pela terceira vez na sua carreira, se tornando assim a primeira brasileira tri-medalhista em esportes individuais da história do país 🇧🇷 Valeu, @Mayraaguiarjudo ! Tu orgulha nossa Porto Alegre e honra nosso país 🇧🇷

Esta postagem também foi a segunda mais curtida na plataforma Instagram com cerca de 8942 curtidas, totalizando cerca de 11631 curtidas. E, ainda, na plataforma do Twitter, com 2594 curtidas, figurou o tweet: “Parabéns, @Gremio, pelo tetracampeonato gaúcho!”, postagem que ficou em segundo lugar dentre as mais curtidas na plataforma do Facebook com cerca de 2215 curtidas, totalizando cerca de 4809 curtidas.

Neste contexto, é interessante mencionar, como já afirmado, o prestígio que o esporte desfruta no contexto da presente análise, todavia, também chama atenção o quantitativo de curtidas obtido pela postagem campeã que noticia a instalação da Rede de Cafeterias Starbucks na capital do Estado do Rio Grande do Sul, traduzindo o poder da marca e o quanto

## XIV Computer on the Beach

30 de Março a 01 de Abril de 2023, Florianópolis, SC, Brasil

era e reconhecida e reconhecida pelos seguidores das redes sociais do Facebook e Instagram, entretanto, curiosamente esse evento não figurou entre as postagens mais curtidas da plataforma do Twitter.

Cumprido esclarecer também que essa postagem foi classificada como uma das “Medidas de Preservação do Patrimônio Público e/ou Histórico” pois a instalação desse empreendimento está inserida nas ações de trabalho realizadas pela gestão municipal para a revitalização do Centro Histórico de Porto Alegre através da Lei da Liberdade Econômica que extinguiu a necessidade de alvarás para os empreendimentos de baixo risco.

## 5 Conclusão

O artigo apresentou uma pesquisa de abordagem qualitativa que teve como objetivo analisar o conteúdo das postagens realizadas pelos perfis oficiais da Prefeitura Municipal de Porto Alegre no ano de 2021. Para alcançar o objetivo proposto foram extraídas as 10 postagens mais populares (mais curtidas) de três redes sociais (Instagram, Twitter, Facebook). Utilizando a técnica de análise de conteúdo essas postagens foram categorizadas conforme categorias de análise previamente estabelecidas, seguindo as etapas definidas na seção 3.

Como contribuições da pesquisa inicialmente destacam-se as categorias criadas a partir da análise de conteúdo. As categorias de “Medidas de Enfrentamento da Pandemia”, “Ações vinculadas ao Esporte”, “Ações que contemplam minorias sociais” e “Medidas de preservação do patrimônio público e/ou histórico” refletem os conteúdos que mais geraram engajamento nas redes sociais da prefeitura em 2021 e possibilitam compreender com quais finalidades estas redes são utilizadas.

A categorização permitiu identificar que o público de cada rede social se interessa por um determinado tipo de conteúdo, uma vez que não houve equilíbrio entre as categorias presentes nas publicações mais populares de cada rede (Tabelas 1, 2 e 3). Por outro lado, assim como demonstrou o trabalho de [10], assuntos que remetem ao humor ou a questões do cotidiano tendem a gerar aproximação entre o cidadão e o poder público.

A partir da pesquisa realizada foi possível elencar propostas de continuidade ao estudo com a coleta de todas as publicações de um determinado período, ao invés de apenas as 10 mais populares.

Desta forma será possível identificar novas categorias ou reforçar as que aqui foram apresentadas. Além disso, abrem-se possibilidades de aprofundar as investigações como compreender a razão pela qual a rede social com maior número de seguidores apresenta menor número de interações entre o cidadão e o poder público e, ainda, analisar os comentários realizados pelos cidadãos nessas postagens.

### 5.1 Limitações da Pesquisa

É imprescindível e necessário o aprimoramento e qualificação do acesso à informação legalmente instituída e utilizada como ferramenta para o exercício da participação na vida social com poder de interferir e/ou contribuir para o pleno exercício da cidadania e controle democrático. Nesta pesquisa tais

prerrogativas foram experienciadas com ressalvas diante da dificuldade inicial em se obter de forma completa ou automatizada informações essenciais para a construção do *corpus* de análise.

Inicialmente foi realizado via portal da transparência da Prefeitura Municipal de Porto Alegre pedido de informações sobre as postagens, comentários e curtidas do perfil oficial no Facebook. Todavia, decorrido o prazo legal sem resposta ou justificativa para o atraso, foi encaminhada manifestação à Ouvidoria-Geral da Prefeitura Municipal de Porto Alegre que encaminhou a demanda, que foi parcialmente atendida com atraso.

A partir dessas limitações optou-se por extrair manualmente as 10 publicações com mais likes ou curtidas realizadas pelos seguidores dos perfis oficiais da prefeitura de Porto Alegre, nas três plataformas de redes sociais no intervalo de 1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

## AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS).

## REFERÊNCIAS

- [1] T. H. Marshal, 1967. Cidadania, classe social e status. Zahar. Rio de Janeiro.
- [2] Manuel Castells, 1999. A sociedade em rede. Paz e Terra. São Paulo.
- [3] W. Zhang, G. Lim, S. Perrault, C. Wang, 2022. A Review of Research on Civic Technology: Definitions, Theories, History and Insights. arXiv preprint arXiv:2204.11461.
- [4] José Van Dijk, Thomas Poell, Martijn De Waal. 2018. The platform society: Public values in a connective world. Oxford University Press.
- [5] Jorge Saldívar, Cristhian Parra, Marcelo Alcaraz, Rebeca Arteta, Luca Cernuzzi. 2019. Civic Technology for Social Innovation: A Systematic Literature Review. Computer Supported Cooperative Work (CSCW), 28(1):169–207.
- [6] Mayur Patel, Jon Sotsky, Sean Gourley, Daniel Houghton. 2013. The emergence of civic tech: Investments in a growing field. The Knight Foundation.
- [7] R. R. de O. Santos. 2015. A utilização das plataformas de redes sociais nas prefeituras do Estado da Paraíba. Leviathan. São Paulo, (10), 157-178. <https://doi.org/10.11606/issn.2237-4485.lev.2015.132372.S>
- [8] Natiele Tauana Dias Torres. 2020. Comunicação pública em redes sociais: análise do Facebook da Prefeitura de Erechim.
- [9] J. Duarte. 2009. Instrumentos de comunicação pública. In: J. Duarte (org). Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. Atlas. São Paulo.
- [10] Janaína Santos. Felipe Harmata. 2013. Análise de Caso da Prefeitura de Curitiba-A relação entre humor e serviço público na comunicação em redes sociais. In: Proceedings of the XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste-Baur, 3-5.
- [11] Roque Moraes.1999. Análise de conteúdo. Revista Educação. Porto Alegre, v. 22, n. 37.
- [12] Myriam Veras Baptista. 2002. Planejamento social Intencionalidade e Instrumentação. Lisboa.Veras Editora.
- [13] Brasil. 2022. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.