



PREFEITURA DE
CAMPOS

SECRETARIA MUNICIPAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E TECNOLOGIA

 **Mais
Ciência**

Democracia digital em Campos dos Goytacazes: Acesso e participação nas redes sociais da prefeitura pelos moradores de distritos e bairros periféricos

Orientador: Jacqueline da Silva Deolindo

Bolsista: Yasmin da Silva Santos

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

2026



SUMÁRIO

RESUMO	3
INTRODUÇÃO	4
REVISÃO DA LITERATURA	5
MATERIAIS E MÉTODOS	11
RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	38

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar o acesso e a participação dos moradores de bairros centrais, periféricos e distritos de Campos dos Goytacazes nas redes sociais da Prefeitura Municipal, buscando compreender em que medida essas interações podem ser caracterizadas como práticas de democracia digital. A pesquisa fundamentou-se nos estudos sobre democracia digital, comunicação pública, território e pertencimento, dialogando principalmente com Wilson Gomes (2005;2007), Goldschmidt e Reis (2019), Milton Santos (1997), Yi-fi Tuan (1976) e Anne Buttimer (2015). Metodologicamente, adotou-se uma abordagem exploratória e descritiva, articulando revisão bibliográfica, levantamento de dados de conectividade do município, observação sistemática das redes sociais oficiais da Prefeitura por meio da técnica da semana composta, entrevista semiestruturada com representante da Secretaria Municipal de Comunicação e aplicação de questionários com moradores do Parque Tamandaré, Parque Santa Rosa e distrito de Morro do Coco. Os resultados evidenciam que as redes sociais da Prefeitura desempenham importante papel na circulação de informações públicas e na divulgação de serviços, campanhas, obras e ações governamentais. Entretanto, o cruzamento entre a observação das redes, a entrevista institucional e as respostas dos moradores revelou que a participação cidadã ainda ocorre de forma limitada, concentrando-se principalmente no consumo de informações e em interações pontuais. Também foram identificadas diferenças na representação territorial das publicações, com predominância de conteúdos relacionados a áreas centrais ou próximas ao centro urbano, enquanto parte significativa dos bairros periféricos e distritos permanece pouco visibilizada. Conclui-se que, embora as plataformas digitais apresentem potencial para fortalecer a democracia digital no município, esse potencial depende da construção de práticas de comunicação pública mais dialógicas, participativas e territorialmente representativas.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as tecnologias digitais transformaram significativamente as formas de comunicação entre governos e cidadãos. As redes sociais passaram a integrar o cotidiano das administrações públicas, tornando-se importantes canais para divulgação de informações, prestação de contas, campanhas institucionais e aproximação com a população. Nesse contexto, a comunicação governamental deixou de ocorrer apenas por meios tradicionais e passou a incorporar plataformas digitais capazes de ampliar a circulação de informações e criar novas possibilidades de interação entre o poder público e a sociedade.

Esse cenário impulsionou discussões sobre o papel das tecnologias digitais no fortalecimento da democracia digital, especialmente diante da ampliação do acesso à internet e da crescente presença dos cidadãos nos ambientes digitais. Entretanto, a existência de plataformas de comunicação não garante, por si só, maior participação da população nas decisões públicas. Conforme discute Gomes (2005;2007), a democracia digital não se resume ao uso de ferramentas tecnológicas, mas depende da criação de condições que favoreçam o acesso à informação, o diálogo e a participação cidadã. Da mesma forma, Goldschmidt e Reis (2019) destacam que o potencial democrático das tecnologias está diretamente relacionado à forma como elas são utilizadas pelas instituições públicas e pela sociedade.

É nesse contexto que se insere o município de Campos dos Goytacazes, localizado no norte do estado do Rio de Janeiro e reconhecido por sua grande extensão territorial, pela diversidade entre bairros centrais, áreas periféricas e distritos, e pelas desigualdades socioespaciais que marcam sua organização. Essas características tornam a comunicação pública um desafio permanente, uma vez que informar e dialogar com uma população distribuída em diferentes territórios exige estratégias capazes de considerar as especificidades locais e garantir que o acesso à informação ocorra de forma ampla e equitativa.

A Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes utiliza as redes sociais como um dos principais canais de comunicação com a população, divulgando diariamente informações sobre serviços, obras, campanhas, eventos e ações da administração pública. Entretanto, mais do que compreender como essas plataformas são utilizadas institucionalmente, torna-se relevante investigar como elas são percebidas pelos

moradores, quais territórios são representados nas publicações e em que medida promovem oportunidades de interação e participação cidadã.

Foi a partir dessas inquietações que surgiu esta pesquisa. Ao longo do desenvolvimento do projeto, a observação sistemática das redes sociais, a realização do trabalho de campo e a entrevista com a equipe da Secretaria Municipal de Comunicação evidenciaram que a discussão ultrapassa o uso das plataformas digitais e envolve também questões relacionadas à representação territorial, ao pertencimento e às formas de aproximação entre governo e sociedade. Assim, a pesquisa passou a compreender as redes sociais não apenas como ferramentas de divulgação institucional, mas como espaços capazes de revelar dinâmicas de visibilidade, reconhecimento e participação no contexto da comunicação pública municipal.

Diante desse cenário, esta pesquisa teve como objetivo analisar o acesso e a participação dos moradores de bairros centrais, periféricos e distritos de Campos dos Goytacazes nas redes sociais da Prefeitura Municipal, buscando compreender em que medida essas interações podem ser caracterizadas como práticas de democracia digital. Para isso, foram articulados levantamento de dados sobre conectividade, observação sistemática das redes sociais oficiais, entrevista com representante da Secretaria Municipal de Comunicação, aplicação de questionários em diferentes territórios do município e diálogo com a literatura sobre democracia digital, comunicação pública, território e pertencimento.

Este relatório apresenta o percurso completo da pesquisa desenvolvida no âmbito do Programa Mais Ciência, desde sua fundamentação teórica e metodologia até a análise integrada dos resultados obtidos. Mais do que responder se as redes sociais da Prefeitura constituem espaços de democracia digital, busca-se compreender como a comunicação pública se materializa em um município marcado por desigualdades territoriais e quais desafios ainda precisam ser enfrentados para fortalecer a participação cidadã por meio das plataformas digitais.

REVISÃO DA LITERATURA

A compreensão da democracia digital exige um diálogo entre diferentes campos do conhecimento. Embora o conceito esteja fortemente associado aos estudos da comunicação e da ciência política, sua análise também demanda reflexões sobre comunicação pública, território, pertencimento e relações entre Estado e sociedade.

Por essa razão, esta pesquisa articula contribuições de autores da comunicação, da geografia e das ciências sociais, buscando construir uma interpretação integrada do objeto investigado. Mais do que apresentar conceitos isolados, a revisão da literatura procura estabelecer um diálogo entre essas diferentes perspectivas, evidenciando como elas se complementam na compreensão da realidade observada em Campos dos Goytacazes.

A partir dessa perspectiva, a revisão da literatura está organizada em três eixos complementares. O primeiro aborda as discussões sobre democracia digital e participação cidadã; o segundo discute a comunicação pública, a comunicação governamental e o uso das redes sociais pelos governos locais; e o terceiro reúne contribuições da geografia humanista e da geografia crítica para compreender as relações entre território, pertencimento e representação espacial. Esses eixos constituem o referencial teórico que orienta a análise dos dados produzidos ao longo da pesquisa.

Democracia Digital

O avanço das tecnologias digitais modificou significativamente as formas de comunicação entre Estado e sociedade, criando novas possibilidades de circulação de informações, interação e participação política. A ampliação do acesso à internet e a incorporação das plataformas digitais pela administração pública impulsionam debates sobre o potencial dessas ferramentas para fortalecer a democracia, ampliar a transparência governamental e aproximar os cidadãos dos processos de gestão pública. Nesse contexto, emerge o conceito de democracia digital, compreendido não apenas como a utilização de recursos tecnológicos pelos governos, mas como um conjunto de práticas que podem favorecer novas formas de participação cidadã, deliberação e acesso à informação.

Entre os principais autores brasileiros dedicados ao tema, Wilson Gomes (2005;2007) compreende a democracia digital como um conjunto de iniciativas que utilizam as tecnologias da informação e comunicação para ampliar as possibilidades de participação política e qualificar as relações entre Estado e sociedade. Para o autor,

entretanto, a simples existência de canais digitais não garante, por si só, processos democráticos mais efetivos. O potencial democrático dessas tecnologias depende das formas de utilização, da qualidade das informações disponibilizadas, da abertura ao diálogo e das oportunidades concretas de participação oferecidas aos cidadãos.

Essa compreensão é ampliada por Goldschmidt e Reis (2019), ao destacarem que a democracia digital representa uma transformação nas formas de interação entre governos e sociedade, possibilitando novas práticas de transparência, comunicação e participação política. Os autores ressaltam, contudo, que a efetividade dessas iniciativas depende não apenas da existência das plataformas digitais, mas também do interesse institucional em promover espaços de diálogo e do engajamento dos próprios cidadãos. Dessa forma, a tecnologia deve ser compreendida como um meio para ampliar a participação democrática, e não como um fim em si mesma.

Ao deslocar essa discussão para o contexto dos governos locais, Mossberger, Wu e Crawford (2013) argumentam que as redes sociais ampliam as possibilidades de aproximação entre governos municipais e cidadãos, favorecendo maior circulação de informações e novas formas de interação. Entretanto, os autores observam que, em muitos casos, essas plataformas permanecem predominantemente voltadas à divulgação institucional, oferecendo oportunidades limitadas para a participação efetiva da população.

