



A CONTRIBUIÇÃO DO *WHATSAPP* NO COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO: ESTUDO DE UM GRUPO DE VISITANTES DE REEDUCANDOS DE UMA PENITENCIÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Denise Andrade

Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

denise.mestre@gmail.com

Marta Lígia Pomim Valentim

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

valentim@valentim.pro.br

Resumo: Analisou-se a contribuição do aplicativo *WhatsApp* no compartilhamento de informações entre os participantes de um grupo de visitantes de reeducandos de uma Penitenciária do Estado de São Paulo. Trata-se de uma pesquisa descritiva-exploratória, de natureza qualitativa. A coleta de dados enfocou primeiramente os documentos e informações disponibilizados no portal da instituição, posteriormente realizou-se uma entrevista com a administradora do grupo de *WhatsApp*, e analisou-se as mensagens compartilhadas entre os membros do grupo. A pesquisa evidenciou que o aplicativo contribuiu para que os participantes do grupo pudessem dirimir dúvidas e aprimorar o conhecimento sobre as normas aplicáveis aos reeducandos e visitantes, bem como preencheu as lacunas relativas às informações relevantes e não disponibilizadas no Portal da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo. Apesar de a legislação brasileira determinar a disponibilização/ compartilhamento de informações por parte da administração pública independentemente de solicitação, verificou-se que a gestão pública necessita aprimorar o atendimento no que se refere às demandas dos visitantes e reeducandos, de modo a cumprir com os princípios da gestão pública, e com a legislação que estabelece o direito ao acesso à informação.

Palavras-Chave: Compartilhamento de Informação; Grupos Sociais; Redes Sociais; Sistema Penitenciário Brasileiro; *WhatsApp*.

THE CONTRIBUTION OF WHATSAPP IN INFORMATION SHARING: STUDY BY A GROUP OF INMATE VISITORS FROM A SÃO PAULO STATE PENITENTIARY

Abstract: The contribution of the *WhatsApp* application in information sharing among the participants of a group of visitors from a Penitentiary in the State of São Paulo was analyzed. It is a descriptive-exploratory study, of a qualitative nature. Data collection focused primarily on the documents and information made available on the institution's portal, then an interview was carried out with the administrator of the *WhatsApp* group, and the messages shared between the group members were analyzed. The research showed that the application contributed to the group of participants as they were able to solve questions and improve knowledge about the rules applicable to inmates and visitors, as well as filling the gaps related to relevant information not available on the Portal of the Sao Paulo State Penitentiary Administration Department. Although the Brazilian legislation determines information availability/sharing by the public administration regardless of request, it was found that public management needs to improve service in relation

to the demands of visitors and inmates to comply with the principles of public management, and with the legislation that establishes the right to information access.

Keywords: Information Sharing; Social Groups; Social Media; Brazilian Penitentiary System; WhatsApp.

LA CONTRIBUCIÓN DE WHATSAPP EN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN: ESTUDIO DE UN GRUPO DE VISITANTES DE RECLUSOS DE UNA PENITENCIARÍA EN EL ESTADO DE SÃO PAULO

Resumen: Se analizó la contribución de la aplicación *WhatsApp* en el intercambio de información entre los participantes de un grupo de visitantes de reclusos de una Penitenciaría del Estado de São Paulo. Se trata de una investigación descriptiva-exploratoria, de carácter cualitativo. La recopilación de datos se centró, en primer lugar, en los documentos e información disponibles en el portal de la institución, después se realizó una entrevista con el administrador del grupo de WhatsApp y se analizaron los mensajes compartidos entre los miembros del grupo. La investigación mostró que la aplicación contribuyó a que los participantes del grupo pudieran resolver dudas y conocer con más detalles las normas aplicables a los reclusos y visitantes, además de aclarar dudas a respecto de la información relevante y no disponible en el Portal de la Secretaría de Administración Penitenciaria del Estado de São Paulo. A pesar de que la legislación brasileña determina la disponibilidad/intercambio de información por parte de la administración pública independientemente de solicitud, se constató que la gestión pública necesita mejorar el servicio con respecto a las demandas de los visitantes y reclusos, con el fin de cumplir con los principios de la gestión pública, y con la legislación que establece el derecho de acceso a la información.

Palabras clave: Intercambio de información; Grupos sociales; Redes sociales; Sistema penitenciario brasileño; *WhatsApp*.

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico e a popularização no uso das tecnologias, diversos aplicativos foram desenvolvidos visando a disseminação e o compartilhamento de informações entre seus usuários. Entre os aplicativos mais usados atualmente no Brasil destaca-se o *WhatsApp*. Através deste aplicativo é possível que o usuário envie mensagens de texto e voz, fotos, vídeos, documentos em formato *Portable Document Format* (PDF), bem como realize chamadas sem custo por meio de uma conexão com a rede *internet*.

Devido à funcionalidade e facilidade na utilização deste aplicativo, pessoas com interesses comuns constituíram grupos no *WhatsApp* para estreitar a comunicação entre os participantes, interagir, trocar informações, experiências e conhecimento e, desse modo, se atualizar e dirimir dúvidas nos assuntos debatidos. A criação de um grupo no *WhatsApp* inicia a partir da vontade de uma ou mais pessoas em trocar mensagens, seja no âmbito social ou profissional.

Visitantes de uma Penitenciária do Interior do Estado de São Paulo constituíram um grupo no *WhatsApp*¹ com o objetivo de trocar ou obter informações sobre as normas vigentes na instituição como, por exemplo, as relacionadas ao comportamento, à permanência dos reeducandos (indivíduos privados da liberdade), visitação e transferências. Os participantes do grupo têm permissão para atuarem como mediadores, mas a administração do grupo é limitada a apenas três participantes. Os mediadores têm a função de postar informações e prestar o esclarecimento de informações postada pelos membros do grupo. Cabe ao administrador do grupo gerenciar as entradas e saídas dos participantes e controlar as mensagens postadas.

