**Artigo apresentado ao GT 1 - A cibercultura e sua importância nas novas formas de comunicação humana em tempos de crise**

**O SERVIÇO PÚBLICO EM TEMPOS DE PANDEMIA: AS TECNOLOGIAS DIGITAIS COMO AUXÍLIO A SERVIDORES E AGENTES POLÍTICOS NA INTERAÇÃO COM O USUÁRIO.**

Public service in times of pandemic: digital technologies as an aid to civil servants and political agents interaction with the user.

Paulo Henrique Ferreira Nascimento **[[1]](#footnote-1)**

Osvando J. de Morais[[2]](#footnote-2)

**Resumo:**

Este artigo propõe analisar brevemente os conceitos da mediação sociotécnica aplicada ao serviço público e ao processo de interação de servidores e agentes políticos em tempos de distanciamento social causados pela crise da COVID-19 através de uma moldura teórico-conceitual que permitirá melhor compreensão do objeto e uma análise mais profunda sobre o advento de formas de relacionamento entre o serviço público e a sociedade civil através das novas mídias e tecnologias, identificando tendências de relacionamento e interação no momento em que a sociedade atravessa uma crise advinda da pandemia que ainda tem seus efeitos desconhecidos, mas, já altera a configuração do relacionamento entre sociedade e governo.

**Palavras-Chave:** Crise, Comunicação Política, Serviço Público, Novas Tecnologias, Administração Pública.

**Abstract:**

This article proposes to briefly analyze the concepts of socio-technical mediation applied to the public service and the process of interaction between civil servants and political agents in times of social distance caused by the crisis of COVID-19 through a theoretical-conceptual framework that will allow a better understanding of the object and a deeper analysis of the advent of forms of relationship between the public service and civil society through new media and technologies, identifying trends in relationship and interaction at a time when society is going through a crisis arising from the pandemic that still has its unknown effects but, it already changes the configuration of the relationship between society and government.

**Key words:** Crisis, Political Communication, Public Service, New Technologies, Public Administration

1. **Introdução**

Este artigo tem como objetivo fazer uma análise sobre as recentes ações de prestação do serviço público em tempos de crise, tendo as tecnologias digitais como ferramentas no processo de atendimento, gestão e interação e como servidores e agentes políticos estão se apropriando dessas novas possibilidades, assim como identificar as perspectivas e expectativas dos agentes envolvidos nesse processo que vem exigindo transformações na maneira de atuação e na prestação de serviços diante do cenário epidemiológico que o mundo está atravessando.

O ano de 2020 começou com um alerta mundial que, a princípio não se esperava ser o causador de tantas transformações e que estas se estenderiam ao longo dos meses e ainda que seus efeitos não possam ser mensurados diante do impacto presente e futuro na vida das pessoas. A causa dessa incerteza é o novo Coronavírus, causador da Covid-19 assim como dos impactos negativos para a economia global e para a saúde coletiva. Vários países passaram então a enfrentar as consequências nessas áreas, em escalas diferentes, de acordo com suas estruturas e, principalmente de acordo com as estratégias adotadas pela governança.

No Brasil, desde fim de 2019, pudemos acompanhar pelas mídias toda a evolução da pandemia, a começar pelos primeiros casos que foram identificados na China, passando pelo caos vivido na Itália, Espanha, França e Equador em que corpos se amontoavam, em se podia observar um cenário desolador.

O bombardeio de informações, que ainda permanece, é direcionado tanto para a necessidade de se seguir às recomendações da Organização Mundial de Saúde – OMS que versa sobre cuidados básicos de prevenção e a necessidade de se cumprir as medidas de distanciamento social.

Infelizmente, também é parte deste arsenal, um grande volume de notícias falsas, de receitas milagrosas e de conteúdo que gera pura desinformação e dúvidas. Grande parte da sociedade já vive o cenário da convicção gerada e criada por algoritmos, pelos efeitos das bolhas e pelas vozes inconsequentes que muitas vezes partem das próprias lideranças políticas que, ao invés de concentrarem-se na criação de políticas públicas de enfrentamento à pandemia para minimizar os efeitos econômicos, com reflexos diretos na questão da saúde pública, atraindo os investimentos e esforços que poderiam ser direcionados para poupar a vida do cidadão ou, ao menos, reduzir o número dos impactados da doença no Brasil. No entanto, a realidade tem-se mostrado como mais uma pandemia política com poderes de gerar crises institucionais desnecessárias que coloca as esperanças num comprimido que se mostrou ineficaz no combate à doença e não mostra evidências de quaisquer resultados. Estas informações a que o cidadão, de maneira geral, tem tido acesso não são seguras, no que se diz respeito à prevenção, contágio e diretrizes de distanciamento.