Em direção semelhante, Haro-de-Rosario, Sáez-Martín e Caba-Pérez (2016) demonstram que diferentes plataformas digitais apresentam potencialidades distintas para o relacionamento entre governos e cidadãos. Os autores ressaltam que o fortalecimento da participação depende não apenas da presença institucional das redes sociais, mas também das estratégias de comunicação adotadas e da capacidade de estimular o diálogo com a população.

Mais recentemente, Ismail et al. (2024) reforçam que as redes sociais vêm assumindo papel estratégico na comunicação dos governos locais, contribuindo para ampliar a transparência, a prestação de contas e o acesso à informação. Contudo, os autores alertam que esses benefícios somente se consolidam quando as plataformas são utilizadas para incentivar a participação cidadã e construir relações mais colaborativas entre governo e sociedade.

As contribuições desses autores evidenciam que a democracia digital não pode ser compreendida apenas pela existência de perfis institucionais nas redes sociais ou pelo volume de informações divulgadas pelos órgãos públicos. Mais do que disponibilizar conteúdos

em plataformas digitais, a democracia digital pressupõe a criação de condições que favoreçam o diálogo, a participação cidadã e a construção de relações mais horizontais entre governo e sociedade. É justamente nessa perspectiva que se insere a presente pesquisa, ao investigar não apenas como a Prefeitura de Campos dos Goytacazes utiliza suas redes sociais, mas também como essa comunicação é percebida pelos moradores de diferentes territórios do município e em que medida essas interações podem ser compreendidas como práticas de democracia digital.

As discussões apresentadas neste tópico constituem a principal base teórica para a interpretação dos resultados desta pesquisa. Ao longo dos capítulos seguintes, os conceitos de democracia digital, participação cidadã e comunicação governamental serão retomados para analisar as estratégias de comunicação da Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes, confrontando as potencialidades apontadas pela literatura com os dados produzidos durante a observação das redes sociais, a entrevista institucional e o trabalho de campo realizado junto aos moradores.

Comunicação Pública, Comunicação Governamental e Redes Sociais

As redes sociais transformaram a forma como os governos se comunicam com a população. Se por um lado, essas plataformas ampliaram a velocidade de circulação das informações institucionais, por outro, também passaram a ser vistas como espaços capazes de fortalecer o diálogo entre poder público e cidadãos. Nesse contexto, compreender a comunicação realizada pelos órgãos públicos exige distinguir dois conceitos fundamentais: comunicação governamental e comunicação pública. Embora frequentemente utilizadas como sinônimos, essas modalidades possuem objetivos distintos e oferecem diferentes possibilidades para a construção da participação cidadã. Essa distinção torna-se especialmente relevante nesta pesquisa, uma vez que a análise das redes sociais da Prefeitura de Campos dos Goytacazes busca compreender se essas plataformas operam predominantemente como instrumentos de divulgação institucional ou como espaços de aproximação entre governo e sociedade.

A comunicação governamental refere-se ao conjunto de ações comunicacionais desenvolvidas pelos órgãos e instituições públicas com o objetivo de divulgar programas, serviços, campanhas e demais atividades da administração. Nesse modelo, a comunicação assume, predominantemente, um caráter informativo e institucional,

buscando tornar públicas as ações do governo e prestar contas à sociedade. Embora desempenhe um papel importante na transparência da gestão pública, sua lógica tende a concentrar-se na divulgação das ações governamentais, nem sempre priorizando espaços de diálogo e participação efetiva dos cidadãos. Nessa perspectiva, Silva, Ribeiro e Silva Filho (2018) destacam que a comunicação realizada pelos governos deve ultrapassar a simples transmissão de informações, aproximando-se das necessidades da população e fortalecendo sua função pública.

Diferentemente da comunicação governamental, a comunicação pública compreende a comunicação como um processo voltado ao interesse coletivo, no qual o cidadão deixa de ser apenas receptor das informações e passa a ocupar uma posição mais ativa na construção do diálogo com as instituições públicas. Nessa perspectiva, informar constitui apenas uma das funções da comunicação, que também deve favorecer a transparência, a escuta, a participação e o fortalecimento da cidadania.

Essa compreensão aproxima-se das discussões de Wilson Gomes (2005;2007) sobre democracia digital, ao reconhecer que a existência de canais de comunicação, por si só, não garante processos democráticos mais efetivos. Para que esses espaços contribuam para a participação cidadã, é necessário que possibilitem interação, abertura ao diálogo e oportunidades reais de envolvimento da população nas questões públicas.

Assim, enquanto a comunicação governamental está prioritariamente relacionada à divulgação das ações do governo, a comunicação pública busca construir relações mais participativas entre Estado e sociedade. Na prática, ambas podem coexistir; entretanto, quanto maior o espaço destinado ao diálogo, à escuta e à participação cidadã, maior tende a ser a aproximação da comunicação pública com os princípios da democracia digital.

A expansão das redes sociais digitais ampliou as possibilidades de comunicação entre governos e cidadãos, transformando essas plataformas em importantes instrumentos de divulgação de informações públicas e aproximação com a sociedade. Além de favorecer maior rapidez na circulação das informações, as redes sociais passaram a oferecer novas oportunidades de interação entre a administração pública e a população. Entretanto, diversos estudos demonstram que o potencial dessas plataformas depende menos da tecnologia em si e mais da forma como são utilizadas pelas instituições públicas.

Território, Lugar e Pertencimento

A discussão sobre democracia digital e comunicação pública torna-se ainda mais significativa quando considera a dimensão territorial das relações entre governo e sociedade. Embora as redes sociais permitam ampliar a circulação de informações, seus efeitos não ocorrem de maneira homogênea no espaço. As diferentes formas de acesso, representação e participação também são influenciadas pelas características dos territórios, pelas experiências cotidianas dos moradores e dos vínculos construídos com os lugares onde vivem. Dessa forma, compreender como bairros centrais, bairros periféricos e distritos aparecem nas redes sociais da Prefeitura de Campos dos Goytacazes exige considerar que o território não constitui apenas um espaço físico, mas também um espaço social, simbólico e vivido.

Para Milton Santos (1997), o espaço geográfico é resultado das relações sociais estabelecidas ao longo do tempo, sendo continuamente produzido pelas ações humanas. Nessa perspectiva, o território ultrapassa sua dimensão física e passa a refletir as desigualdades, as formas de organização social e as relações de poder presentes na sociedade. Essa compreensão contribui para interpretar a distribuição das publicações observadas nas redes sociais da Prefeitura, permitindo compreender que a visibilidade atribuída aos diferentes bairros e distritos também constitui uma forma de representação do território.

Complementando essa perspectiva, Yi-Fu Tuan (1983) propõe distinguir espaço e lugar. Enquanto o espaço representa possibilidades de circulação e deslocamento, o lugar adquire significado por meio das experiências, das vivências e dos vínculos afetivos construídos pelas pessoas. Assim, determinados espaços tornam-se lugares porque passam a fazer parte da memória, da identidade e do cotidiano dos indivíduos. Essa compreensão permite interpretar por que determinadas publicações analisadas durante a pesquisa despertam manifestações relacionadas ao pertencimento e às experiências pessoais dos moradores.

Anne Buttmer (1985) amplia essa discussão ao compreender o lugar como resultado da experiência humana e das relações estabelecidas entre as pessoas e o ambiente em que vivem. Para a autora, os espaços são continuamente ressignificados pelas práticas cotidianas, pelas lembranças e pelas experiências compartilhadas. Dessa

forma, compreender a relação dos moradores com determinados locais do município implica reconhecer que os significados atribuídos aos lugares não são produzidos apenas pelas características físicas desses espaços, mas principalmente pelas vivências construídas ao longo do tempo.

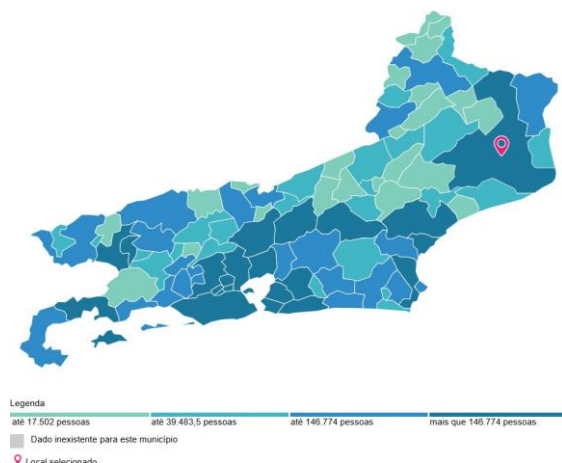
As contribuições desses autores constituem importante referência para compreender os resultados apresentados neste relatório. Ao analisar as publicações da Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes, buscou-se observar não apenas quais localidades eram mencionadas, mas também de que forma esses territórios eram representados e quais significados eram atribuídos a eles pelos próprios moradores. Essa perspectiva permitiu interpretar as redes sociais não apenas como espaços de circulação de informações, mas também como ambientes nos quais diferentes formas de pertencimento, memória e representação territorial se manifestam.

MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza qualitativa e quantitativa, de caráter exploratório e descritivo (Gil, 2002), desenvolvido no município de Campos dos Goytacazes (RJ). A investigação foi estruturada a partir da articulação entre revisão bibliográfica, levantamento de dados secundários, observação das redes sociais institucionais, entrevista com a equipe da Secretaria Municipal de Comunicação e aplicação de questionários junto aos moradores de bairros centrais, periféricos e distritos. A combinação desses procedimentos possibilitou compreender diferentes dimensões da relação entre comunicação pública, democracia digital e participação cidadã no contexto municipal.