Nessa perspectiva, este estudo pretende responder ao seguinte questionamento: qual a contribuição do *WhatsApp* na minimização de dúvidas relacionadas às normas da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo (SAP)? Para responder a este problema de pesquisa, estabeleceu-se como objetivo geral analisar as mensagens compartilhadas no grupo, relacionadas à gestão da informação do sistema prisional do Estado de São Paulo. Para o alcance do objetivo geral definiram-se os seguintes objetivos específicos: a) mapear e sistematizar as mensagens compartilhadas entre os membros do grupo; b) analisar o conteúdo das mensagens compartilhadas; c) identificar a relação entre as mensagens compartilhadas com as normas emitidas e disponibilizadas por meio do Portal da SAP.

Para tanto, realizou-se inicialmente uma revisão bibliográfica na literatura nacional, visando selecionar textos inter-relacionados à temática da pesquisa.

Os resultados foram obtidos por meio de uma revisão bibliográfica, realização da entrevista semiestruturada com a administradora designada pelo grupo de *WhatsApp*, e análise dos conteúdos das mensagens compartilhadas entre os membros do grupo de visitantes e do conteúdo existente no Portal da SAP.

Sob a perspectiva teórica dos estudos sobre o uso de aplicativos e de redes sociais, a pesquisa se aprofundou nos processos de compartilhamento de informação de grupos sociais, gestão da informação na administração pública e acesso à informação e, assim, espera-se contribuir para a melhoria dos processos informacionais na esfera pública de maneira a atender às necessidades de informação da sociedade.

¹ O *WhatsApp* surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e agora possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz. Alguns de seus momentos mais importantes são compartilhados no *WhatsApp*. Com o *WhatsApp*, suas mensagens e chamadas são rápidas, simples, seguras e gratuitas. <http://WhatsApp.com>

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para garantir a fidedignidade da coleta e análise dos dados foram definidos procedimentos metodológicos alinhados com os objetivos inicialmente propostos. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa que, segundo Godoy (1995, p. 21), “[...] ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes”. Nesse sentido esse estudo buscou estudar o comportamento de um grupo social digital na busca de informações junto à administração pública.

Em relação aos objetivos do estudo a pesquisa se classifica como descritiva e exploratória em virtude de proporcionar maior familiaridade com o problema abordado e expor as características do fenômeno em estudo, o qual demanda técnicas padronizadas de coleta de dados, e os dados são analisados de modo indutivo. A pesquisa descritiva e exploratória observa, identifica, registra e analisa dados e informações de uma determinada realidade (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto aos procedimentos técnicos será apresentado um marco teórico para demarcar os conceitos utilizados e realizada uma análise de documentos constantes do Portal da SAP. A análise dos documentos atendeu o rigor metodológico, visto que se buscou documentos de diferentes naturezas de modo a compreender determinados aspectos legais e institucionais inter-relacionados ao objeto pesquisado (PRODANOV; FREITAS, 2013). Trata-se também de um estudo de caso único que, segundo Yin (2010), é um estudo minucioso e aprofundado de um ou mais objetos e que pode propiciar novas descobertas de aspectos que não foram previstos inicialmente.

Conforme supracitado, o procedimento de coleta de dados foi precedido por uma revisão bibliográfica, de textos publicados sobre o tema, oriundos de distintas fontes de informação, e cujos materiais abrangem artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, constantes nas bases Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Open Science Brasil* e *The Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Como estratégia de busca utilizou-se os termos “grupos sociais”, “redes sociais digitais” e “*WhatsApp*”. Como critérios de seleção optou-se por selecionar publicações que abordassem os conceitos dos termos de busca.

A análise de documentos visou identificar conteúdos institucionais oriundos da SAP como, por exemplo, resoluções, portarias, normativas, instruções etc. Para tanto, pesquisou-se no Portal da SAP as normas de procedimentos relacionadas ao objeto de estudo.

A coleta de dados envolveu, ainda, a realização de uma entrevista não estruturada com a administradora do grupo com base em um roteiro de questões pré-estabelecidas para se conhecer as características do grupo, as exigências para ser adicionado ao grupo, perfil dos participantes, regras de postagens de mensagens/informações, entre outros aspectos. Para Prodanov e Freitas (2013) a entrevista se refere a um instrumento que possibilita ao entrevistador maior liberdade para explorar amplamente algumas questões. O acesso às mensagens compartilhadas entre os membros do grupo foi obtido por meio da adição da pesquisadora como participante do grupo.

Foram selecionados os dias 3, 9, 23, 25 e 31 do mês de janeiro de 2021, para coletar por meio da amostragem casual simples as mensagens compartilhadas entre os membros do grupo, para posterior análise dos dados. Nesse período foram identificadas 520 mensagens postadas no grupo. Para a análise das mensagens, estabeleceram-se as seguintes categorias: 'cumprimentos', 'informações', 'agradecimentos', 'memes', e 'outros assuntos'.

Para compreender a contribuição do aplicativo no compartilhamento de informações, relacionaram-se os conteúdos da categoria 'informações' aos conteúdos constantes no Portal da SAP, verificando e comparando as respectivas respostas de acordo com as mensagens postadas.

3 ACESSO À INFORMAÇÃO

As novas tecnologias têm proporcionado à sociedade a disponibilização de dados e informações em tempo real. Atualmente qualquer pessoa que possua um *smartphone* e acesso à *Internet* tem condições de acessar distintos tipos de informação, excetuando-se as protegidas por sigilo, para sanar suas necessidades informacionais. Embora o acesso à informação seja possível por meio de um *smartphone*, Queiroz (2018) destaca que:

O *smartphone* não propicia inclusão informacional de modo genérico. A inclusão informacional trazida por ele está subordinada à lógica da valoração monetária da informação, sendo a publicidade o sustentáculo cognitivo do capitalismo. (QUEIROZ, 2018, p. 48).

O estudo de Lopes e Furtado (2018) apontou que a publicidade relacionada às informações de interesse público independente de solicitação somente é possível por meio da *Internet*. As autoras afirmam que:

Por mais que as diretrizes se apliquem também a serviços físicos de informação, a expressão 'independente de solicitação' refere-se a um preceito de que se deve publicar a informação de forma proativa, em portais de transparência ou em sites oficiais do governo em âmbitos

federais, estaduais e municipais, com isso: Políticas de acesso à informação e transparência governamental, não são novidades em meio às ações do governo, porém com a chegada da Lei de Acesso à Informação, tais práticas tornaram-se atividades de cunho obrigatório por parte das instituições governamentais em todas as esferas do governo brasileiro, em âmbito federal, estadual e municipal, onde passam a ter obrigações para com os seus cidadãos quanto à implantação de políticas de acesso, através de meios físicos e digitais. (LOPES; FURTADO, 2018, p.165).

