

Gestão Do Relacionamento Nas Mídias Sociais:

comparativo entre órgãos públicos de saúde e
de cultura no governo eletrônico de Minas
Gerais

Autor:Leandro Peters Heringer
Vínculo:Fundação Clóvis Salgado

Coautores:Rodrigo Baroni de Carvalho
Gilvan Rodrigues dos Santos

2º SEMINÁRIO TECNOLOGIA E CULTURA

Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) proporcionam novas formas de comunicação, negócios e relacionamentos, tanto no nível interpessoal quanto interorganizacional.

Os órgãos governamentais passaram a utilizar recursos dessas tecnologias para, entre outras finalidades, disponibilizar serviços *online*, aumentar a transparência, reduzir custos e fomentar a participação do cidadão.

Objetivos

- Analisar o uso do Facebook como plataforma de relacionamento com o cidadão (CiRM) e suas implicações nos âmbitos do Governo Eletrônico 2.0.
- Qualificar dentro da proposta de modelo de relacionamento da Administração Pública com o Cidadão as propostas de órgãos da saúde e da cultura.

Metodologia

- análise documental das resoluções normativas sobre e-gov no Governo de Minas – regulamentações e manuais
- questionários estruturados, aplicados aos gestores governamentais de ambas instituições – Gestor Estratégico e Funcional

2º SEMINÁRIO TECNOLOGIA E CULTURA

23 e 24 de Novembro de 2017

Base Teórica: **Evolução contínua da Interação Administração Pública-Cidadão**

	1ª Geração	2ª Geração	3ª Geração	4ª Geração	5ª Geração
Papel do Cidadão	Subordinado	Eleitor	Cliente Consumidor	- Parceiro	Proprietários
Papel do Governo	Regulamentador	Depositário de Fé	Administrador	Parceiro	Subordinado
Tipo de Interação	Coerção do Governo	Delegação	Responsabilidade	Colaboração	Coerção do cidadão

2º SEMINÁRIO TECNOLOGIA E CULTURA

23 e 24 de Novembro de 2017

Síntese teórica sobre a evolução do e-gov em analogia com Vigoda (2002)

	e-gov	Governo Aberto	CiRM	e-gov 2.0	e-democracia
Características	Informação	Informação e participação	Informação e participação	Informação, participação e colaboração	Informação, participação, colaboração e empoderamento do cidadão
Percepção do Cidadão	Receptor passivo. Comunicação unidirecional	Eleitor. Comunicação bidirecional	Cliente. Comunicação Bidirecional	Parceiro. Comunicação Bidirecional	Fonte de legitimidade da ação. Comunicação Bidirecional
Papel da Administração Pública (A.P)	Regulador do Processo	Regulador do Processo	Administrador	Parceiro	Sujeito
Fonte da Informação/do Conhecimento	Informações sobre ações da A.P	Informações sobre ações da A.P	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão. Troca de conhecimento entre A.P e cidadão	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão. Troca de conhecimento entre A.P e cidadão

2º SEMINÁRIO TECNOLOGIA E CULTURA

23 e 24 de Novembro de 2017

Resultados

	e-gov	CiRM	e-gov 2.0	e-democracia	Saúde	Cultura
Características	Informação	Informação e participação	Informação, participação e colaboração	Informação, participação, colaboração e empoderamento do cidadão	E-gov	CiRM
Percepção do Cidadão	Receptor passivo. Comunicação unidirecional	Cliente. Comunicação Bidirecional	Parceiro. Comunicação Bidirecional	Fonte de legitimidade da ação. Comunicação Bidirecional	E-gov	CiRM
Papel da Administração Pública (A.P)	Regulador do Processo	Administrador	Parceiro	Sujeito	E-gov	CiRM
Fonte da Informação/do Conhecimento	Informações sobre ações da A.P	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão. Troca de conhecimento entre A.P e cidadão	Informações sobre ações da A.P e a respeito do cidadão. Troca de conhecimento entre A.P e cidadão	E-gov 1ª Geração de Vigoda	Do CiRM para o e-gov 2.0 3ª para 4ª Geração de Vigoda

Referências

- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S. & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132.
- Cunha, M. A. V. C., COELHO, T. R. & POZZEBON, M. (2014, maio-junho). Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital e Belo Horizonte. *RAE*, 54(3), 296-30
- Reddick, C. G. (2010). Impact of citizen relationship management (CRM) on government: evidence from US local governments. *Journal of e-governance*, 33(2), 88-99.
- Reddick, C. G. & Norris, D. F. (2013). Social media adoption at the American grass roots: Web 2.0 or 1.5? *Government Information Quarterly* 30, 498–507.
- Soares, F. & Monteiro, P. R. R. (2015, julho/setembro). Marketing digital e marketing de relacionamento: interação e engajamento como determinantes do crescimento de páginas do Facebook. *In Navus*, Florianópolis, 5(3), p. 42-59.
- Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527-540.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

2º SEMINÁRIO TECNOLOGIA E CULTURA

23 e 24 de Novembro de 2017

Autores:

Leandro Peters Heringer – leandro.heringer@fcs.mg.gov.br/ lheringer@gmail.com

Rodrigo Baroni de Carvalho- baroni@pucminas.br

Gilvan Rodrigues dos Santos: gilvanrs@fcs.mg.gov.br