A falta de transparência aliada à ação de grupos cujos interesses em desinformar e polarizar com objetivos difíceis de serem compreendidos. Essa transparência não pode ser confundida com acesso ou disponibilidade de informação, pois claramente o que se pode aferir é que a informação está disponível em grande volume, com fácil acesso. No entanto, a pergunta que fica é como o cidadão acessa as informações, quais fontes, mídias e suas reais capacidades. Neste contexto, em meio ao bombardeio, codificar e assimilar os vários sentidos, capazes de discernir sobre o que é imprescindível, crível e plausível de devaneios com aspectos de uma teoria conspiratória. Neste universo pandêmico, que tornou politicamente importante a análise, no contexto da mídia e da interação que se faz extremamente necessária, já que as novas tecnologias funcionam como extensões (McLuhan), que são recebidas e compartilhadas todo o tipo de mensagem a respeito da pandemia.

A existência de muitos canais e um grande número de mídias, principalmente as digitais, mas isto não significa que existam dados e informações, e nem mesmo uma interação entre governo e a sociedade civil, seja qual for a esfera, na prevenção da Covid-19. A princípio poderíamos indagar se existe uma linha de raciocínio, uma estratégia de combate ou um plano de ação que busque uma unidade de ações com um objetivo comum, o combate à pandemia.

Mesmo trazendo como hipótese o fato de que essa unidade de discurso inexiste e que a princípio, por ordem do caos, informações claras e confiáveis estão longe de ser a principal preocupação dos governos e de seus agentes políticos. Por isso mesmo, precisamos discorrer melhor sobre essa temática para que possamos refutar ou não tal hipótese.

Tanto nas esferas federal e estadual quanto na municipal, a comunicação pública não traz um alento em relação à eficiência, preocupação e também à qualidade, da maior delas, em que se espera a seriedade que lhe compete, os exemplos negativos são estarrecedores.

A atuação política de combate se mistura ao fanatismo e extremismo, às ações incluem-se decisões judiciais que discutem as competências de imposição de restrições, da definição do que são ou não serviços essenciais, da determinação do funcionamento ou não do comércio e de outras atividades.

Deste modo, a pandemia do Coronavírus acendeu um alerta mundial sobre a importância das novas tecnologias e das mediações sociotécnicas relacionadas ao serviço público e ao atendimento de demandas da sociedade em período de distanciamento e serviço remoto.

 Servidores públicos e agentes políticos, que integram o quadro funcional de órgãos e instituições, neste novo panorama mundial, necessitam inovar nas ações e responsabilidades fundamentais relacionadas ao atendimento ao usuário em tempos de crise. Assim, para obter resultados, deve-se estudar e averiguar se as inovações necessárias estão entre as preocupações dos agentes motivadores e detentores de poder de transformação, já que a pandemia trouxe consigo, além dos danos causados pela desinformação, uma avalanche de problemas sociais que não sabemos a real dimensão em longo prazo, porém, o tsunami provocado pela paralisação da economia com consequente diminuição de renda, começa a emergir em meio aos destroços que já são carregados pela onda gigante que ainda não terminou seu curso destrutivo.

Sem intenção de tecer aqui uma visão apocalíptica e tampouco romântica sobre o que temos vivido, é inegável o fato de que a pandemia trouxe à tona os problemas de desigualdade já existentes e fez com que emergissem não só opiniões divergentes sobre a doença, surgindo à distância não somente os doutores de *whatsapp*, mas também uma legião de pessoas que, em meio à crise sanitária, passaram a viver uma crise econômica fruto da impossibilidade de produção e de trabalho. Deste modo, a realidade se impôs, obrigando o Estado a cumprir, mesmo contra a vontade seu dever, pois passou a ser o principal e único meio de subsistência e consequentemente, as pessoas tivessem que recorrer ao serviço público para solicitar apoio para questões burocráticas ou a deveres comuns no período como, por exemplo, a entrega da declaração de imposto de renda, ficaram sem atendimento.