Diversas instituições públicas e privadas propiciam que os indivíduos tenham acesso à rede Internet quando se encontram nos ambientes dessas instituições, o que amplia a possibilidade de acesso e compartilhamento de informações, obviamente desde que as informações estejam disponíveis nos ambientes virtuais.

Hott e Cruz-Riascos (2018) apresentam como característica da informação o fato de se tratar de uma ferramenta pela qual se adquire o conhecimento, possibilitando a transformação social. Segundo as autoras o acesso à informação é um direito que gera outros direitos e contribui para a consolidação de uma sociedade democrática, pois repercute na participação da coletividade em assuntos que a afetam diretamente. No âmbito da administração pública, tem impacto na vida dos cidadãos, pois trata-se de um importante instrumento de controle das atividades do Estado.

Por meio do compartilhamento/troca de informações os indivíduos tomam conhecimento dos seus direitos e deveres, decidem individual ou coletivamente, constroem práticas informacionais e cidadania (ARAÚJO, 1999).

[...] a construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres, ou seja, depende da ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos (ARAÚJO, 1999, p. 155).

Apesar do elevado volume de informações disponibilizadas em distintas mídias e canais, muitas informações ainda se encontram confinadas nas organizações, quando deveriam estar disponíveis à sociedade para a geração de conhecimento e, conseqüentemente, subsidiar a tomada de decisão. Kunsch (2003) destaca que, muitas vezes, não há como assegurar que as informações disponibilizadas atendam às necessidades dos públicos das instituições, tendo em vista que nem todos os atos comunicacionais causam os efeitos desejados ou são automaticamente respondidos e aceitos do modo como foram intencionados.

Ribeiro *et al.* (2011) afirmam que as informações de interesse público produzidas por instituições governamentais nem sempre são organizadas, tratadas e disseminadas de maneira a propiciar a geração de conhecimento e que a gestão da informação é um requisito essencial para a gestão do conhecimento e agregação de valor à informação.

Dentre os vários conceitos presentes na literatura sobre gestão do conhecimento, a que mais se aplica ao setor público pode ser entendida como a prática de agregar valor à informação e de distribuí-la. Assim, equivale a um conjunto de processos que visa colaborar para a criação, captura e compartilhamento do conhecimento tácito e implícito entre as pessoas de uma organização, tendo como objetivo a criação de ferramentas que auxiliem na disseminação desses conhecimentos dentro dela, tais como portais e sítios (RIBEIRO *et al.*, 2011, p. 162).

Ocorre que a disseminação de quantidade significativa de informação não pode ser confundida com disseminação de informação de qualidade, ou seja, aquela capaz de gerar conhecimento. Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013) descrevem a angústia vivenciada pelos indivíduos devido à elevada quantidade de informações que dificultam a sociedade por manterem-se atualizados.

Com tanta “informação” sendo disponibilizada, as pessoas sentem necessidade de acompanhar e se atualizar do maior número de dados possíveis, é realmente uma sensação de angústia, de sede por informação. Na sociedade em que vivemos estar informado não é nem uma qualidade ou um diferencial, é simplesmente um pré-requisito, uma obrigatoriedade. (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013, p.188).

Corroborando com Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013), Guerra e Carvalho (2019) relacionam o acesso à informação, à necessidade de organizá-la, para ser transformada em conhecimento, ao afirmarem que é imprescindível que a informação pública seja organizada para que se torne acessível e complementam que o conteúdo da informação necessita ser claro e a divulgação deve ser ampla para a produção de conhecimento e mudança de uma realidade.

A partir dos pressupostos de Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013) observa-se o avanço da gestão pública no sentido de organizar a informação para que seja possível a geração de conhecimento. A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), subordinou os entes federados a garantirem o acesso à informação e, entre outras disposições, informar à sociedade sobre as suas atividades exercidas, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços voltados à divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

A LAI estabelece que as informações devem obedecer ao princípio da publicidade, utilizando-se os meios de comunicação viabilizados pela tecnologia de informação. As informações devem ser disponibilizadas independentemente de solicitações, exceto às protegidas por sigilo.

No estudo realizado por Gomes *et al.* (2016) destaca-se a importância da concentração da atenção aos fatores intangíveis na implementação da LAI, como o processo de criação, processamento e transmissão do conhecimento nas organizações públicas. O estudo apontou que os modelos de gestão do conhecimento atuais se baseiam no pressuposto de que o conhecimento humano é criado e expandido por meio da interação social.

Para o cumprimento da legislação, uma das maneiras utilizadas pela Administração Pública para promover a transparência dos atos públicos se refere a implementação do governo eletrônico por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

O governo eletrônico compreende o conjunto de atividades suportadas ou realizadas pela administração pública com o uso das TICs, em especial as atividades vinculadas à relação Estado-cidadão (GRANT; CHAU, 2005). A utilização das TICs possibilita maior interação e participação entre governo e sociedade e, assim, propicia a transparência pública (MARTINS; RAMOS, 2008) e alavanca a modernização da gestão pública (PALUDO, 2012).

A partir dos posicionamentos de Grant e Chau (2005), Martins e Ramos (2008) e Paludo (2012), observa-se que ao instituir o governo eletrônico, como ferramenta de gestão e transparência, a administração pública deve considerar como foco de suas ações, as necessidades informacionais dos gestores e da sociedade. Nesse sentido, as ações devem ser elaboradas, realizadas e direcionadas com o objetivo de atender ao máximo esse público, e dessa maneira propiciar a geração de conhecimento, cuja consequência pode ser a adoção de uma postura comportamental por parte da sociedade que vá ao encontro das normas emanadas pela administração pública.

