

Comunicação & Marketing Pessoal: valores para o século 21

MARCIO FERNANDES





Caros alunos,

Esse ebook é um pdf interativo. Para conseguir acessar todos os seus recursos, é recomendada a utilização do programa Adobe Reader 11.

Caso não tenha o programa instalado em seu computador, segue o link para download:

<http://get.adobe.com/br/reader/>

Para conseguir acessar os outros materiais como vídeos e sites, é necessário também a conexão com a internet.

O menu interativo leva-os aos diversos capítulos desse ebook, enquanto as setas laterais podem lhe redirecionar ao índice ou às páginas anteriores e posteriores.

Nesse *pdf*, o professor da disciplina, através de textos próprios ou de outros autores, tece comentários, disponibiliza links, vídeos e outros materiais que complementarão o seu estudo.

Para acessar esse material e utilizar o arquivo de maneira completa, explore seus elementos, clicando em botões como flechas, linhas, caixas de texto, círculos, palavras em destaque e descubra, através dessa interação, que o conhecimento está disponível nas mais diversas ferramentas.

Boa leitura!

SUMÁRIO





Primeiros apontamentos

Nessas primeiras duas décadas do século 21, não são poucos os pensadores que refletem sobre o impacto da era digital em conceitos capitais para a sociedade contemporânea – a verdade, dentre eles. E é nesse cenário que se insere o presente *e-book*, propondo uma reflexão, aos interlocutores, quanto à dimensão da verdade na vida cotidiana, que é percebida tanto pela comunicação direta entre as partes ou com alguma mediação (de algum aparato comunicacional). Mais especificamente, o *e-book* apresenta elementos para uma discussão acerca do fluxo informacional no serviço público, seja ele também direto ou permeado por algum instrumento de comunicação, com o fim último de eficiência no processo.

Posto isso, comenta-se que as páginas a seguir têm base em escritos e pensamentos desse autor e, fundamentalmente, de outros produtores de conteúdo, como o impressionante estudo *The Communication Revolution*, um diagnóstico preciso, divulgado em 2014, que apresenta, dentre outros itens, os chamados valores essenciais da comunicação para o século 21, vistos adiante. São esses valores os elementos norteadores do presente diálogo.

Imagem 1- A reinvenção da Comunicação



Fonte: The Communication Revolution.

Para interagir: Os valores essenciais da comunicação

Ao longo de 2013, o grupo Rede Brasil Sul (RBS), um dos mais importantes grupos empresariais do Brasil, encomendou uma investigação sobre o futuro da indústria da mídia (meios de comunicação). Uma equipe circulou por meses, por distintos espaços mundo afora, conversando com *experts* de diversas matrizes de pensamento – por São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Los Angeles, São Francisco, Boston e Nova York.

Confira a íntegra do material publicado pelo grupo RBS



É interessante notar que, das 11 premissas que o documento inclui, várias delas são reverberadas nestes escritos, por serem aplicáveis também aos mandamentos da Comunicação & Marketing Pessoal. E, destaca-se novamente, em especial, algumas igualmente com impacto direto no trato do servidor público com o usuário do serviço estatal. Veja-se:

Premissa 01

Seja verdadeiro

O enunciado dessa premissa em *The Communication* diz o seguinte:

Você está numa vitrine 24x7. O que o separa da sua audiência é uma linha cada vez mais tênue e transparente. Posicione-se clara e autenticamente. Seus interlocutores estão cada vez mais preparados para identificar erros. Se errar, admita. Seja verdadeiro. Autenticidade e coragem encantam. *O falso é démodé.* (2014)

Esse mandamento inaugural é observado em qualquer fluxo informacional mas, quando analisado sob a ótica do Poder Público, muito além. Portais da transparência são cada vez mais relevantes e acessados e contém dados claros e em linguagem acessível. A lei 12.527, de 2011, é um dos mecanismos mais inovadores do século 21, neste sentido.

Confira a Lei 12.527 de 2011

Um estudo de 2018, da Controladoria Geral da União (CGU) apontou o Paraná como o 16º colocado dentre os entes da Federação quanto à transparência, englobando na análise itens como receitas e despesas, licitações e contratos e acompanhamento das obras públicas. A colocação, por certo, serve como estimulante para que, na próxima edição do *ranking* denominado Escala Brasil Transparente – Avaliação 360º, o Paraná consiga galgar posições.