Com as medidas de isolamento, muitos serviços não essenciais tiveram que se reinventar, tanto na esfera pública quanto na privada. Já os essenciais que são aqueles indispensáveis ao atendimento das demandas e necessidades da sociedade e, se não atendidos, colocaram em perigo a sobrevivência da comunidade.

O Governo federal, através de decreto presidencial, listou 53 atividades tidas como essenciais nesse período de pandemia e que, consequentemente não poderiam deixar de ser prestadas à comunidade. Dentre essas atividades, podemos destacar as da área de assistência à saúde, assistência social e atendimento à população em estado de vulnerabilidade, segurança pública, custódia de presos, defesa nacional e civil e trânsito. No geral, estes foram os serviços públicos não interrompidos durante a pandemia e os demais passaram a operar remotamente ou foram temporariamente suspensos.

Dentro desta classificação de atividades, fazendo um recorte para a esfera pública e seu nível de importância, podemos pensar nas áreas da saúde, serviço e assistência social e segurança pública, por serem as áreas que mais demandam a atenção dos governos e de seus agentes e servidores, neste momento de distanciamento social.

Neste sentido, é fundamental entender o processo de comunicação pública com a sociedade e seus desdobramentos no enfrentamento à crise sanitária.

1. **Metodologia**

Esta seção apresenta as principais características da pesquisa, o método e as técnicas empregadas. Por investigar o serviço público mediado pelas novas tecnologias em período de isolamento em virtude da pandemia causada pelo novo Coronavírus, no processo de prestação do serviço público. O presente estudo caracteriza-se quanto aos seus objetivos como pesquisa bibliográfica apoiada por uma pesquisa descritiva (DENCKER, 2000; GIL, 1999).

O método utilizado foi o estudo de caso por possibilitar a análise de uma situação específica. Para Dencker (2000), o objeto do estudo de caso pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organizações ou, até mesmo, uma situação.

Nesta perspectiva, os serviços públicos e a comunicação da esfera pública são importantes instrumentos para a informação governamental, a *accountability* e a participação cidadã. Tentamos mensurar como os servidores públicos estão se adaptando nesse período de isolamento mediado pelas novas tecnologias, pois se trata de situação extremamente específica. Utilizando de uma pesquisa secundária realizada com uma amostra de 750 servidores de diversos países que apresentam as expectativas desse público e os desafios que o período representa. Os dados apresentados pela pesquisa secundária foram coletados, agrupados e analisados.

1. **Discussões**

Em um cenário de grande desigualdade social somado à exclusão digital das camadas mais pobres da sociedade, pensar a potencialização do serviço público, através das TDICs, pode ser um grande desafio e, talvez, diante das emergências seria uma utopia propor aplicações a um acesso mais amplo aos serviços públicos, por meios digitais em tempos de crise, pois neste setor, a burocracia e a predominância dos suportes físicos e “analógicos” permanecem majoritariamente em relação ao digital. Neste sentido, para Castells (1997), a tecnologia e suas ferramentas são responsáveis por uma nova dinâmica social e econômica na sociedade, em que o fluxo dos espaços dá lugar ao ambiente de informações. Assim, impõem-se novas formas de gestão e criação de processos inovadores de atendimento e formas de ação com a finalidade de acompanhar mudanças em uma sociedade globalizada (REZENDE; FREY; BETINI, s/d).

Para tratarmos do processo de interação entre o serviço público e usuário, antes de tudo é preciso caracterizar o que é público. A dimensão do que é público se opõe ao que é privado e versa sobre as questões que envolvem a coletividade, as demandas dos cidadãos e, sobretudo, a atuação e a governança dos agentes políticos, dentro de um sistema que, espera-se, seja amplamente democrático, em suas ações para sanar problemas sociais e elevar a qualidade devida da sociedade.

Para Habermas (1997), a condição para a formação da esfera pública é a igualdade de participação, oportunidades de acesso e poder de discussão e capacidade argumentativa para abordar problemas coletivos junto ao sistema que os administra. Assim, o conceito de público engloba o que não é privado, ou seja, tudo o que é de interesse comum. “Em palavras simples, comunicação pública é a que se dá na esfera pública” (LÓPEZ, 2011, p.64).

Já “a esfera pública é também um espaço intermediário entre as discussões políticas conduzidas pelos atores administrativos centrais e as conversações entre os atores cívicos periféricos” (MARQUES, 2009, p. 16).