Dentre os avanços nas políticas do governo eletrônico têm-se os portais eletrônicos, os quais são definidos como “[...] *sites* na *Internet* que abrigam serviços especializados ou não, facilitando a condução do usuário por seus temas de interesse” (LEITE *et al.*, 2000, p. 279). O portal público “[...] é uma plataforma de convergência e acesso às informações, serviços e centros de atividades políticas e econômicas de determinado território” (LEMOS *et al.* 2004, p. 120). Prado (2009) afirma que os portais

de governo são instrumentos utilizados pelos cidadãos para acesso às informações e serviços públicos e são considerados os mais importantes instrumentos para a transparência dos governos, por facilitarem o acesso e concentrarem informações dispersas em vários órgãos.

Sales (2012) complementa os conceitos apresentados por Leite (2000), Lemos (2004) e Prado (2009) ao relacionar os portais aos sítios utilizados pela administração na divulgação de dados referentes à aplicação dos recursos públicos, propiciando ao cidadão o acompanhamento das políticas públicas.

Santos e Rover (2016) conceituam os portais de governo como um dos canais mais importantes para a prestação de serviços públicos e para a interação entre o governo e a sociedade, portanto devem conter conteúdos específicos para proporcionar ao seu público-alvo a construção e o compartilhamento de conhecimento.

Com as possibilidades de comunicação proporcionadas pelas TICs os indivíduos têm a oportunidade de se comunicar por meio de redes digitais e, como consequência, atingir os objetivos do grupo social ao qual se encontram vinculados.

As tecnologias de rede, podem propiciar diferentes formas de interação viabilizando o saber coletivo, pois durante uma participação em rede o indivíduo assume uma postura compartilhada, sua comunicação ganha contornos reticulares e o envolvimento com a atividade se dá na ceara da cooperação. O sujeito precisa entender e ser entendido pelo outro, para que o somatório das diferenças, e a articulação dos diferentes níveis de desenvolvimento, contribuam para a realização dos objetivos do grupo (MELLO; TEIXEIRA, 2011 p. 8).

Com o advento da Internet e o uso das tecnologias de rede é possível afirmar que ocorreu a ampliação do processo de comunicação na sociedade, cujo resultado é uma maior interação entre os grupos sociais digitais.

4 REDES SOCIAIS *ON LINE* X APLICATIVOS MÓVEIS

A interação entre as pessoas proporciona a troca de ideias, experiências e conhecimento. No estudo realizado por Nonaka, Toyama e Hirata (2011) os autores evidenciaram que as interações entre as pessoas são a fonte de geração de conhecimento, devido ao fato de o processo de criação ter como foco as pessoas e suas ações, e que as tecnologias favorecem a interação humana, pois por meio das plataformas e dispositivos móveis é possível a intensificação da troca de informação e conhecimento.

O avanço tecnológico intensificou a interação entre pessoas, empresas e grupos sociais, bem como o desenvolvimento de redes sociais digitais e, conseqüentemente, o compartilhamento de conhecimento e informações entre esses grupos. Segundo Castells

(2008) a comunicação em rede proporciona às pessoas a inserção em vários níveis da sociedade e amplia a interação social.

Devido à reestruturação do capitalismo e a revolução da tecnologia da informação, surgiu na sociedade a ‘sociedade em rede’, fomentada por uma cultura de virtualidade real estabelecida a partir de um sistema de mídia que está em toda parte interligado e diversificado (CASTELLS, 2008, p. 17).

Recuero (2009) destaca que com o advento da Internet ocorreram mudanças significativas para a sociedade, como a possibilidade de expressão e sociabilização por meio das ferramentas de comunicação mediada pelo computador.

Essas ferramentas proporcionaram, assim, que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores, rastros que permitem o reconhecimento dos padrões de suas conexões e a visualização de suas redes sociais através desses rastros. É o surgimento dessa possibilidade de estudo das interações e conversações através dos rastros deixados na Internet que dá novo fôlego à perspectiva de estudo de redes sociais, a partir do início da década de 90. É, neste âmbito, que a rede como metáfora estrutural para a compreensão dos grupos expressos na Internet é utilizada através da perspectiva de rede social (RECUERO, 2009, p. 24).

Recuero (2009) define a rede social como um conjunto de atores e suas relações. Torres (2009, p. 113) destaca como característica “[...] *sites* na *internet* que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas”.

Santana *et al.* (2009) reforça os conceitos apresentados por Recuero (2009) e Torres (2009) apresentando a definição das Redes Sociais *Online* (RSO) como sendo:

[...] um sistema eletrônico de comunicação de alcance global que possibilita a integração de todos os meios de comunicação e que possui interatividade potencial [e] suscitam a participação dos envolvidos para compartilhar informações, fatos e experiências relacionadas ao evento (SANTANA *et al.*, 2009, p. 340).

Quanto à utilização das redes sociais digitais, Santos e Santos (2013) consideram que são utilizadas para diversos fins e que, apesar de os usuários dessas redes não possuírem o controle técnico ou econômico, seu uso pode ser revertido em ações benéficas. Os autores concluem que “[...] as redes sociais digitais alteram as escalas, “desfazem” fronteiras e são extremamente usadas, nesse meio técnico-científico-informacional, como mecanismo de poder e lutas por melhorias” (SANTOS; SANTOS, 2013, p. 14).

Partindo dos pressupostos de Recuero, Torres e Santana (2009) e Santos e Santos (2013) pode-se inferir que o *WhatsApp* não se classifica como uma rede social *online*, mas

como um aplicativo que apresenta soluções tecnológicas desenvolvidas pela indústria de software. O aplicativo propicia a constituição de grupos *online* com objetivos diversificados, como amizades, interação familiar, compartilhamento de informação, pensamentos, opiniões e a geração de conhecimento, e pode mobilizar as pessoas na reivindicação de seus direitos, bem como contribuir para a elaboração de políticas públicas sociais.

Com a evolução e o desenvolvimento das redes sociais, diversas pesquisas têm focado as oportunidades para a utilização das tecnologias como, por exemplo, a criação de serviços para socialização simples e ágil dos usuários, sejam em grupos profissionais, familiares ou de interesse comum. Paralelamente ao desenvolvimento das redes sociais via *Internet*, a computação móvel passou a fazer parte do cotidiano da sociedade, devido ao baixo custo associado à tecnologia, facilidade de conectividade e acesso, compartilhamento de informações a qualquer momento e lugar (YANG, 2013).