Escala Brasil Transparente 360º

Imagem 2 – Escala Brasil Transparente 360º



Fonte: Controladoria Geral da União.

Já entre os 655 municípios monitorados pela CGU, o posicionamento paranaense é de destaque, a saber (dentre as 100 cidades melhores posicionadas):

Quadro 1 – Cidades paranaenses no ranking nacional de transparência

Cidade	Ranking
Londrina	1°
Sarandi	8°
Curitiba	11°
Maringá	65°
Ponta Grossa	89°
Campo Mourão	93°

Fonte: Controladoria Geral da União.

Dito isso, cabe uma certa moral da história: todo servidor público deve zelar pela comunicação eficiente, o que inclui transparência nos dados. E isso vale tanto para o conceito de transparência passiva como o de transparência ativa, como bem ensina o Escala Brasil Transparente, no infográfico abaixo:

Infográfico - Quesitos Escala Brasil Transparente

Errar não é o que se deseja, mas acontece e, em certas situações, inadvertidamente. Quando de uma ocorrência como essa, o melhor é, como indica a premissa, admitir o equívoco e corrigir imediatamente. Em cenários assim, o desgaste tende a ser menor para todos os envolvidos.

Vale ver e ouvir as palavras de Robert Hernandez (University of South California, Estados Unidos) para a série *The Communication*

The Communication (R)evolution - Robert Hernandez

Seja confiável

Eis o enunciado:

Informação e tecnologia são *commodities* e ponto final. A sua audiência precisa de curadores criteriosos e confiáveis, e confiabilidade se constrói através de relações de mão dupla. Em meio ao Data-Tsunami em que vivemos, assuma o compromisso de filtrar, informar e surpreender. Antecipe-se, descubra o que seu público quer, necessita e ainda não sabe. (2014)

Esse é também um grande desafio para qualquer corporação. No universo do segmento público, idem e, para deixar a questão ainda mais complexa, diante de temas envolvendo a mobilidade urbana, algo que afeta toda a coletividade, a responsabilidade assume uma dimensão capital. A apresentação institucional do Departamento de Trânsito do Paraná trata, com a devida pertinência, a questão da eficiência. A missão do Departamento estipula que cabe ao Detran “[...] executar as políticas de trânsito no Estado do Paraná com agilidade e eficiência, para oferecer um serviço de qualidade ao cidadão.” (2019). A expressão serviço de qualidade engloba esse elemento da confiabilidade dos dados que o usuário dos serviços do Departamento acessa.



E, como a política de incentivo à digitalização dos serviços está prevista como um dos objetivos estratégicos da unidade (“Prestar serviços de qualidade para minimizar tempo de espera dos usuários e aumentar a oferta de serviços pela Internet” (2019) é o que menciona o texto), faz-se mister destacar aqui as palavras de uma das mais respeitadas jornalistas brasileiras, Sônia Bridi, em depoimento para a *The Communication*.

The Communication (R)evolution - Sonia Bridi

Ela defende que “[...] hoje, a notícia com a *internet*, com as redes sociais, é como você encher uma sala de gente e todo o mundo estar falando ao mesmo tempo: algumas pessoas estão falando coisas relevantes, outras estão só fazendo barulho.” Ao servidor público não é dado o direito de somente fazer barulho. A relevância informacional está no âmago da relação com aquele que é servido pelo Estado.



Premissa 03

Seja parte

O marco que lança dessa premissa:

A cultura da participação rejeita fortalezas, muros altos e intransponíveis. O encastelamento é inaceitável: onde ainda é muralha, construa aberturas. Participe, compartilhe, aproxime-se, humanize-se. Você tem todos os meios e os melhores motivos para fazer parte. Logue-se logo, e descubra as múltiplas oportunidades que esse o mundo multidimensional oferece. (2014)

O argumento de humanizar a convivência informacional também cabe para o serviço público. Por vezes, o usuário deve e quer receber apenas um atendimento técnico e rápido. Em outras situações, especialmente quando algum entrave (provocado por ele ou terceiro) fez com que a demanda não fosse resolvida logo na etapa inicial, a humanização, a rejeição às fortalezas (como menciona o diagnóstico da RBS) vira mandamento primeiro. Aqui, de novo o Paraná brilha – não é de hoje que a Prefeitura de Curitiba é famosa na Comunicação Institucional brasileira pelos resultados nas redes sociais.