Campos dos Goytacazes, localizado na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro, destaca-se por sua ampla extensão territorial, sendo um dos maiores do estado em área, e por reunir características que evidenciam diferentes realidades socioespaciais entre a região central, os bairros periféricos e os distritos. Essa diversidade territorial torna Campos um espaço relevante para investigar como a comunicação digital da administração pública alcança diferentes grupos da população e de que maneira esses moradores acessam e participam das redes sociais institucionais da Prefeitura.

Figura 1 - Localização da cidade no RJ

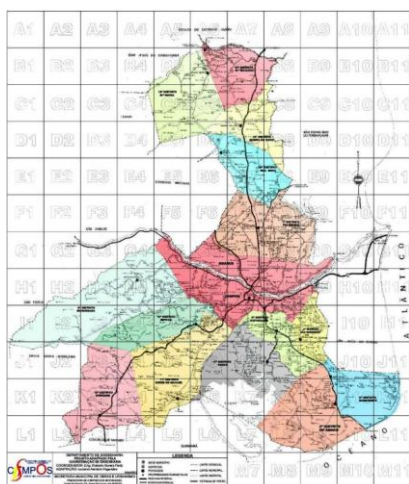


Fonte: Reprodução (IBGE, 2022)

Além da expressiva dimensão territorial, Campos dos Goytacazes possui uma organização administrativa composta por bairros urbanos e distritos distribuídos por diferentes regiões do município. Essa configuração foi considerada no planejamento da pesquisa, uma vez que possibilitou comparar percepções de moradores residentes em áreas centrais, bairros periféricos e distritos, permitindo observar como as características do território influenciam o acesso às informações públicas e a participação nas redes sociais da administração municipal.

A dimensão territorial do município pode ser observada na Figura 2, que apresenta sua organização espacial e a distribuição dos distritos e das principais áreas que compõem o território de Campos dos Goytacazes. Essa configuração foi considerada no planejamento da pesquisa, permitindo contemplar diferentes realidades territoriais por meio da seleção de bairros periféricos e distritos.

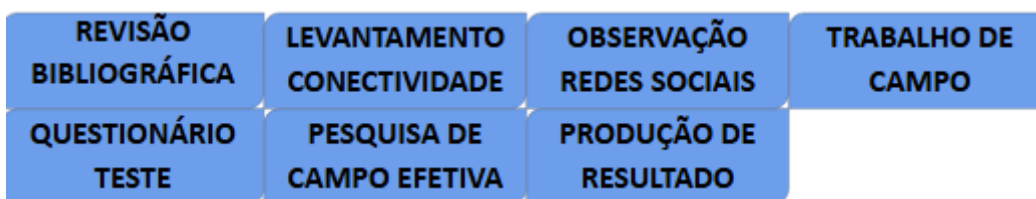
Figura 2 - Mapa de Campos



Fonte: Reprodução (Campos [...], 2002)

Com o objetivo de atender aos objetivos propostos, a pesquisa foi desenvolvida em etapas sucessivas e complementares, apresentadas de forma sintética na Figura 3.

Figura 3 - Fluxograma metodológico da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora

Revisão Bibliográfica

A primeira etapa da pesquisa constituiu na realização de uma revisão bibliográfica voltada à compreensão dos principais conceitos relacionados à democracia digital, comunicação pública, comunicação governamental, participação cidadã e território.

Esse levantamento teórico possibilitou identificar as contribuições de autores que fundamentam a discussão desenvolvida ao longo deste relatório, entre eles Wilson Gomes (2005;2007), Goldschmidt e Reis (2019), Milton Santos (1997), Yi-Fu Tuan (1983) e Anne Buttmer (2015). Além de subsidiar a construção do referencial teórico, a revisão bibliográfica orientou a definição das categorias de análise utilizadas na observação das redes sociais, na elaboração dos questionários e na interpretação dos resultados obtidos durante a pesquisa.

Levantamento da Conectividade

Com o objetivo de compreender o contexto digital do município, realizou-se um levantamento dos indicadores de conectividade disponíveis para Campos dos Goytacazes. Foram analisados dados referentes ao Índice Brasileiro de Conectividade (IBC), cobertura de internet, tecnologias de acesso, participação de mercado das operadoras de banda larga fixa e telefonia móvel, utilizando informações disponibilizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Estes indicadores permitiram caracterizar o cenário de acesso à internet no município e subsidiaram a interpretação das condições de acesso da população às redes sociais da administração pública. Os dados levantados serviram como base para compreender as condições estruturais de acesso às plataformas digitais no município, aspecto fundamental para a análise da democracia digital e da participação cidadã desenvolvida nesta pesquisa.

Entretanto, a análise desses dados não deve restringir-se aos aspectos técnicos da conexão. Conforme discutem Mossberger, Wu e Crawford (2013), a infraestrutura constitui uma condição essencial para a participação digital, mas não garante, por si só, que os cidadãos utilizem os ambientes digitais para interagir com o poder público. A participação depende também da forma como essas plataformas são utilizadas pelas instituições públicas e apropriadas pela população.

Observação das Redes Sociais

A observação das redes sociais constituiu uma das principais etapas da pesquisa, tendo como objetivo compreender como a Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes utiliza seus perfis institucionais para divulgar informações e estabelecer formas de comunicação com a população. Para isso, foram analisadas publicações realizadas nos perfis oficiais da Prefeitura, considerando aspectos como os temas abordados, os formatos utilizados, a frequência das postagens, os territórios mencionados e as formas de interação promovida com os usuários.

O acompanhamento foi feito entre os dias 08 de setembro e 26 de outubro de 2025 e contemplou as publicações dos perfis oficiais da Prefeitura no Instagram, Facebook e YouTube. Para a definição dos dias analisados, adotou-se a técnica da semana composta, procedimento que possibilita selecionar dias distribuídos ao longo de diferentes semanas, reduzindo a influência de acontecimentos pontuais e proporcionando uma visão mais representativa da comunicação institucional. As informações foram sistematizadas em planilhas contendo registros referentes à data da publicação, plataforma utilizada, tema, bairro ou localidade mencionada, categoria do conteúdo, observações e indicadores de interação dos usuários.

Além das publicações, também foram observados os comentários dos usuários, sobretudo aqueles relacionados à memória, ao pertencimento, à percepção dos moradores sobre determinados lugares e às formas de participação nas redes sociais institucionais. Esses registros complementam as informações sistematizadas nas planilhas e ampliam a análise qualitativa da pesquisa. Essa etapa foi fundamental para compreender os conteúdos divulgados pela administração municipal, mas também as formas como esses conteúdos eram recebidos e ressignificados pela população.

Entrevista com Funcionários da Secretaria Municipal de Comunicação

Com o objetivo de compreender a dinâmica da comunicação institucional da Prefeitura, foi realizada uma entrevista semiestruturada com integrantes da Secretaria Municipal de Comunicação. Essa etapa buscou conhecer a estrutura da equipe responsável pelas redes sociais, o processo de produção e divulgação dos conteúdos,

os critérios utilizados para seleção das publicações e a organização das atividades relacionadas à comunicação digital da administração municipal.

Além da entrevista, foi realizada uma visita às dependências da Secretaria, permitindo observar a rotina de trabalho da equipe responsável pela comunicação institucional. A aproximação com o cotidiano da produção das publicações possibilitou compreender aspectos relacionados ao planejamento dos conteúdos, à organização das demandas encaminhadas pelas diferentes secretarias municipais e imprensa e ao funcionamento dos perfis institucionais nas redes sociais.

As informações obtidas nessa etapa não tiveram como finalidade quantificar resultados, mas contextualizar o funcionamento da comunicação institucional e complementar a interpretação dos dados obtidos nas demais etapas da pesquisa. Dessa forma, a entrevista e a observação da rotina da Secretaria contribuíram para uma compreensão mais ampla das estratégias de comunicação adotadas pela administração municipal e de sua relação com os resultados apresentados neste relatório.

Questionário Teste

Antes da realização do trabalho de campo efetivo, foi aplicado um questionário teste com o objetivo de avaliar a clareza das perguntas, o tempo necessário para o preenchimento e a adequação do instrumento aos objetivos da pesquisa. Essa etapa permitiu verificar a compreensão das questões pelos participantes e identificar aspectos que poderiam ser aprimorados antes da aplicação da versão final do questionário.

A análise das respostas obtidas no questionário teste possibilitou realizar ajustes na estrutura do instrumento de pesquisa, aperfeiçoando a redação de algumas perguntas, reorganizando a sequência das questões, incluindo outras questões e adequando alternativas de resposta. Essas modificações buscaram tornar o questionário mais claro e compatível com os objetivos do estudo, contribuindo para maior confiabilidade na etapa seguinte da pesquisa.

Após essas adequações, foi elaborada a versão definitiva do questionário, utilizada no trabalho de campo realizado com moradores de bairros centrais, bairros

periféricos e distritos do município. Dessa forma, o estudo contou com um instrumento previamente testado e ajustado, garantindo maior consistência na coleta das informações analisadas neste relatório.