Nesse contexto, destaca-se que o *WhatsApp* – um dos aplicativos mais utilizados no Brasil – como um aplicativo de troca de mensagens, possibilita aos seus usuários se comunicarem pelo *smartphone*, por meio de um plano convencional do aparelho ou uma rede móvel disponível. O aplicativo possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos, além de chamadas de voz. (WHATSAPP, 2021).

No estudo realizado por Cunha e Sobrinho (2014) o *WhatsApp* constou como líder de mercado em países como Brasil, México, Argentina, Índia, Holanda, Espanha, Alemanha e Itália. Em fevereiro de 2014 foi anunciada a venda do aplicativo para a empresa *Facebook* no valor de US\$ 16 bilhões. Nesse período o aplicativo alcançou 465 milhões de usuários ativos no mundo, com uma média de 1 milhão de usuários novos por dia. Os autores destacaram que:

A tecnologia disponível aos usuários estimula um imediatismo na comunicação, e requer eficiência na transmissão de informações. A informação transforma-se em comunicação quando o receptor desencadeia uma atividade - ler, ouvir ou assistir - de decodificação e interpretação da mensagem. Eles buscam o agora para o envio das suas mensagens ou informações, tudo na base de simples cliques (CUNHA; SOBRINHO, 2014, p. 2).

No estudo realizado por Porto, Oliveira e Chagas (2017) os autores constataram a popularidade do *WhatsApp* entre os mais jovens, devido à popularização das mensagens de voz e dos vídeos, e destacaram como a marca principal do aplicativo a função de enviar textos (escritos ou com os *emojis*) e gravações de áudio que são pacotes de dados mais leves e que geram menos tráfego quando comprados aos vídeos.

Em 2019, a revista Exame publicou o resultado de uma pesquisa realizada pelo *Mobile Time* em parceria com a *Opinion Box* e *Infobip* que identificou um crescimento na utilização de aplicativos de mensagens no Brasil. Os resultados da pesquisa evidenciaram que o *WhatsApp* foi o aplicativo mais utilizado por 98% dos respondentes, com frequência de uso diário de 92% por parte dos usuários (LOUREIRO, 2019).

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em entrevista com a administradora do grupo a entrevistada afirmou que o grupo de visitantes de reeducandos foi criado em 2019 por meio do aplicativo *WhatsApp*, como resultado das dúvidas de várias visitantes quanto aos procedimentos e comportamentos a serem observados na visita dos reeducandos, e demais normas emitidas pela SAP relacionadas à permanência dos reeducandos no sistema prisional.

O grupo foi criado o ano passado em 2019. [...] Na verdade a ideia de montar o grupo surgiu pra gente poder transmitir informações. Porque como tem muitas visitas, muitas mães, muitas esposas no presídio para pode visitar e não estavam sabendo, tendo informação de como fazer pra poder tá indo visitar em questão de roupas, alimentação, então foi juntada as meninas, o marido delas até já saiu, pra poder tá fazendo o grupo pra poder tá passando informação pra todo mundo poder se ajudar (GRUPO, 2020. Informação verbal).

A entrevistada afirmou que o grupo tem como objetivo além da troca de informações sobre a visita, estreitar o relacionamento com as visitantes e construir amizades, fato que confirma o estudo de Mello e Teixeira (2011) ao afirmarem que as tecnologias aplicadas às redes sociais propiciam a interação e viabilizam o saber do grupo e, assim, contribuem para o alcance dos objetivos do grupo.

[...] a gente fez o grupo não apenas pra ser apenas de visitantes o grupo foi criado pra gente ter amizade, pra ter uma amiga e é onde a gente sempre conversa, a gente brinca, a gente tira dúvidas não só de presídio a gente tira dúvidas sobre coisas de mulheres também coisas íntimas. (GRUPO, 2020. Informação verbal).

Para fazer parte do grupo a pessoa tem que ser mulher (parente próxima), e estar visitando o reeducando na Unidade que o reeducando se encontra. Homens não são aceitos no grupo devido ao fato de as participantes, além de trocarem informações sobre as normas da SAP, também trocarem mensagens relacionadas à intimidade e demais assuntos voltados à privacidade das mulheres. De acordo com Grupo (2020), “quando a gente coloca algum homem ou se tivesse algum homem a gente não teria tanta abertura pra conversar uma com a outra.”

A pessoa interessada em fazer parte do grupo toma conhecimento por meio das outras visitantes, geralmente no dia da visita, e dessa maneira entra em contato por meio de mensagem via *WhatsApp* informando quem visita e por qual motivo quer fazer parte do grupo. Após a avaliação das informações prestadas a administradora do grupo adiciona a pessoa visitante.

[...] tem que ter algum familiar que esteja na unidade. Tem que ser mãe, esposa ou irmã de preso e estar visitando normalmente. Por tem muitas pessoas que querem entrar e nem visita vai. Tem que ser visita ativa e ser familiar próximo do preso (GRUPO, 2020. Informação verbal).

O controle de participação/permanência no grupo é realizado a partir da informação da própria visitante, ou seja, quando o reeducando alcança a liberdade ou é transferido a participante informa ao grupo e é retirada. Na fila de visita também ocorre uma troca de informação em relação à transferência/liberdade de reeducandos e, assim, a administração do grupo toma conhecimento das pessoas que não estão mais realizando visitas.

[...] a gente fica sabendo porque geralmente quanto canta alguma liberdade ou senão bonde que são as transferências para outros presídios a gente também fica sabendo. [...] tudo acontece na frente da penitenciária mesmo, essa troca de informação geralmente é pelo *Whats* mesmo. Porque daí a pessoa ela envia a mensagem pra gente falando quem que ela visita e por qual motivo ela quer entrar no grupo daí a gente avalia pra ver se realmente a pessoa está habilitada pra poder entrar no grupo e se realmente as informações que ela passou é verdade (GRUPO, 2020. Informação verbal).