Uma reportagem já de 2015 do jornal O Globo (de repercussão em todo o território nacional) trazia como manchete (notícia principal) “Prefeitura de Curitiba faz sucesso nas redes com página que equilibra humor e prestação de serviço”, informando que a página do Executivo local na rede Facebook tinha, naquele momento, 750 mil seguidores, o que representava mais de um terço da população da cidade, em um resultado percentual muito acima de capitais maiores, como São Paulo. O segredo do sucesso, sustentava Álvaro Borba (diretor do Departamento de Internet e Mídias Sociais da Prefeitura de Curitiba), estava na “[...] apropriação da linguagem das redes agregada à prestação de um serviço.” Ele continua

O uso do humor, na *internet* chamada de ‘zoeira’, pode ser rejeitado ou requalificado por um órgão público. A *internet* tem potencial de coletividade imenso, pois a transparência se torna compulsória e a abertura de diálogos é multiplicada. [...] A inovação já é tradição de Curitiba e, com as mídias sociais, quisemos resgatar essa característica. Nossa equipe conta com sete pessoas, raramente utilizamos postagens patrocinadas e o resultado acaba sendo econômico para a gestão. (2015)

Prefeitura de Curitiba faz sucesso nas redes com página que equilibra humor e prestação de serviço



Outro material jornalístico inspirador vem do Rio Grande do Sul. Em 2018, o portal GaúchaZH veiculou material sobre a Estônia, considerado um exemplo global de ambiente digital – o mote publicitário logo no começo do *hiperlink* indicava com clareza o que o leitor encontrará logo a seguir: “GaúchaZH publica histórias e perfis ao redor do mundo que são casos de sucesso de administração e podem servir de inspiração para o cenário brasileiro”.