Para Porta (2006), “as informações na esfera pública nem sempre são claras, precisas e, muitas vezes, ficam reservadas ao campo interno de determinada instituição pública, sem motivo relevante”.

Matos (2006, 2009, 2011, 2013) como uma das grandes referências em pesquisa na área busca estabelecer a diferenciação do conceito de comunicação pública do de comunicação política, no entanto, este último não será objeto de discussão neste trabalho, apesar do fato de que, segundo a autora, “abre-se, novamente, por meio do conceito de comunicação política, a possibilidade de agregar uma nova reflexão pela busca do entendimento da Comunicação Pública” (MATOS, 2006, p. 69).

Isso não quer dizer que recorrer ao conceito de comunicação política para entender a pública, uma se submeta à outra ou se possa atribuir maior grau de relevância, mas a autora indica que na comunicação pública pode haver traços ou conteúdo de comunicação política, porém, o inverso não ocorre. Desta forma, podemos entender que, mesmo na comunicação pública dirigida ao atendimento das demandas da sociedade como um todo ou de grupos específicos com demandas particulares, o conteúdo de comunicação de cunho político pode ser facilmente encontrado.

No cenário atual, não é necessária uma pesquisa muito aprofundada para corroborar com essa afirmação. O debate em torno da recomendação, por parte do Ministério da Saúde e, principalmente pelos devaneios nas *lives* do presidente, em que recomenda o medicamento hidroxicloroquina para o tratamento de vítimas da COVID-19, contrariando a própria organização Mundial de Saúde, já é um exemplo negativo de comunicação pública com conteúdo político.

Na busca pela definição de conceituação do que é comunicação pública e o que é comunicação política Matos e Nobre (2013), ressaltam que:

[...] o cidadão tem, na comunicação pública, o dever de participar e o direito de decidir; e na comunicação política, o dever de decidir e o direito de governar. Tal raciocínio conduz a uma cidadania obrigatória/absoluta, mas a uma democracia facultativa/relativa – o que se adequaria aos padrões em voga: do ponto de vista do governo, voto obrigatório; do ponto de vista do cidadão, governo representativo (MATOS e NOBRE, 2013, p.23).

De acordo com o pensamento de Matos (2006), a comunicação pública se relaciona aos atos e efeitos da atuação da esfera pública em que “a análise do *locus* da Comunicação Pública se desloca da mídia, como produtora dos conteúdos de interesse público, para o campo da Comunicação Política, espaço interdisciplinar que tem se dedicado a estudos nos domínios do exercício do poder” (MATOS, 2006, p.67).

Sobre esse processo, a tecnologia tem papel essencial, conforme o pensamento de Win Oosterom:

O fornecimento de serviços públicos eficazes não poderá ser alcançado somente através do uso da tecnologia. Nem poderá ser alcançado pela simples imposição de uma estrutura de regulamentação. Será necessária uma transformação maior, baseada na integração de mudanças nas políticas públicas, nas estruturas, processos, nas competências e, claro, nas ferramentas tecnológicas utilizadas. Entretanto, embora a tecnologia deva ser utilizada basicamente como uma ferramenta, vemos um número cada vez maior de líderes do setor público confiando como se fosse uma solução para alinhar o fornecimento de serviços do setor público com as necessidades do cliente. (OOSTEROM, 2009, p.65)

 De acordo com este pensamento, podemos entender as novas tecnologias como ferramenta de “auxílio” ao Servidor de comunicação para os governos ou agentes políticos na prestação de serviços ou na comunicação de políticas públicas de enfrentamento ao vírus, sendo a própria mídia ou o *software* como ferramenta, estas não configurariam como possibilidade de substituição do trabalho do servidor no período de quarentena, mas somente um facilitador.

Aqui podemos traçar um paralelo quase que metafórico entre os termos vírus e quarentena, emprestados das ciências da saúde, que foram assimilados pelo dicionário computacional e hoje já faz parte dos termos associados à tecnologia digital.

Embora os conceitos de tecnologia digital e a tão buscada definição de mídia não sejam tratados neste trabalho, por sua complexidade e necessidade de aprofundamento, é importante ressaltar que os avanços das novas mídias e das tecnologias têm sido fatores de grande relevância neste período de intensa busca de novas formas de atendimento do serviço público e da promoção de uma acessibilidade maior por parte da sociedade que antes estava às margens do processo digital ou pouco podia entender desse universo distante, o que não quer dizer que entramos a passos largos na aurora da inclusão digital, muito ao contrário.