Trabalho de Campo

Após a conclusão do teste do questionário e dos ajustes realizados no instrumento, iniciou-se a etapa de trabalho de campo. Embora o planejamento inicial previsse a realização da pesquisa em seis localidades do município, a definição dos locais foi reavaliada ao longo da execução da pesquisa em função das condições encontradas durante o desenvolvimento do trabalho. Assim, optou-se pela realização da aplicação definitiva em três localidades representativas de diferentes contextos territoriais do município: o bairro Parque Tamandaré, representando a área central; o distrito de Morro do Coco e o bairro Parque Santa Rosa, localizados em área periférica. Essa definição buscou preservar a diversidade territorial prevista no projeto e possibilitar a comparação entre diferentes realidades de acesso, participação e percepção da comunicação pública municipal.

A aplicação do questionário ocorreu entre 11 de abril e 4 de maio de 2026. O cronograma inicialmente previsto precisou ser ajustado durante a execução da pesquisa, sem comprometer os objetivos estabelecidos nem a diversidade territorial da amostra selecionada. A coleta de dados foi realizada presencialmente nas três localidades selecionadas. No Parque Tamandaré, os questionários foram aplicados em praça pública; em Morro do Coco, junto a moradores e comerciantes na região central do distrito; e no Parque Santa Rosa, em um ponto de ônibus utilizado pelos moradores da região. Além da aplicação presencial, algumas respostas foram obtidas por meio do envio do questionário em formato on-line, estratégia utilizada para complementar a amostra prevista de trinta participantes, distribuídos igualmente entre as três localidades.

A versão definitiva do questionário foi composta por vinte questões, sendo quinze objetivas e cinco discursivas. Em relação ao instrumento utilizado na etapa de teste, foram incorporadas novas perguntas realizadas alterações na organização e na redação das questões, buscando ampliar a capacidade do questionário de compreender as

percepções dos moradores sobre acesso à informação, representação territorial e participação nas redes sociais da Prefeitura.

A realização do trabalho de campo constituiu uma das etapas mais importantes da pesquisa, permitindo aproximar os objetivos inicialmente propostos das experiências e percepções dos moradores. A presença nos diferentes territórios possibilitou compreender aspectos que dificilmente seriam identificados apenas por meio da observação das redes sociais ou da análise de dados secundários, reforçando a importância da pesquisa de campo para a compreensão da relação entre comunicação pública, território e democracia digital.

Organização e Análise dos Dados

Após a conclusão das etapas de coleta de dados, as informações obtidas por meio da observação das redes sociais, da entrevista realizada na Secretaria de Comunicação, dos questionários aplicados aos moradores e do levantamento dos indicadores de conectividade foram organizadas em planilhas e documentos de apoio elaborados para a pesquisa. Esse procedimento permitiu sistematizar os dados produzidos em cada etapa e facilitar a comparação entre as diferentes fontes de informação.

A análise dos dados foi realizada de forma integrada, articulando informações quantitativas e qualitativas à luz do referencial teórico adotado. Os resultados obtidos foram interpretados considerando as contribuições dos autores discutidos na revisão da literatura, buscando compreender as relações entre território, comunicação pública, acesso à informação e democracia digital no contexto do município de Campos dos Goytacazes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caracterização da Conectividade Digital do Município

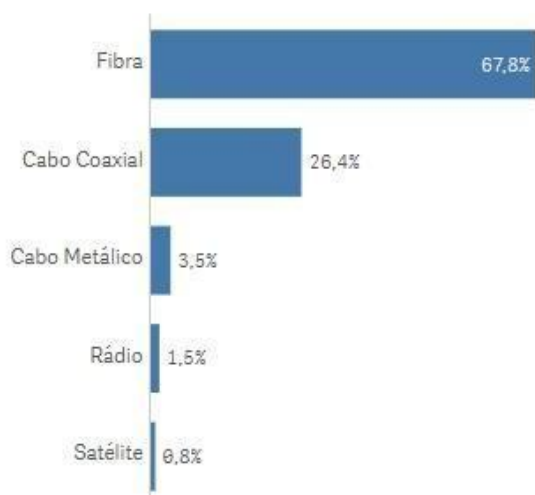
Antes de analisar as redes sociais da Prefeitura e as formas de participação dos moradores, tornou-se necessário compreender as condições de acesso à internet no

município de Campos dos Goytacazes. Considerando que a democracia digital depende da existência de infraestrutura de conectividade, esta seção apresenta indicadores sobre os principais meios de acesso à internet, tecnologias disponíveis e operadoras atuantes no município. Esses dados fornecem um panorama do contexto digital local e contribuem para a interpretação dos resultados apresentados nas seções seguintes.

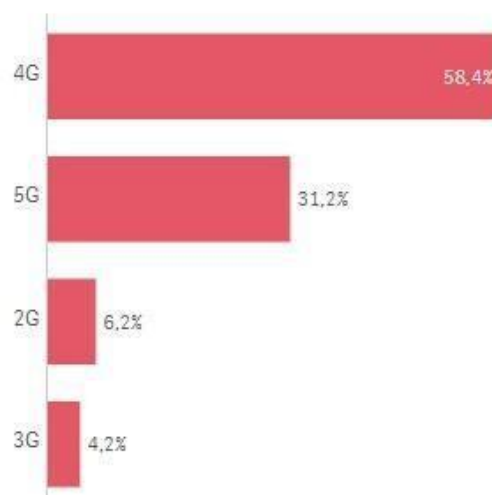
Os indicadores levantados junto à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) demonstram que Campos dos Goytacazes apresenta ampla disponibilidade de acesso à internet, tanto por meio da banda larga fixa quanto da telefonia móvel. No acesso fixo, destaca-se a predominância da fibra óptica, responsável pela maior parte das conexões registradas no município. No acesso móvel, a tecnologia 4G concentra o maior número de acessos, embora ainda permaneçam registros de utilização das redes 2G e 3G, indicando a coexistência de diferentes níveis de conectividade entre os usuários.

Figura 4 - Meio de acesso e tecnologias (2G,3G, 4G e 5G) - Internet em Campos

Meio de Acesso Banda Larga Fixa (mar-2026)



Tecnologia Telefonia Móvel (mar-2026)



Fonte: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel, 2026).

Os dados apresentados evidenciam que Campos dos Goytacazes dispõe de uma infraestrutura de conectividade favorável ao acesso às tecnologias digitais. Esse cenário também pode ser observado por meio do Índice Brasileiro de Conectividade (IBC), que sintetiza diferentes indicadores relacionados ao acesso e ao uso das tecnologias de informação e comunicação no município. Em relação ao levantamento mais recente, observou-se uma pequena redução do índice, passando de 70,27 para 69,84. Apesar dessa variação, o município permanece em um patamar que evidencia ampla disponibilidade de infraestrutura digital, aspecto relevante para compreender as possibilidades de acesso às redes sociais institucionais.

Figura 5 - IBC de Campos dos Goytacazes (Reprodução. Anatel, 2026)

Índice Brasileiro de Conectividade (IBC) - RJ

Código Município	UF	Município	IBC	Ranking Brasil	Ranking UF	Comparação com o ranking do	Variação com o IBC do ano
3301009	RJ	Campos dos Goytacazes	69,84	960	41	-272	-0,00614...

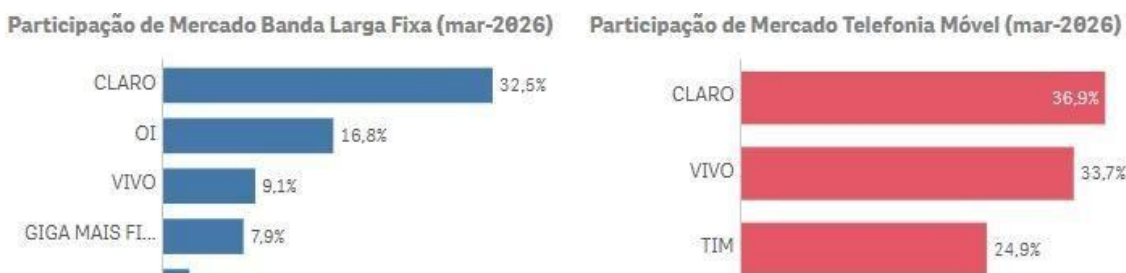
Fonte: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel, 2026).

Além do índice de conectividade, o posicionamento do município no ranking nacional reforça que Campos dos Goytacazes apresenta um contexto favorável ao acesso às tecnologias digitais, ainda que persistam diferenças relacionadas às formas e à qualidade desse acesso. Os indicadores apresentados demonstram que Campos dos Goytacazes dispõe de uma infraestrutura de conectividade favorável ao acesso às tecnologias digitais. Em relação às operadoras, os dados mais recentes da Anatel indicam a predominância da Claro tanto no acesso à banda larga fixa quanto na telefonia móvel. Esses resultados evidenciam mudanças na distribuição do mercado de telecomunicações no município e reforçam o caráter dinâmico da infraestrutura de conectividade, que acompanha as transformações do setor ao longo do tempo.

Além da distribuição das operadoras, os indicadores também evidenciam diferenças relacionadas à cobertura das tecnologias móveis e à oferta dos serviços de

conectividade no município, aspectos que complementam a caracterização do cenário digital de Campos dos Goytacazes.

Figura 6 - Principais operadoras em Campos



Fonte: Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel, 2026).