Ao ser adicionada no grupo a integrante é informada que deve publicar apenas mensagens relacionadas à unidade prisional ao qual o grupo está vinculado, se houve “bonde” (transferência) e o que o preso está passando no presídio. Não é permitida a troca de informações de outros presídios ou de outras unidades prisionais. A administradora do grupo afirmou que “em agosto de 2020 o grupo possuía 181 participantes.” (GRUPO, 2020. Informação verbal).

A Tabela 1 apresenta as mensagens compartilhadas no grupo.

Tabela 1 - Quantidade de assuntos abordados nas mensagens compartilhadas.

Assuntos abordados	Quantidade
Agradecimentos	31
Cumprimento	57
Memes	12
Solicitação de informações	275
Outros	145

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados coletados na pesquisa (2021).

Observou-se que os cumprimentos ocorreram nos períodos matutino e vespertino, restringindo-se em “bom dia” e “boa tarde”. As informações se relacionaram às dúvidas

sobre as normas da SAP. Os memes foram manifestações em resposta a algumas mensagens postadas pelas participantes do grupo. Em outros assuntos identificou-se a venda de produtos pelas participantes, desabafos e pedido de conselho.

Dentre as mensagens compartilhadas nota-se que 47% das mensagens não se relacionam às normas do sistema prisional, fato que dificulta a atualização de informações por parte das integrantes do grupo, inclusive pelo elevado número de mensagens postadas, confirmando a afirmação de Santos Neto, Almeida Júnior e Valentim (2013) quanto à angústia vivida pelos indivíduos em virtude da quantidade de informações disponibilizadas.

Em relação a análise da categoria “informações” constatou-se diversas dúvidas sobre assuntos relacionados às normas da SAP (Quadro 1).

Quadro 1 - Dúvidas sobre as normas da SAP

Informações Solicitadas	
1.	Mesmo estando na fase amarelo os reeducandos respondem e-mail?
2.	Qual cigarro pode mandar no Sedex?
3.	Que tipo de roupa pode ir visitar?
4.	Teve bonde (transferência)?
5.	Qual o horário da visita à tarde?
6.	Só entra de máscara descartável?
7.	Está podendo entrar de blusa preta?
8.	Qual o dia que eles pegam o Sedex?
9.	Precisa apresentar documento na visita ou só a carteirinha?
10.	Alguém tem foto do tênis que pode ir por Sedex?
11.	Os documentos para visitar manda por Sedex?
12.	Qual o dia que vira a folha do pecúlio?
13.	Mudou o dia da visita?
14.	Tem pecúlio no regime fechado?
15.	Poderia enviar a lista do jumbo (produtos permitidos no envio de Sedex)?

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados coletados na pesquisa (2021)

A partir das perguntas relacionadas no Quadro 1, buscou-se no Portal da SAP as respostas às dúvidas expostas pelas participantes do grupo. O Quadro 2 apresenta o resultado obtido a partir da consulta ao Portal da Instituição.

Quadro 2 - Respostas obtidas a partir da consulta ao Portal da SAP.

Informação Solicitada	Conteúdo no Portal
1. Mesmo estando na fase amarelo os reeducandos respondem e-mail?	Não identificada
2. Qual cigarro pode mandar no Sedex?	Não identificada
3. Que tipo de roupa pode ir visitar?	Não identificada
4. Teve bonde? (Transferência)	Não identificada
5. Qual o horário da visita à tarde?	Não identificada
6. Só entra de máscara descartável?	Não identificada
7. Está podendo entrar de blusa preta?	Não identificada

8.	Qual o dia que eles pegam o Sedex?	Não identificada
9.	Precisa apresentar documento na visita ou só a carteirinha?	Apenas a carteirinha de visitante
10.	Alguém tem foto do tênis que pode ir por Sedex?	Não identificada
11.	Os documentos para visitar manda por Sedex?	Não identificada
12.	Qual o dia que vira a folha do pecúlio?	Não identificada
13.	Mudou o dia da visita?	Por determinação judicial, as visitas estão suspensas
14.	Tem pecúlio no regime fechado?	O familiar pode transferir recursos para a conta pecúlio do preso.
15.	Poderia enviar a lista do jumbo (produtos permitidos no envio de Sedex)?	Não identificada

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados coletados na pesquisa (2021).

Ao comparar as informações solicitadas com as respostas via Portal tem-se a confirmação dos estudos de Ribeiro *et al.* (2011) e Lopes e Furtado (2018) que evidenciaram o fato de que as informações de interesse público oriundas de instituições governamentais nem sempre se encontram acessíveis, organizadas, disseminadas e publicadas de forma proativa, impedindo a gestão e a geração de conhecimento.

A partir das questões constantes no Quadro 1 pôde-se identificar uma variedade de dúvidas das visitantes quanto aos procedimentos a serem observados durante o período de reclusão dos reeducandos. Ao relacionar as dúvidas existentes com a busca de respostas via Portal, constatou-se a ingerência na gestão da informação e inobservância da transparência pública, requisitos fundamentais para a geração do conhecimento.

Essa pesquisa foi realizada num momento em que a pandemia causada pela Covid-19 encontrava-se em alta e não se identificou no Portal da SAP a determinação do uso de máscaras no período de visitação (questão 6). O jumbo (questão 15) se refere à uma relação de produtos permitidos para envio via Sedex. Um produto enviado e não permitido causa um prejuízo ao visitante, pois o Sedex é cobrado por peso.

Nesse contexto é evidente a inobservância por parte da SAP da Lei de Acesso à Informação quanto a publicidade das informações por meio das tecnologias da informação, pois a disponibilização deve ocorrer independentemente de solicitações (BRASIL, 2011).

Observa-se que, embora o Portal da Instituição abrigue serviços para facilitar a condução do usuário na busca de temas de seu interesse (LEITE *et al.*, 2000), tenha sido desenvolvido para o acesso à informação, serviços e centros de atividades políticas e econômicas (LEMOS *et al.* 2004, p. 120), trata-se de um instrumento fundamental para a transparência dos governos, por facilitarem o acesso e concentrarem informações dispersas em vários órgãos (PRADO, 2009), é considerado um dos canais mais

importantes para a interação entre governo e sociedade para a construção e compartilhamento de conhecimento (SANTOS; ROVER, 2016), o Portal da SAP conflita com os conceitos contidos na literatura e disposições legais em relação à gestão da informação inerente à permanência do reeducando no sistema prisional, mais especificamente aos procedimentos a serem observados pelos visitantes dos reeducandos.