Os mecanismos de acessibilidade aos serviços do Estado, direcionados ao atendimento de demandas da sociedade, embora escassos e, muitas vezes, ineficientes, devem adaptar-se aos acontecimentos mundiais, como a recente crise do Novo Coronavírus. E como resposta à crise e inovação dos serviços, vimos como “[...] a soma das formas pelas quais os indivíduos e instituições (públicas e privadas) planejam e gerenciam seus assuntos comuns. É um processo contínuo que pode levar ao conflito ou a ação cooperativa mutuamente benéfica” [Habitat: 2000].

É bem verdade que atualmente veem-se muito mais conflitos gerados pelos gabinetes do ódio do que por iniciativas que busquem abordar e solucionar questões sociais. Deste modo, devem-se criar políticas públicas que possam sanar esses conflitos gerados, principalmente, através das mídias sociais a fim de que se promova uma maior consciência e racionalidade sobre a necessidade de entendimento com uma voz uníssona na resolução dos problemas sociais, econômicos e de saúde que a crise da COVID-19 trouxe consigo. Como exemplo, basta citarmos o imbróglio do auxílio emergencial, que muitos brasileiros que se enquadram no benefício não receberam e outros tantos, incluindo servidores públicos de todas as esferas, apropriaram-se dele ilegalmente. Por exemplo, o anúncio de uma linha de crédito do governo federal, em apoio aos microempreendedores que não chega nunca a quem tem direito, devido ao volume de exigências feitas pelas instituições bancárias para concessão de empréstimo e soma-se a este outro importante fator, o uso político da crise sanitária, conforme já mencionado acima.

A atuação para a quebra ou diminuição dos conflitos perpassa pela necessidade de oferecer à comunidade as ferramentas para que suas principais queixas possam ser ouvidas e, nesse sentido, a inovação na gestão, a criação de novas formas de trabalho no serviço público e oferecimento de alternativas e posibilidades de participação da sociedade podem ser melhor compreendidos por meio do conceito de Governo Aberto (CHUN, 2010; MCDERMOTTM, 2010; MEIJER *et al.*, 2012; POSSAMAI 2016; SAFAROV *et al.*, 2017).

Soma-se à governança o papel dos atores, entre os quais podemos elencar os agentes políticos e servidores públicos, pois também são responsáveis pela recepção das demandas sociais em que o processo de tomada de decisão também se configura como importante foco de escolha racional (PERES; CARVALHO, 2012; NASCIMENTO, 2012; MOREIRA, 2016) e também o fato de que estes atores, de forma ampla, detêm um importante capital simbólico (BOURDIEU, 2001; GOMES, 2006)) que no processo de interação comunicam suas demandas e expectativas em relação ao serviço público através das TDICs, mesmo que estas não sejam de sua competência, mas precisam dar voz às pessoas. Conforme Toyama (2010), não se consegue resolver de maneira independente as problemáticas apresentadas, mas tem a notória habilidade de potencializar a capacidade e intenção humana para tal.

No Brasil, os temas da inovação dos serviços públicos e a formação de práticas inovadoras são mais visíveis no campo das pesquisas acadêmicas, porém algumas iniciativas de órgãos ligados ao próprio setor estão se destacando como foco voltado à capacitação e motivação do servidor, à melhoria das práticas de gestão e atendimento das demandas e ao incentivo à interação com o usuário desses serviços. Dentre estas iniciativas, vale destacar o trabalho do LabHacker, Gnova e Rede InovaGov, do Ministério do Planejamento sob coordenação do Enap.

A busca por melhorias e avanços substanciais na prestação do serviço público mediado pelas novas tecnologias envolve vários atores como governos, agentes políticos e sociedade na tentativa de encontrar um processo de adaptação e resposta à crise.

Se a sociedade está vivendo a tão pronunciada revolução tecnológica, esta sem dúvida precisa ser estudada sobre diferentes ângulos, inclusive sobre a necessidade de se entender a tecnologia apropriada e a essência das mediações voltadas para a melhoria da prestação de serviço à comunidade à luz das TDICs, impulsionando pesquisadores e profissionais da área a uma reflexão sobre seu entrelaçamento com o efetivo exercício da cidadania.