Em conjunto, os indicadores apresentados nesta seção demonstram que Campos dos Goytacazes possui condições técnicas favoráveis ao acesso às tecnologias digitais. Entretanto, a análise desses dados não deve restringir-se aos aspectos técnicos da conexão. Conforme discutem Mossberger, Wu e Crawford (2013), a infraestrutura constitui uma condição essencial para a participação digital, mas não garante, por si só, que os cidadãos utilizem os ambientes digitais para interagir com o poder público. A participação depende também da forma como essas plataformas são utilizadas pelas instituições públicas e apropriadas pela população. Esse contexto constitui o ponto de partida para a análise das redes sociais institucionais da Prefeitura, apresentada na seção seguinte.

Observação das Redes Sociais da Prefeitura

A observação das redes sociais da Prefeitura constituiu uma das principais etapas da pesquisa, permitindo compreender não apenas os conteúdos publicados pela administração municipal, mas também as formas de interação estabelecidas com os cidadãos. Ao longo do período de observação, foram analisadas publicações divulgadas nos perfis oficiais da Prefeitura, considerando aspectos relacionados aos

temas abordados, aos formatos utilizados, aos territórios mencionados e às interações realizadas pelos usuários. Essa etapa possibilitou identificar padrões de comunicação institucional e compreender como diferentes espaços do município eram representados nas plataformas digitais.

A observação foi realizada entre 8 de setembro e 26 de outubro de 2025, período em que todas as publicações foram registradas em planilhas elaboradas especificamente para a pesquisa. Além das características das publicações, também foram observados os comentários dos usuários, sobretudo aqueles relacionados à memória, ao pertencimento, às percepções sobre os lugares mencionados e às formas de participação nas redes institucionais. Esse procedimento permitiu complementar a análise quantitativa das publicações com uma abordagem qualitativa das interações produzidas pelos moradores.

A sistematização das informações em planilha (Figura 7) permitiu organizar os dados segundo categorias previamente definidas, como data da publicação, plataforma utilizada, tema, localização mencionada, presença de memória, formas de interação e observações qualitativas. Essa organização facilitou a comparação entre as publicações e possibilitou identificar padrões ao longo do período analisado.

A observação sistemática das publicações permitiu identificar padrões relacionados aos temas abordados, aos formatos utilizados e aos territórios mencionados pela Prefeitura. Ao longo do período analisado, verificou-se a predominância de conteúdos voltados à divulgação de serviços públicos, ações governamentais, campanhas institucionais, eventos e obras realizadas no município. Também foram observadas publicações relacionadas à saúde, educação, cultura, infraestrutura e preservação da memória local, evidenciando a diversidade temática presente nas redes sociais institucionais.

Figura 7 - Banco de dados da pesquisa

Data	Dia da semana	Perfil do Instagram	Bairro Mencionado	Assunto	Tema central
10/10/2025	Sexta-Feira	@campos.pmcg	Cidade toda	Não jogar lixo na rua	Informação
10/10/2025	Sexta-Feira	@campos.pmcg	Jardim São Benedito	Revitalização do Jardim São Benedito	Obra
10/10/2025	Sexta-Feira	@campos.pmcg	Centro	Vacinação	Saúde
10/10/2025	Sexta-Feira	Facebook PMCG	Cidade toda	Não jogar lixo na rua	Informação
10/10/2025	Sexta-Feira	Facebook PMCG	Centro	Vacinação	Saúde
10/10/2025	Sexta-Feira	YouTube PMCG	-	-	-
18/10/2025	Sábado	@campos.pmcg	Cidade toda	Vacinação	Saúde
18/10/2025	Sábado	@campos.pmcg	Parque Santa Rosa, Dolores de Macabu, Pecúria, Coroa, Caju, Leopoldina, Baleeira	Top 5 melhores notícias	Informação
18/10/2025	Sábado	@campos.pmcg	Pecúria e bairros vizinhos	23ª Ação do Prefeitura em Ação	Serviço
18/10/2025	Sábado	Facebook PMCG	Cidade toda	Vacinação	Saúde
18/10/2025	Sábado	Facebook PMCG	Parque Santa Rosa, Dolores de Macabu, Pecúria, Coroa, Caju, Leopoldina, Baleeira	Top 5 melhores notícias	Informação
18/10/2025	Sábado	Facebook PMCG	Pecúria e bairros vizinhos	23ª Ação do Prefeitura em Ação	Serviço
18/10/2025	Sábado	YouTube PMCG	-	-	-
26/10/2025	Domingo	@campos.pmcg	Cidade toda	O domingo ser maior	Meme
26/10/2025	Domingo	@campos.pmcg	Parque Tamandaré	Domingo em Família	Lazer
26/10/2025	Domingo	Facebook PMCG	Cidade toda	O domingo ser maior	Meme
26/10/2025	Domingo	Facebook PMCG	Parque Tamandaré	Domingo em Família	Lazer
26/10/2025	Domingo	YouTube PMCG	-	-	-

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Além da diversidade temática, a observação das publicações evidenciou diferenças na representação dos territórios do município. Embora bairros centrais, bairros periféricos e distritos tenham sido mencionados ao longo do período analisado, verificou-se maior frequência de referências a localidades situadas na região central ou próximas ao centro urbano. Entre as localidades mais recorrentes destacam-se Parque Tamandaré, Parque Pecúria, Parque Leopoldina, Parque Santa Rosa, Coroa, Morro do Coco e Dolores de Macabu. Considerando a dimensão territorial de Campos dos Goytacazes, entretanto, observou-se que parte significativa dos bairros e distritos não apareceu nas publicações analisadas.

Além dos conteúdos publicados pela Prefeitura, a observação também contemplou as interações realizadas pelos usuários nas redes sociais institucionais. Os comentários registrados revelaram diferentes formas de participação, incluindo manifestações de apoio, críticas, solicitações de serviços, relatos de experiências e lembranças relacionadas aos lugares retratados nas publicações. Esses registros ampliaram a compreensão sobre a comunicação estabelecida entre o poder público e a população, evidenciando que as redes sociais também funcionam como espaços de expressão das percepções e vivências dos moradores.

Figura 8 - Print comentários post Ypê Amarelo



Fonte: Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes (Instagram, 2025). Comentários anonimizados pela autora.

A publicação sobre o Ypê Amarelo destacou-se pela diversidade das interações produzidas pelos usuários. Diferentemente de publicações voltadas exclusivamente à divulgação de serviços ou ações administrativas, esse conteúdo estimulou manifestações que extrapolam a informação institucional. Os comentários evidenciaram lembranças pessoais relacionadas ao espaço da Beira-Valão, expressando sentimentos de pertencimento e de memória afetiva, ao mesmo tempo em que outros usuários utilizaram o espaço para manifestar críticas à gestão ambiental do município, especialmente em relação à poda e à retirada de árvores.

Esses resultados indicam que as redes sociais institucionais não funcionam apenas como canais de divulgação de informações públicas, mas também como espaços de diálogo, expressão de opiniões e compartilhamentos de experiências sobre

a cidade.

Entre os comentários observados, destacam-se especialmente aqueles relacionados às lembranças despertadas pela paisagem da Beira-Valão e pelo florescimento do Ypê Amarelo. Nesses relatos, a árvore deixou de representar apenas um elemento da arborização urbana para assumir o papel de referência afetiva, evocando memórias individuais e experiências compartilhadas naquele espaço da cidade. A presença dessas manifestações permitiu compreender que o patrimônio urbano não se constitui apenas por seus aspectos materiais, mas também pelos seus significados atribuídos pelos moradores ao longo do tempo.

Embora os comentários tenham enfatizado predominantemente lembranças pessoais e afetivas relacionadas ao Ypê Amarelo, a localização da árvore na Beira-Valão permite ampliar essa discussão para a dimensão histórica daquele espaço urbano, aspecto aprofundado na análise da memória produzida nas publicações seguintes.

A publicação dedicada a Nilo Peçanha apresentou uma dinâmica distinta daquela observada no caso do Ypê Amarelo. Enquanto, na primeira publicação analisada, predominavam relatos de experiências pessoais relacionadas à paisagem urbana, o reels sobre Nilo Peçanha mobilizou principalmente referências à história do município e ao reconhecimento da importância desse personagem para Campos dos Goytacazes. Os comentários evidenciaram manifestações de orgulho, valorização da memória local e reconhecimento da iniciativa da Prefeitura em divulgar conteúdos históricos, demonstrando que a comunicação institucional também pode contribuir para fortalecer vínculos entre patrimônio, identidade e pertencimento.

Alguns comentários extrapolaram o conteúdo originalmente apresentado no vídeo, utilizando a publicação para reivindicar maior valorização do patrimônio histórico municipal e reconhecer a importância de iniciativas voltadas à divulgação da história local. Nesse sentido, a memória histórica apresentada pela Prefeitura foi apropriada pelos próprios usuários, que passaram a complementar, reinterpretar e atribuir novos sentidos ao conteúdo institucional.

Ao comparar as duas publicações analisadas, observa-se que diferentes conteúdos institucionais mobilizam distintas formas de participação dos cidadãos. Enquanto o Ypê Amarelo despertou predominantemente manifestações de memória afetiva relacionadas às experiências vividas na Beira-Valão, a publicação sobre Nilo Peçanha evidenciou maior presença da memória histórica, sem excluir manifestações

afetivas ao orgulho de pertencer à cidade. Esses resultados sugerem que as redes sociais institucionais não apenas informam sobre o município, mas também favorecem processos de construção e compartilhamento de diferentes memórias urbanas.

Figura 10 - Print comentários post Nilo Peçanha



Fonte: Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes (Instagram, 2025).