Destaca-se, como abordado por Gomes *et al.* (2016) a necessidade de as instituições públicas concentrarem seus esforços aos fatores intangíveis no acesso à informação: o processo de criação, processamento e transmissão de conhecimento no âmbito das organizações públicas, pois se parte do pressuposto de que o conhecimento humano é criado e expandido por meio da interação social.

Tendo em vista a identificação de apenas três conteúdos que contemplam as necessidades informacionais dos visitantes dos reeducandos no Portal da SAP, foram consultadas as respostas fornecidas pelos próprios membros do grupo (Quadro 3).

Quadro 3 - Respostas fornecidas pelos próprios membros do grupo.

Informação Solicitada		Resposta no Grupo
1.	Mesmo estando na fase amarelo os reeducandos respondem e-mail?	Só está demorando um pouco
2.	Qual cigarro pode mandar no Sedex?	Qualquer marca fabricada no Brasil
3.	Que tipo de roupa pode ir visitar?	Legging, camiseta, top e chinelo
4.	Teve bonde (transferência)?	Teve
5.	Qual o horário da visita à tarde?	Entrada 13h, mas é bom estar lá antes
6.	Só entra de máscara descartável?	Só entra máscara descartável
8.	Qual o dia que eles pegam o Sedex?	Demora 3 dias
9.	Precisa apresentar documento na visita ou só a carteirinha?	Só carteirinha
10.	Alguém tem foto do tênis que pode ir por Sedex?	Não identificada
11.	Os documentos para visitar manda por Sedex?	Sim
12.	Qual o dia que vira a folha do pecúlio?	Final do mês
13.	Mudou o dia da visita?	Mudou
14.	Tem pecúlio no regime fechado?	Sim
15.	Poderia enviar a lista do jumbo (produtos permitidos no envio de Sedex)?	Enviada

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados coletados na pesquisa (2021).

Observa-se que apenas uma resposta não foi identificada no grupo, contra 12 respostas não identificadas no Portal da SAP. Essa análise evidencia que a gestão da informação da SAP em relação às normas e procedimentos aplicáveis aos visitantes ocorre no ambiente externo, via grupos sociais digitais. As TICs possibilitam a interação e comunicação entre os atores dos grupos sociais digitais para obtenção de informações

acerca dos seus direitos e deveres (ARAÚJO, 1999), o compartilhamento de informações e experiências relacionadas aos assuntos debatidos no grupo (SANTANA, 2009), e expõe a necessidade de melhorias na gestão da informação do Sistema Penitenciário Brasileiro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A demanda por informações junto à administração pública brasileira é intensa e ocorre de maneira dinâmica. Com o advento da *Internet* combinado com a promulgação da LAI e ao uso intenso de TICs, os portais públicos necessitaram urgentemente remodelar as condições de acesso e disseminação de informações na estrutura das instituições públicas e na sociedade.

Nesse contexto, ressalta-se que os acessos aos portais públicos cresceram significativamente em relação à busca por informações, não se restringindo apenas ao fato de a LAI determinar à administração pública a disponibilização de informações, mas ao fato de a sociedade possuir mecanismos para o acesso via TIC para obtenção da informação de que necessitam.

A interação entre cidadão e governo contribui para a efetividade das demandas oriundas da sociedade e a adoção das melhores práticas de gestão da informação de modo a garantir a eficiência e a eficácia da gestão pública. Não há de se considerar eficiente um governo que não atenda às necessidades informacionais dos cidadãos, pois são eles que movimentam a gestão pública, contribuem para a melhoria dos processos e agregam valor as práticas administrativas.

Observou-se que o grupo de visitantes de reeducandos foi constituído para suprir uma lacuna referente ao compartilhamento e disseminação de informações, por parte do sistema prisional do Estado de São Paulo. Nesse sentido, o presente estudo investigou a contribuição do aplicativo *WhatsApp* para o compartilhamento de informações entre os membros de um grupo de visitantes de reeducandos de uma Penitenciária do Interior do Estado de São Paulo.

Embora no Brasil o direito de acesso à informação tenha sido legitimado em 2011 por meio da LAI, apesar de as mudanças ocorridas para a adaptação às disposições da referida Lei, o acesso à informação não é a realidade em toda a estrutura da administração pública brasileira conforme evidenciado, pois a maioria das informações solicitados pelo grupo de *WhatsApp* estudado não se encontram dispostas no Portal da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo.

Na análise dos dados foi possível concluir que o aplicativo propicia uma nova maneira de contato social, de comunicação, de conhecimento, de democratização da

comunicação e de novas formas de expressão. A rapidez das postagens referente as orientações para dirimir dúvidas e questionamentos foi um fator favorável na investigação.

Diante o exposto, considera-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois constatou-se que o *WhatsApp* demonstrou ser uma ferramenta eficiente para obtenção de informações relacionadas às normas e procedimentos adotados pela SAP, apesar da ausência de disponibilização de informações por parte da entidade. Espera-se que o tema possa influenciar outros pesquisadores para estudos mais abrangentes e/ou aprofundados que envolvam o uso das TIC como modo de interação, comunicação, compartilhamento e uso da informação e melhoria na gestão da informação no sistema penitenciário brasileiro.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. A. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a08.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 15 fev. 2021.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

CUNHA, O.; FORMIGA SOBRINHO, A. B. *WhatsApp é um produto criativo? uma abordagem culturalista do novo meio de comunicação*. In: V PRÓPESQ – ENCONTRO DE PESQUISADORES EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA. 2014. São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: CRP/ECA/USP. p. 878-892. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/309763293>. Acesso em: 4 jan. 2021.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, 1995. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2020.

GOMES, S. R. G.; MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à Informação nas instituições públicas brasileiras. **Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança informacional**, Belo Horizonte, MG, v. 1, n. 1, p. 4-25, jan./jun. 2016. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/2617>. Acesso em: 15 jan. 2021.