Diante disso, seguiremos uma perspectiva de análise sobre o uso das tecnologias digitais como auxílio a servidores públicos e agentes políticos em tempos de pandemia, com ênfase na interação com o usuário, e ainda nas perspectivas dos atores nesse cenário em transformação.

Para tanto, a próxima seção apresenta o objeto de análise deste artigo que é uma pesquisa aplicada pela plataforma Apolitical, que oferece modelo à governança e propõe cursos, de capacitação, informação e uma rede de contatos com servidores públicos com especial foco no aperfeiçoamento.

Posteriormente, colocamos em discussão os resultados e as discussões sobre as perspectivas destes atores e a efetividade de propostas e criação de políticas públicas, baseadas na interação com o usuário e no atendimento de suas principais demandas, deixando o espaço aberto para a contribuição de novos estudos.

1. **Resultados**

Esta seção se dedica a analisar a perspectiva dos servidores públicos em relação ao atendimento das demandas da sociedade no período de pandemia e identificar, a partir dos pontos assinalados, eventuais convergências e divergências na prestação do serviço público no Brasil, tendo como base e/ou ferramentas de apoio as tecnologias digitais.

Para tanto, o objeto de análise adotado foi uma pesquisa promovida com servidores públicos de todas as esferas em vários países. A amostra é composta de 750 servidores, principalmente do Canadá, Reino Unido, Austrália e Estados Unidos, mas também com participantes de outros 52 países. A pesquisa foi aplicada no período de 26 de março a 8 de abril de 2020 e os entrevistados foram questionados sobre os principais desafios que encontraram no atendimento remoto, mediado pelas tecnologias digitais e também sobre o que seria mais útil para eles durante esse período.

Em linhas gerais, os resultados são bastante interessantes. O primeiro e mais importante é que os servidores, analisados a partir de suas experiências no trabalho remoto, vem empreendendo práticas de atendimento e gestão, implementação de políticas públicas e de assistência social convergentes com as tendências internacionais diante do cenário de pandemia.

Embora se observe uma pequena participação de servidores brasileiros, representando pouco mais de 3% da amostra, o Canadá aparece com 37,05% de respondentes, seguido do Reino Unido com 19,62%, Austrália com 15,26%, Estados Unidos com 5,09% e outros 52 países com participação menor que o Brasil.

O quantitativo das respostas mais relevantes, no que diz respeito às mensagens públicas voltadas à sociedade, ou seja, como eles pensam a interação e as mensagens de governo, revela:



Figura 1:Desafios de mensagens públicas

Quantitativamente, chamam a atenção que mais de 42% desejam manter as informações atualizadas e cerca de 40% reforçam a coordenação das mensagens de governo como fator mais relevante, porém, os dois pontos podem ser encarados como interdependentes, pois entendemos que, para mantermos as informações atualizadas, a coordenação das mensagens pelo governo é essencial.

Cerca de 27% declararam que têm a preocupação que suas mensagens sejam vistas e compreendidas pelo público e 24% declararam que o combate à desinformação como a maior preocupação.



Figura 2: Desafios econômicos e sociais

Outro ponto da pesquisa analisado é em relação à perspectiva dos anseios destes servidores, no contexto da pandemia e na interação com a sociedade, onde mais de 38% se declararam preocupados em apoiar as necessidades das populações vulneráveis. Mais de 57% estão preocupados com as questões econômicas, sendo que 24% declararam apoio às pequenas empresas, 20% apontaram prevenção às demissões e pouco mais de 12% apoiaram os trabalhadores.

A tendência mais comum nas iniciativas foi o fortalecimento da coordenação que parece bem alinhada com a necessidade de gerenciamento, nesses momentos de crise e adaptação, além da coordenação da comunicação da esfera pública e agências governamentais com seus servidores.

A pesquisa identificou também a existência de uma preocupação em relação à digitalização de processos, pois os dispositivos de segurança dificultam a atividade de *working from home* e que questões pessoais tem grande relevância no processo de interação e resposta ao cidadão.

Por fim, entendemos que o ponto mais comum é a preocupação com a colaboração , parcerias e *accountability*/responsividade ao cidadão.