Se, na publicação sobre o Ypê Amarelo, a memória emergiu principalmente a partir das experiências compartilhadas pelos usuários, a publicação dedicada a Nilo Peçanha apresentou uma dinâmica distinta. Nesse caso, a própria narrativa local, estimulando os moradores a complementarem essas informações com lembranças pessoais, relatos familiares e referências ao passado do município.

Entre os comentários registrados, destacam-se manifestações como "Tenho muito orgulho de Nilo, deu dignidade a muitos pobres...", que evidenciam a valorização da trajetória histórica do personagem e sua associação à identidade local. Outros comentários, como "Que legal, obrigada pela aula" e "Precisamos ter mais homenagens assim em nossa cidade", demonstram que o conteúdo institucional foi apropriado pelos usuários não apenas como uma informação histórica, mas também como oportunidade para reconhecer a importância da preservação da memória e do

patrimônio local.

Diferentemente do observado na publicação sobre o Ypê Amarelo, em que predominavam manifestações de memória afetiva relacionadas às experiências vividas na Beira-Valão, o reels sobre Nilo Peçanha evidenciou maior presença da memória histórica, sem excluir manifestações afetivas associadas ao orgulho de pertencer à cidade. Os comentários demonstram que as redes sociais institucionais podem estimular não apenas o compartilhamento de lembranças individuais, mas também processos de valorização do patrimônio histórico e da identidade local.

A comparação entre as duas publicações analisadas permite identificar diferentes formas de participação dos usuários e distintas manifestações da memória produzidas nas redes sociais institucionais. A Tabela 1 sintetiza os principais aspectos observados durante a análise.

Quadro 1 - Síntese das principais características observadas nas interações dos usuários nas publicações sobre o Ypê Amarelo e Nilo Peçanha

Aspecto Observado	Publicações sobre o Ypê Amarelo	Publicação sobre Nilo Peçanha
Tipo de memória predominante	Memória Afetiva	Memória histórica, articulada à memória afetiva
Principais manifestações	Lembranças pessoais, pertencimento, críticas ambientais	Orgulho da cidade, valorização do patrimônio, reconhecimento histórico
Forma de participação	Relatos de experiências, elogios e críticas	Valorização histórica, reconhecimento, reivindicações sobre patrimônio
Papel da publicação	Desperta recordações sobre um espaço urbano	Divulga um personagem histórico e estimula reflexões sobre a identidade local

Fonte: Elaborado pela autora (2026)

As análises das publicações evidenciam que as redes sociais institucionais

ultrapassam a função de divulgar ações governamentais. Elas constituem espaços nos quais diferentes formas de participação se manifestam simultaneamente, incluindo elogios, críticas, reivindicações e compartilhamento de memórias sobre a cidade. Ao promover conteúdos relacionados ao patrimônio urbano e à história local, a Prefeitura também favorece a circulação de narrativas produzidas pelos próprios moradores, ampliando as possibilidades de interação entre comunicação pública, memória e pertencimento.

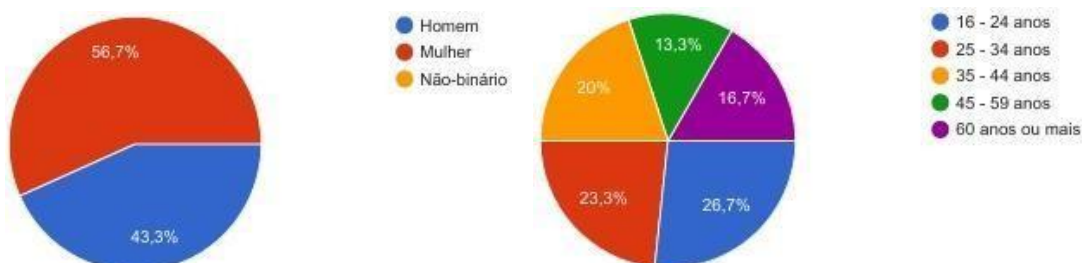
O Trabalho de Campo e a Percepção dos Moradores

Após a etapa de observação das redes sociais institucionais, a pesquisa avançou para o trabalho de campo, buscando compreender como os moradores percebiam a atuação da Prefeitura nas redes sociais e de que maneira utilizavam esses espaços para acessar informações, interagir com o poder público e expressar suas percepções sobre o município. Essa etapa permitiu aproximar as evidências observadas no ambiente digital das experiências relatadas pelos próprios participantes da pesquisa.

A aplicação dos questionários foi realizada entre os dias 11 de abril e 4 de maio de 2026, contemplando três localidades do município de Campos dos Goytacazes: Parque Tamandaré, Morro do Coco e Parque Santa Rosa. A definição desses locais ocorreu após as etapas anteriores da pesquisa, considerando a presença dessas localidades nas publicações observadas nas redes sociais da Prefeitura, sua distribuição entre bairro central, bairro periférico e distrito, bem como aspectos relacionados à viabilidade de trabalho de campo e ao cronograma da pesquisa.

O trabalho de campo permitiu estabelecer contato direto com moradores, comerciantes e frequentadores dos espaços pesquisados, ampliando a compreensão sobre aspectos que não poderiam ser observados exclusivamente por meio das redes sociais. Além das respostas registradas nos questionários, as conversas realizadas durante a aplicação contribuíram para compreender diferentes percepções sobre os lugares, a comunicação da Prefeitura e as formas pelas quais a população constrói suas relações com o município.

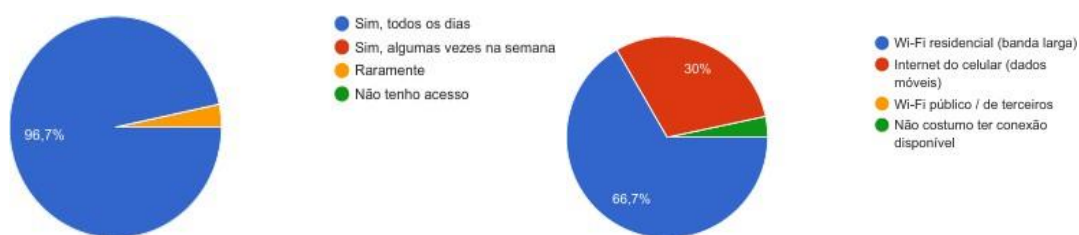
Gráfico 1 - Distribuição dos participantes da pesquisa por gênero e faixa etária



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

O gráfico 1 apresenta o perfil dos participantes da pesquisa quanto ao gênero e à faixa etária. Observou-se uma distribuição relativamente equilibrada entre homens (43,3%) e mulheres (56,7%), não havendo participantes que se identificaram como não binários. Em relação à idade, verificou-se predominância de respondentes entre 16 e 34 anos, sem deixar de contemplar participantes de outras faixas etárias, incluindo pessoas com 60 anos ou mais. Essa diversidade de perfis contribuiu para ampliar a compreensão das diferentes percepções sobre o uso das redes sociais da Prefeitura e o acesso às informações públicas.

Gráfico 2 - Frequência de acesso à internet e tipo de conexão utilizada pelos participantes da pesquisa

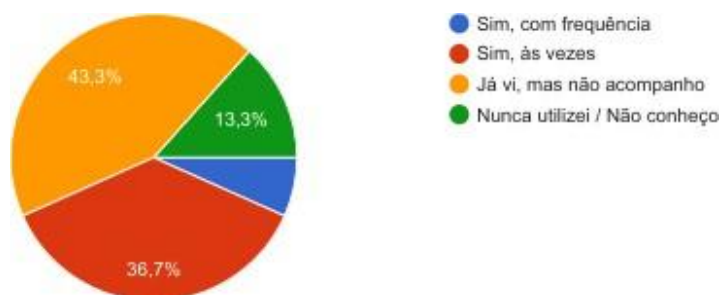


Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

O gráfico 2 apresenta a frequência com que os participantes acessam a internet e o tipo de conexão utilizado com maior frequência. Os resultados demonstram que a maioria dos respondentes acessa a internet diariamente, predominando o uso da banda larga residencial e da conexão móvel (4G/5G), evidenciando que as tecnologias digitais fazem parte do cotidiano dos participantes da pesquisa.

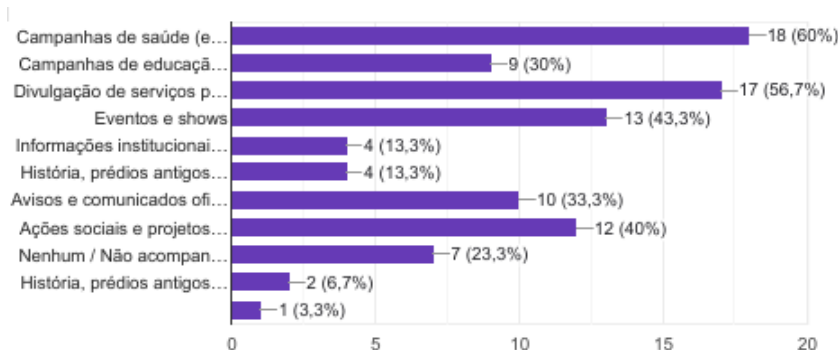
Esses resultados dialogam com os indicadores apresentados anteriormente para o município de Campos dos Goytacazes, que evidenciaram ampla disponibilidade de infraestrutura digital, com predominância da fibra óptica na banda larga fixa e das tecnologias móveis de quarta geração. Conforme discutem Mossberger, Wu e Crawford (2013), embora a infraestrutura seja condição fundamental para a participação digital, ela não garante, por si só, o envolvimento dos cidadãos com os canais institucionais, como já observado. No contexto desta pesquisa, os dados indicam que os participantes possuem condições favoráveis de acesso à internet, permitindo que as análises seguintes se concentrem nas formas de utilização das redes sociais e na interação com os perfis oficiais da Prefeitura.