GRANT, G.; CHAU, D. Developing a generic framework for e-government. **Journal of Global Information Management**, v. 13, n. 1, Jan./Mar. 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/220500467_Developing_a_Generic_Framework_for_E-Government. Acesso em: 15 jan. 2021.

GRUPO, A. Depoimento [ago. 2020]. Entrevistadora. Denise Andrade. Marília. 2020. 1 arquivo mp3 (9 min). Entrevista concedida para a pesquisa sobre o uso do *WhatsApp*.

GUERRA, M. G. G. V.; CARVALHO, K. A. G. Transparência pública e acesso à informação: utopia virando realidade na UEPB. **Comunicação & Informação**, Goiânia. GO. v. 22. p. 1-19. 2019. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/53137>. Acesso em: 6 mar. 2021.

HOTT, D. F. M.; CRUZ-RIASCOS, S. A. Ciência da informação e interações teórico-sistêmicas com a acessibilidade. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - ENANCIB, 19., 2018. Anais [...]* Londrina: ANCIB/UEL, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103924>. Acesso em: 25 out. 2021.

KÜNSCH, M. M. K. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LEITE, A. P. T. T. *et al.* Portais da Internet. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 34, n. 1, p. 279-289, 2000. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6264>. Acesso em: 12 fev. 2021.

LEMOS, A. *et al.* Cidade, tecnologia e interface: análise de interface de portais governamentais brasileiros. **Revista Fronteiras**, v. 6, n. 2, p. 117-136, jul./dez. 2004.

LOPES, P. S. C. P.; FURTADO, R. L. Direito à informação arquivística governamental via web nos municípios do estado do Pará. **Ágora**, v. 28, n. 56, p. 164-177, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/13323>. Acesso em: 15 out. 2021.

LOUREIRO, R. Pesquisa revela os aplicativos de mensagens mais utilizados no Brasil. **Exame**, São Paulo, 04 set. 2019. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/pesquisa-revela-os-aplicativos-de-mensagens-mais-utilizados-no-brasil/>. Acesso em 15 jan. 2021.

MARTINS, D. A.; RAMOS, A. S. M. Conceitos de governo eletrônico e governança eletrônica: confrontação e complementaridade. *In: EnAPG-ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA, 2008, Salvador, BA. Anais [...]* Salvador, BA: UFBA, 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnAPG305.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2021.

MELLO, E. F. F.; TEIXEIRA, A. C. A interação social descrita por Vigotski e a sua possível ligação com a aprendizagem colaborativa através das tecnologias de rede. *In: XXI SBIE - XVII WIE, 2011, Aracaju, SE. Anais [...]* Aracaju, SE. p. 1362-1385. Disponível em: <https://www.br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/1988/1747>. Acesso em: 10 mar. 2021.

NONAKA, I.; TOYAMA, R.; HIRATA, T. **Managing flow**: teoria e casos de empresas baseadas em conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2011.

PALUDO, Augustinho. **Administração pública para auditor fiscal da Receita Federal e auditor fiscal do Trabalho**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2012.

PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. Educação mediada pelo *Whatsapp*: ensinar e aprender por mensagens instantâneas. In: *Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons [online]*. Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, pp. 9-14

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

PRADO, O. **Governo eletrônico, reforma do estado e transparência**: o programa de governo eletrônico do Brasil. 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo). Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2009.

QUEIROZ, L. R. iPhone, Android, e a consolidação da cultura do smartphone: o papel do iPhone e do Sistema Operacional Android como catalisadores da consolidação no mercado de smartphones em escala global. **R. Tecnol. Soc.** v. 14, n. 30, p. 47-70, jan./abr. 2018.

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

RIBEIRO, C. P. P. *et al.* Difusão da informação na administração pública. **Transinformação**, Campinas, v. 2, n. 23, p. 159-171, maio/ago., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v23n2/a06v23n2.pdf>. Acesso em: 5 mar. 2021.

SALES, T. Acesso à informação, controle social das finanças públicas e democracia: análise dos portais da transparência dos Estados Brasileiros antes e após o advento da Lei nº 12.527/2011. **Direito Público**, v. 48, n. 9, p. 30-48, nov./dez. 2012. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/2126/1119>. Acesso em: 19 fev. 2021.

SANTANA, V.F. *et al.* Redes sociais online: desafios e possibilidades para o contexto brasileiro. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, 29., 2009, Bento Gonçalves. **Anais [...]** Bento Gonçalves: CSBC, 2009. p. 339-353. Disponível em: http://metropoa.inf.ufrgs.br/anais/pdf/semish/st04_04.pdf. Acesso em: 10 jan. 2021.

SANTOS, J. E.; SANTOS, V. L. C. Geografia dos protestos e meio comunicacional: redes sociais digitais e manifestações populares. **Revista Movimentos Sociais e Dinâmicas Espaciais**, Recife, v. 02, n. 02, p. 7-22, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistamseu/article/view/229822/24029>. Acesso em: 29 dez. 2020.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; VALENTIM, M. L. P. Sociedade da informação, do conhecimento ou da comunicação: a questão da apropriação da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2013 Londrina, PR. **Anais [...]** Londrina, PR, Universidade Estadual de Londrina, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/295861219_SOCIEDADE_DA_INFORMACAO

[_DO CONHECIMENTO OU DA COMUNICACAO a questao da apropriacao da informacao
o INFORMATION SOCIETY THE KNOWLEDGE OR COMMUNICATION issues of information's appropriation.](#) Acesso em: 17 dez. 2020.

SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. Processos de gestão do conhecimento fomentados pelos portais do governo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 48-79, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/26720>. Acesso em: 10 jan. 2021.

TORRES, C. **A bíblia do marketing digital**. São Paulo: Editora Novatec, 2009.

YANG. Bon appétite for apps: young American consumers' acceptance of mobile applications. **Journal of Computer Information Systems**, v. 53, n.3, p. 85-95, Spring, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/256585586_BonAppetit_for_Apps_Young_American_Consumers'_Acceptance_of_Mobile_Applications. Acesso em: 18 jan. 2021.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.