1. **Conclusão**

Diante das iminentes transformações pelas quais o mundo atravessa no ano de 2020 e também dos desafios apresentados aos atores envolvidos na esfera pública e na sociedade civil, as políticas públicas de enfrentamento à pandemia da COVID-19 e seus reflexos na sociedade têm modificado a atuação dos servidores públicos. Neste sentido, as novas tecnologias exercem papel fundamental. Por exemplo, através da interação entre esfera pública e os usuários de seus serviços, entendemos este processo não apenas como uma relação de prestação de serviços, mas como "viabilização do direito social individual e coletivo à informação, à expressão, ao diálogo e à participação, criando condições para o atendimento e interesse público da sociedade, simbolizado pelo cidadão" (DUARTE, 2011, p.127).

A análise empírica trouxe achados importantes para a reflexão e continuidade das pesquisas, pois revela fatores individuais relevantes, como a dificuldade em introduzir o trabalho remoto por questões de segurança de dados, em alguns casos e a preocupação dos servidores com as pessoas e seus problemas atuais.

Isso reflete uma dicotomia, abordada por Manovich (2015), sobre o papel do indivíduo e suas relações humanas, em diferentes graus, afirmando que as ideias são mais importantes que a tecnologia e a conexão é o ponto chave no processo de interação em tempos de crise. Janelas se abrem ou se fecham, o caos se organiza e transforma e o estigma do serviço público, aos poucos dá lugar a iniciativas de inovação através da convergência da prestação dos serviços numa perspectiva sociotécnica.

Portanto, a pandemia ainda não passou, uma vacina ainda não foi encontrada e a agenda futura para estudos e pesquisas relacionadas ao tema é, no momento, um tubo de ensaio para que pesquisadores possam expandir essas ideias e abordar outras dimensões e iniciativas, por exemplo, de governo aberto, de adequação da esfera pública aos meios digitais e de processos de implantação de uma nova esfera pública mais participativa, algo pouco explorado nos governos brasileiros, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

**Referências**

BOURDIEU, P. A representação política. Elementos para uma teoria do campo político. In: BOURDIEU, P. O Poder Simbólico. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001

CASTELLS, M. (1997): The Raise of the Network Society, Vol. 1, 2 e 3, Blackwell.

CHUN, Soon Ae *et al*. Government 2.0: Making connections between citizens, data and government*. Information Polity* ,15, 1-9, 2010.

DENCKER, A. F. M. Métodos e técnicas de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). Comunicação pública, sociedade e cidadania. Difusão. p. 121-134, 2011.

[Enfrentamento ao coronavírus: os serviços essenciais que não podem parar durante a pandemia. Presidência da República. Brasília, 29 de abr. de 2020. Disponível em:](file://C:\\Users\\paulonascimento\\Desktop\\Enfrentamento ao coronavírus: os serviços essenciais que não podem parar durante a pandemia. Presidência da República. 20 de abril de 2020. Disponível em:https:\\www.gov.br\\casacivil\\pt-br\\assuntos\\noticias\\2020\\abril\\enfrentamento-ao-coronavirus-os-servicos-essenciais-que-nao-podem-parar-durante-a-pandemia)

[<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2020/abril/enfrentamento-ao-coronavirus-os-servicos-essenciais-que-nao-podem-parar-durante-a-pandemia](file://C:\\Users\\paulonascimento\\Desktop\\Enfrentamento ao coronavírus: os serviços essenciais que não podem parar durante a pandemia. Presidência da República. 20 de abril de 2020. Disponível em:https:\\www.gov.br\\casacivil\\pt-br\\assuntos\\noticias\\2020\\abril\\enfrentamento-ao-coronavirus-os-servicos-essenciais-que-nao-podem-parar-durante-a-pandemia)≥. Acesso em: 20 de mai. de 2020.

FERRER, Florência; LIMA, Cristina. Gestão pública eficiente: impactos econômicos de governos inovadores. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Wilson. Toqueville não via TV: capital social, democracia e televisão em Robert Putmam. In: VXº ENCONRO DA COMPOS NA UNESP. GT n. 02 de Comunicação e Política. Bauru: Unesp, 2006.

HABERMAS, Jürgen. Direito e democracia: entre facticidade e validade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

\_\_\_\_. A Inclusão do Outro: estudos de teoria política. 2a Ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

\_\_\_\_. Comunicação política na sociedade midiática. O impacto da teoria normativa na pesquisa empírica. Líbero. Ano XI, nº21.Jun 2008.

LOPEZ, Juan Camilo Jaramillo. Advocay: uma estratégia de comunicação pública. Tradução: Waldemar Luiz Kunsch. In: KUNCHU, Margarida Maria Krohling (org.), 2009.