Gráfico 3 - Frequência de uso das redes sociais pelos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

Gráfico 4 - Tipos de conteúdos que já viram ou veem nas redes sociais da Prefeitura



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

Os resultados do questionário evidenciam que os participantes apresentam elevada inserção nos ambientes digitais, como mostra o gráfico 2. Do total de respondentes, 86,7% afirmaram possuir pelo menos uma rede social, indicando que o uso dessas plataformas faz parte do cotidiano da maioria dos moradores investigados. Entretanto, quando o foco se desloca para as redes sociais institucionais da Prefeitura, observa-se uma participação mais moderada, como vemos no gráfico 3. Apenas 6,7% afirmaram utilizá-las com frequência, enquanto 36,7% relataram acessá-las ocasionalmente. A maior parcela dos participantes (43,3%) declarou nunca ter acompanhado os perfis oficiais da Prefeitura, e outros 13,3% afirmaram não conhecê-los.

Entre aqueles que acompanham os canais institucionais, o Instagram destacou-se como a principal plataforma utilizada (70%), seguido pelo Facebook (10%), enquanto nenhum participante indicou o YouTube como principal meio de acesso. Além disso, quando questionados sobre onde costumam visualizar conteúdos produzidos pela Prefeitura, 63,3% apontaram novamente o Instagram, reforçando sua centralidade como principal canal de comunicação institucional do município. Em relação aos conteúdos mais visualizados, destacaram-se as campanhas de saúde (60%), a divulgação de serviços públicos (56,7%) e eventos e shows (43,3%), indicando que as publicações relacionadas à prestação de serviços e às ações da administração municipal apresentam maior alcance entre os participantes da pesquisa, como mostra o gráfico 4.

Esses resultados dialogam, mais uma vez, com as discussões de Mossberger, Wu e Crawford (2013), ao evidenciarem que o acesso às tecnologias digitais constitui uma condição necessária, mas não suficiente para promover a participação nos ambientes digitais.

Embora a maioria dos participantes esteja inserida nas redes sociais, isso não se traduz automaticamente em acompanhamento dos perfis institucionais da Prefeitura. Nesse contexto, os dados indicam, de novo, que o desafio não está apenas na presença do poder público nas redes sociais, mas também na capacidade de estimular maior aproximação, participação e engajamento dos cidadãos nesses espaços digitais.

Gráfico 5 - Avaliação dos conteúdos publicados pela Prefeitura e percepção de representação dos participantes



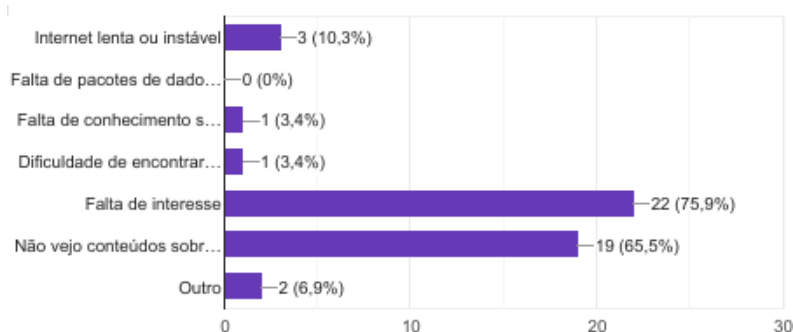
Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

Os resultados apresentados no gráfico 5 demonstram que a percepção dos participantes sobre os conteúdos publicados pela Prefeitura é predominantemente positiva. Metade dos respondentes (50%) avaliou as publicações como úteis, enquanto 46,7% as consideraram muito úteis, indicando que os conteúdos institucionais cumprem um papel relevante na circulação de informações de interesse público. Apenas uma pequena parcela dos participantes afirmou não saber avaliar esses conteúdos.

Quando questionados sobre o sentimento de representação em relação às postagens da Prefeitura, observou-se um cenário mais heterogêneo. Embora parte dos participantes tenha indicado sentir-se representada com frequência ou ocasionalmente, predominam respostas que apontam uma representação apenas parcial ou pouco frequente, além daqueles que declararam não acompanhar as publicações institucionais. Esses resultados sugerem que reconhecer a utilidade das informações divulgadas não significa, necessariamente, sentir-se contemplado pelos conteúdos produzidos pelo poder público.

Mais uma vez, esse resultado dialoga com a nossa literatura revisada. Para que esses espaços fortaleçam a relação entre Estado e sociedade, é necessário que os cidadãos também se reconheçam como participantes desse processo. Assim, embora os conteúdos publicados sejam considerados úteis pela maioria dos respondentes, os dados indicam que ainda existem desafios relacionados ao sentimento de representação e ao fortalecimento da participação nos canais institucionais.

Gráfico 6 - Principais desafios enfrentados pelos participantes para acessar ou acompanhar as redes sociais da Prefeitura de Campos



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados do questionário (2026).

O gráfico 6 apresenta os principais desafios apontados pelos participantes para acessar ou acompanhar as redes sociais da Prefeitura. Entre as respostas, destacam-se a falta de interesse (75,9%) e a percepção de ausência de conteúdos relacionados ao bairro ou distrito onde residem (65,5%), indicando que as principais barreiras identificadas não estão associadas às condições de acesso à internet, mas ao interesse despertado pelos conteúdos e à percepção de representatividade das publicações. Em contrapartida, dificuldades relacionadas à infraestrutura digital, como internet lenta ou instável (10,3%), apresentaram baixa incidência entre os participantes.

Também esses resultados dialogam diretamente com as análises desenvolvidas ao longo desta pesquisa. Embora o município apresente condições favoráveis de conectividade e a maioria dos participantes possua acesso frequente à internet, os dados evidenciam que os desafios para acompanhar as redes sociais institucionais estão relacionados principalmente aos conteúdos divulgados e à identificação dos moradores com as publicações.

A elevada frequência de respostas relacionadas à ausência de conteúdos sobre bairros e distritos também dialoga com as observações realizadas durante o monitoramento das redes sociais da Prefeitura, no qual foi possível identificar diferentes níveis de visibilidade atribuídos aos territórios do município. Dessa forma, os resultados do questionário reforçam evidências já observadas na análise das publicações, indicando que a distribuição territorial dos conteúdos influencia a forma como os moradores percebem e acompanham os canais institucionais.

Percepções e Formas de Participação dos Moradores nas Redes Sociais da Prefeitura

As redes sociais institucionais como fonte de informação

As respostas discursivas permitiram aprofundar aspectos que os dados quantitativos apenas indicavam. Ao serem convidados a relatar suas experiências e percepções sobre as redes sociais da Prefeitura, os participantes evidenciaram diferentes formas de utilização desses canais, destacando principalmente sua importância como fonte de informação sobre ações, serviços e acontecimentos do município.

Quando questionados sobre publicações das quais se lembravam, os participantes citaram principalmente conteúdos relacionados às campanhas de vacinação, ações na área da saúde, inaugurações de equipamentos públicos, limpeza urbana, adoção de animais, segurança pública e informações sobre a história do município. A predominância dessas respostas demonstra que as publicações mais recordadas estão associadas a conteúdos de interesse coletivo e à divulgação de serviços públicos, indicando que essas informações permanecem na memória dos moradores mesmo quando o acompanhamento das redes sociais ocorre de maneira esporádica.

Essa percepção também se confirmou quando os participantes foram questionados sobre a importância das redes sociais da Prefeitura para o cotidiano. A maior parte das respostas destacou que esses canais contribuem para manter a população informada, divulgar campanhas, comunicar horários e funcionamento de serviços públicos e acompanhar acontecimentos do município. Expressões como "ficar atualizado", "a informação chega mais rápido" e "manter a população informada" apareceram repetidamente nas respostas, evidenciando que os moradores reconhecem

o papel das redes sociais institucionais como instrumentos de comunicação pública.

Representatividade territorial nas publicações institucionais

Embora os participantes reconheçam a importância das redes sociais da Prefeitura como fonte de informação, as respostas discursivas evidenciam um aspecto recorrente ao longo da pesquisa: a percepção de que determinados bairros e distritos aparecem com pouca frequência nas publicações institucionais. Essa questão surgiu de forma espontânea em diferentes momentos do questionário, revelando que a representatividade territorial constitui um dos principais desafios percebidos pelos moradores.

Entre as respostas, destacam-se manifestações como "não aparece sobre meu bairro", "seria bom se eles dessem visibilidade ao meu bairro", "mais publicações sobre os bairros", "mostrar mais as coisas da favela", "mais representatividade" e "ter mais informações sobre Morro do Coco". Essas falas demonstram que, para parte dos participantes, a comunicação institucional ainda não contempla de maneira equilibrada os diferentes territórios do município, especialmente bairros periféricos e distritos.

Essa percepção reforça resultados já identificados em outras etapas da investigação. Durante a observação sistemática das redes sociais da Prefeitura foi possível identificar diferentes níveis de visibilidade atribuídos aos bairros e distritos nas publicações analisadas. Da mesma forma, no questionário fechado, 65,5% dos participantes afirmaram que não costumam visualizar conteúdos relacionados ao bairro ou distrito onde residem. As respostas discursivas, portanto, não apenas confirmam esse resultado, mas contribuem para compreender como essa ausência é percebida pelos próprios moradores.