MANOVICH, Lev. A Ciência da Cultura? Computação Social, Humanidades Digitais e Analítica Cultural. Matrizes. V.9 - No 2 jul./dez. 2015 São Paulo – Brasil. 2015

MATOS, Heloiza. A Comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling. (Org.). Comunicação pública, sociedade e cidadania. São Caetano do Sul, SP: Difusão. p. 39-59, 2011.

MATOS E NOBRE. Comunicação Pública e Comunicação Política: Por uma interação entre cidadania e democracia. Espaço Aberto. Ano 10. Número 19. 2º sem 2013. Organicom, 2013.

\_\_\_\_. Comunicação pública e comunicação política. Ano 3 • Número 4. 1º sem 2006. Organicom. 2006.

MATOS, Heloiza; GIL, Patrícia. Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública. Revista Eptic On-line, v. 15, n. 2, p. 12-27, 2013.

\_\_\_\_\_. Comunicação, políticas públicas e discursos em conflito [recurso eletrônico] /

organização. –São Paulo: ECA-USP, 2019.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil. Ciberpolítica. Conceitos e Experiências. Salvador: EDUFBA, 2016.

MCDERMOTT, P. Building open government*.* Government. *In: Information Quarterly*, 27, 401– 413, 2010.

MEIJER, A. J.; CURTIN, D.; HILLEBRANDT, M. Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences,* v. 78, n. 1, 10–29, 201

MOREIRA, Davi C. (2016), *“Com a palavra os nobres deputados: frequência e ênfase temática dos discursos dos parlamentares brasileiro”*. Tese de Doutorado. Departamento de Ciência Política da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. São Paulo: Universidade de São Paulo.

NASCIMENTO, Emerson O. (2012), “O sistema de comissões brasileiro: elementos para uma agenda de pesquisa”. *Teoria & Pesquisa*, v. 21, n. 2, pp. 61-72.

NORRIS, P. (2001): Digital Divide, Cambridge

OOSTEROM, Win. O futuro da prestação de serviços públicos: atendendo às expectativas do cidadão. In: LINS, João & MIRON, Paulo (coord.). Gestão pública: melhores práticas. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

PERES, Paulo; CARVALHO, Ernani. (2012), “Religando as arenas institucionais: uma proposta de abordagens multidimensionais nos estudos legislativos”. *Revista de Sociologia e Política*, v. 20, n. 43, pp. 81-106.

PORTA, Marcos de Lima. Escritos: temas de direito público. Rio de Janeiro: Litteris Ed., 2006.

POSSAMAI, A. J. Portal brasileiro de dados abertos: Novas práticas para o fortalecimento da democracia e da gestão pública na Era Digital. *In:* SILVA, S. P. da; BRAGATTO, R. C.;

PUTNAM, R. (1996): Comunidade e Democracia – A Experiência na Itália Moderna, FGV.

REZENDE, D. A; FREY, K. BETINI, R. C. Governança e democracia eletrônica na gestão urbana. Buscalegis, s/d. Disponível em: Acesso em: 28 mar. 2020.

SAFAROV. I.; MEIJER, A.; GRIMMELIKHUIJSEN, S. Utilization of open government data: A systematic literature review of types, conditions, effects and users. *Information Polity*, v. 22, n.1, p. 1-24, 2017.

SAMPAIO, R. C. Democracia digital, comunicação política e redes: Teoria e prática. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2016.

SHIRLEY,R. State of the Cities Report, Habitat, (2000)

What do public servants need during the COVID-19 crisis?. Disponível em: ≤

<https://www.questionpro.com/t/PGsF1Zg0xy> ≥. Acesso em: 20 de mai. de 2020.

# 6 coisas que os funcionários públicos mais precisam durante o COVID-19. Apolitical, 2020. Disponível em: ≤

<https://apolitical.co/en/solution_article/6-things-public-servants-need-most-during-covid-19> ≥.Acesso em: 20 de mai. de 2020.

1. Paulo Henrique Ferreira Nascimento. Mestre em Comunicação pela FAAC-UNESP, doutorando do Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia da FAAC-UNESP, Campus de Bauru, Brasil, paulo.nas@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Osvando J. de Morais. Docente e Orientador no Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da FAAC –UNESP, Pós-doutor em Teorias da Comunicação e Hermenêutica pela FAAC-UNESP, Brasil, osvando@faac.unesp.br. [↑](#footnote-ref-2)