Esses resultados dialogam com as discussões sobre território e comunicação pública ao evidenciarem que a circulação das informações institucionais não ocorre de maneira neutra. A forma como determinados lugares são representados ou deixam de ser representados, influencia a percepção dos moradores sobre seu pertencimento e sua visibilidade no espaço público digital. Nesse sentido, as redes sociais institucionais tornam-se também espaços de produção de sentidos sobre a cidade, seus bairros e distritos, reforçando a importância de uma comunicação pública capaz de contemplar a diversidade territorial do município.

Participação digital e interação com a Prefeitura

As respostas dos participantes indicam que a interação com as redes sociais da Prefeitura ocorre de forma predominantemente passiva. Embora parte dos moradores acompanhe ocasionalmente as publicações institucionais, a maioria afirmou limitar sua participação à leitura das informações, sem comentar, compartilhar ou enviar sugestões com frequência. Expressões como “só olho”, “só leio”, “vejo de vez em quando” e “não acompanho muito” apareceram repetidamente nas respostas, evidenciando uma relação mais voltada ao consumo de informações do que à participação ativa nos canais digitais da administração pública.

Entre os participantes que relataram alguma interação, destacaram-se práticas como compartilhar campanhas de vacinação, divulgar ações consideradas relevantes para familiares e amigos, realizar comentários em determinadas publicações e encaminhar sugestões ou demandas relacionadas aos bairros. Entretanto, essas experiências apareceram de forma pontual, indicando que a utilização das redes sociais como espaço de diálogo entre moradores e poder público ainda ocorre de maneira limitada.

Esse cenário também se confirma quando analisadas as formas de reivindicação junto ao poder público. A maioria dos participantes (80%) afirmou nunca ter procurado pessoalmente a Prefeitura para apresentar demandas relacionadas ao bairro ou à rua onde reside. Da mesma forma, poucos relataram utilizar as redes sociais ou o site institucional para registrar reclamações ou solicitações. Entre aqueles que recorrem aos canais digitais, predominam demandas relacionadas à iluminação pública, limpeza urbana, transporte coletivo, buracos nas vias e manutenção dos serviços públicos, evidenciando que a interação costuma ocorrer principalmente diante de problemas específicos do cotidiano.

Os dados sugerem que as redes sociais da Prefeitura ainda são percebidas mais como canais de divulgação de informações do que como espaços permanentes de participação cidadã. Embora existam experiências de interação, estas ocorrem, em sua maioria, de forma pontual e motivadas por necessidades específicas, como a busca por informações ou o encaminhamento de demandas relacionadas ao cotidiano dos bairros.

As respostas discursivas também permitiram identificar as principais expectativas dos participantes em relação ao aperfeiçoamento da comunicação desenvolvida pela Prefeitura nas redes sociais. De modo geral, os moradores demonstraram interesse em uma comunicação mais próxima, participativa e representativa, destacando sugestões relacionadas ao aumento da frequência das publicações, à ampliação da visibilidade dos bairros e distritos e ao fortalecimento da interação entre a administração pública e a população.

Entre as sugestões apresentadas destacam-se manifestações como "mais publicações sobre os bairros", "mostrar mais as coisas da favela", "responder os comentários", "espaço para sugestões", "explicar melhor as informações", "mais interação" e "mais representatividade". Essas respostas evidenciam que os participantes não reivindicam apenas maior quantidade de conteúdos, mas também formas de comunicação capazes de estabelecer diálogo com os moradores e contemplar de maneira mais equilibrada os diferentes territórios do município.

As sugestões apresentadas reforçam resultados discutidos ao longo desta pesquisa, especialmente aqueles relacionados à representatividade territorial e às formas de participação digital. A recorrência de demandas por maior visibilidade dos bairros, respostas aos comentários e ampliação dos espaços de interação demonstra que os moradores reconhecem o potencial das redes sociais institucionais como instrumentos de comunicação pública, mas esperam uma atuação mais próxima de suas realidades cotidianas.

As redes sociais da Prefeitura apresentam potencial para ampliar a circulação de informações e fortalecer a participação cidadã; entretanto, as respostas dos participantes indicam que esse potencial pode ser ampliado por meio de práticas comunicacionais mais interativas, territorialmente representativas e sensíveis às demandas dos moradores.

Assim, as respostas dos participantes revelam que a comunicação pública em ambientes digitais é compreendida não apenas como um meio de informar, mas também como uma oportunidade de fortalecer vínculos entre o poder público, os territórios e a população, contribuindo para formas mais democráticas de participação e circulação de informações no município.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve como objetivo compreender de que forma as redes sociais da Prefeitura de Campos dos Goytacazes se constituem como espaços de circulação de informações e de participação digital, considerando tanto a produção dos conteúdos institucionais quanto às percepções dos moradores de diferentes bairros e distritos do município. Para isso, a pesquisa articulou observação sistemática das publicações, análise dos comentários realizados pelos usuários, aplicação de questionários e diálogo com a literatura sobre comunicação pública, democracia digital, território e memória.

Os resultados evidenciaram que o município apresenta condições favoráveis de conectividade digital, aspecto que amplia as possibilidades de acesso às redes sociais institucionais. Entretanto, a infraestrutura tecnológica, por si só, não garante a participação cidadã. As análises demonstram que os moradores reconhecem a importância das redes sociais da Prefeitura como fonte de informação sobre serviços públicos, campanhas e ações municipais, mas apontam desafios relacionados à representatividade territorial das publicações e à limitada interação entre administração pública e população.

A pesquisa também evidenciou que as experiências dos moradores extrapolam os dados quantitativos apresentados nos gráficos. Os comentários publicados nas redes sociais e as respostas discursivas do questionário revelaram diferentes formas de pertencimento aos lugares, permitindo identificar manifestações de memória afetiva e memória histórica associadas às publicações analisadas. Da mesma forma, as demandas por maior visibilidade dos bairros e distritos demonstram que a comunicação pública é percebida não apenas como um canal de informação, mas também como um espaço de reconhecimento dos diferentes territórios que compõem o município.

O desenvolvimento desta pesquisa também evidenciou a importância da articulação entre diferentes procedimentos metodológicos. A observação sistemática das redes sociais, a organização do banco de dados, a aproximação com a equipe responsável pela comunicação institucional, o trabalho de campo realizado nos bairros e distrito selecionados e a escuta dos moradores permitiram compreender a comunicação pública para além das publicações realizadas nos ambientes digitais, revelando diferentes formas de apropriação, participação e construção de sentidos sobre o território.

Espera-se que os resultados apresentados contribuam para ampliar as discussões

sobre democracia digital, comunicação pública e participação cidadã em municípios de médio porte, além de oferecer subsídios para reflexão sobre o planejamento da comunicação institucional da Prefeitura de Campos dos Goytacazes. As questões identificadas ao longo da pesquisa também indicam possibilidades para investigações futuras, especialmente aquelas voltadas às relações entre redes sociais, memória, território e pertencimento.

REFERÊNCIAS

ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações). **Painéis de dados - Meu Município. Campos dos Goytacazes-RJ** [2026, on-line]. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio> . Acesso em: 20 jun. 2026

BUTTIMER, Anne. Lar, horizontes de alcance e sentido de lugar. In: **Geograficidades**, Niterói, v. 5, n. 1, 2015.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (Município). **Mapa de Campos dos Goytacazes**. Campos dos Goytacazes: Secretaria Municipal de Obras de Urbanismo, 2002.

FABER, B. Platforms as distinctive realms and the role of policy discretion: a cross-platform assessment of citizen engagement with Dutch municipalities through Twitter, Facebook, LinkedIn, and Instagram. **Local Government Studies**, v. 48, n. 5, 973–994 2021.

GOLDSCHMIDT, Rodrigo; REIS, Beatriz de Felipe. DEMOCRACIA DIGITAL. Revista Em Tempo, [S.l.], v. 18, n. 01, p. 177 - 200, dec. 2019.

GOMES, Wilson. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**, v. 7, n. 3, p. 214-222, 2005.

GOMES, Wilson. Democracia digital: que democracia. **II Encontro da Associação Nacional de Pesquisadores em Comunicação e Política**. UFMG, v. 5, 2007.

HARO-DE-ROSARIO, A; SÁEZ-MARTÍN, A.; DEL CARMEN CABA-PÉREZ, M. Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? **New Media & Society**, v. 20; n. 1, 29-49, 2016.

IBGE. **Cidades@ - Panorama Campos dos Goytacazes** . Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/campos-dos-goytacazes/panorama> Acesso em: 21 jun. 2026.

ISMAIL, N. Q. 'A., HAMZAH, M. H., ISHAK, N. H. I., Zuki, N. S. M., HASSAN, H. The Role Of Social Media In Local Government Engagement. **International Journal of Law, Government and Communication**, v. 9, n. 36, 143-159, 2024.

MOSSBERGER, Karen; WU, Yonghong; CRAWFORD, Jared. Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. **Government Information Quarterly**, v. 30, n. 4, 351-358, 2013,

SANTOS, Milton. **O espaço do cidadão**. 4. ed. São Paulo: Nobel, 1997

SILVA, Patrícia; TAVARES, António F.; SILVA, Tiago; LAMEIRAS, Mariana Lameiras. The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 3, 469-479, 2019.

TUAN, Yi-Fu. Humanistic geography. In: **Annals of the Association of American Geographers**, v. 66, n. 2, jun. 1976, p. 266-276.