Estônia, um país de vanguarda na inclusão digital



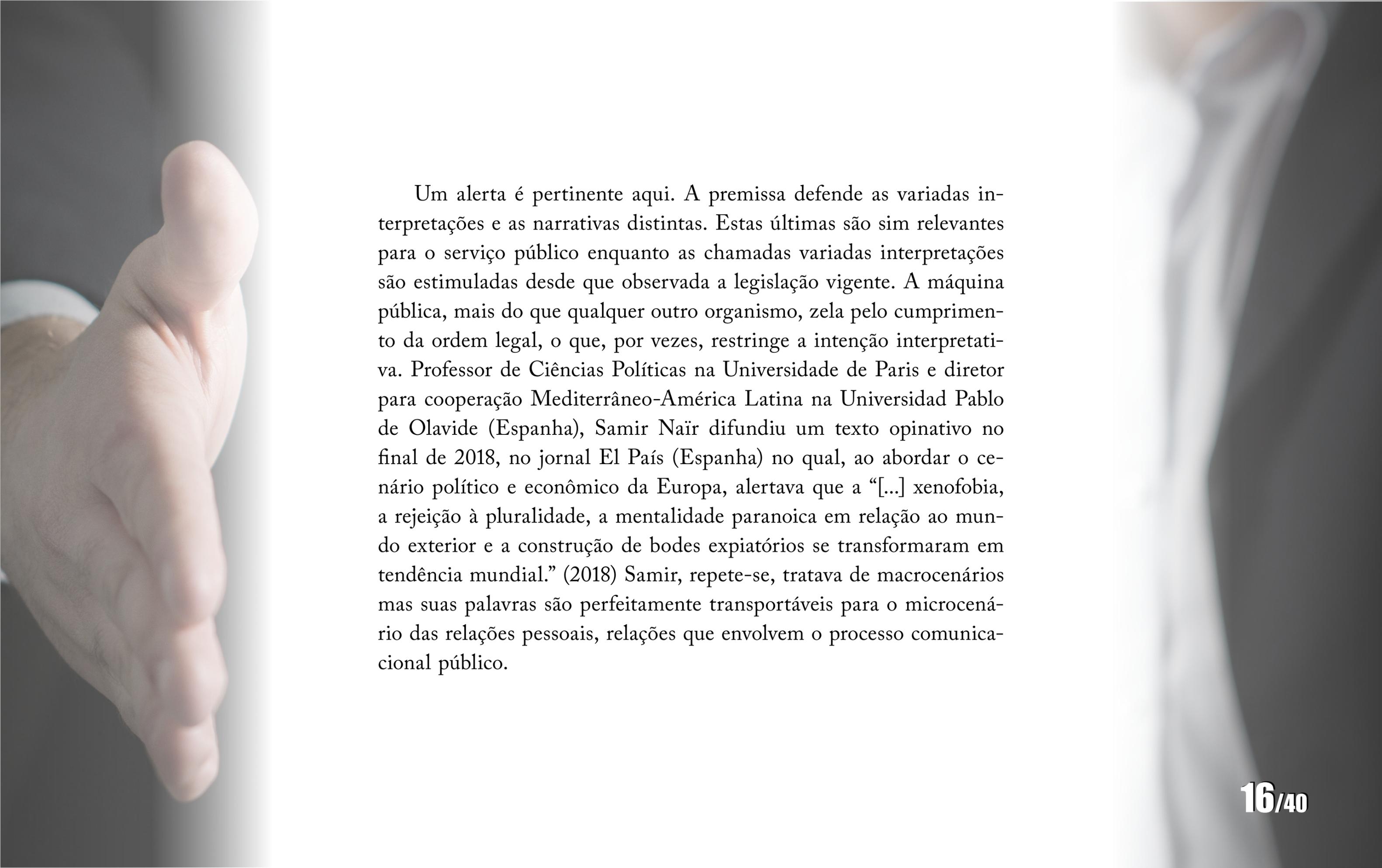
Premissa 04

Pense plural

Dualismo e bipolarização são comprovadamente restritivos. Ajude a construir uma cultura do diálogo e da criação coletiva em diferentes plataformas. Pense conceitos abertos, flexíveis, múltiplos. Rejeite verdades absolutas. Nenhuma merece crédito. A verdade é multifacetada e permite variadas interpretações e narrativas. Aprenda a contextualizar. (2014)

Entende-se que essa é uma das premissas deveras desafiadora. Rejeitar verdades absolutas não é fácil e requer alto nível de desprendimento. Ronaldo Lemos, um dos diretores do projeto *Creative Commons*, no Brasil, quando da entrevista em 2003 para *The Communication*, deu um depoimento fascinante, sustentando que “[...] eu acho que não tem mais fim, como não tem mais verdade, não tem mais conceitos sólidos. Os conceitos que a gente consegue hoje são produtos de consensos provisórios.”

The Communication (R)evolution - Ronaldo Lemos

A hand holding a pen, symbolizing writing or communication. The hand is positioned on the left side of the page, with the pen held in a writing position. The background is a soft, out-of-focus gradient.

Um alerta é pertinente aqui. A premissa defende as variadas interpretações e as narrativas distintas. Estas últimas são sim relevantes para o serviço público enquanto as chamadas variadas interpretações são estimuladas desde que observada a legislação vigente. A máquina pública, mais do que qualquer outro organismo, zela pelo cumprimento da ordem legal, o que, por vezes, restringe a intenção interpretativa. Professor de Ciências Políticas na Universidade de Paris e diretor para cooperação Mediterrâneo-América Latina na Universidad Pablo de Olavide (Espanha), Samir Naïr difundiu um texto opinativo no final de 2018, no jornal El País (Espanha) no qual, ao abordar o cenário político e econômico da Europa, alertava que a “[...] xenofobia, a rejeição à pluralidade, a mentalidade paranoica em relação ao mundo exterior e a construção de bodes expiatórios se transformaram em tendência mundial.” (2018) Samir, repete-se, tratava de macrocenários mas suas palavras são perfeitamente transportáveis para o microcenário das relações pessoais, relações que envolvem o processo comunicacional público.

Pense mobile

Potencialmente, essa é das premissas mais fáceis de se compreender, embora nem sempre de fácil resolução. Eis o enunciado mínimo publicado por *The Communication*:

O mundo está em nuvem, acessível e sem fronteiras e há fortes indícios de que poderá estar, num futuro próximo, em outro lugar igualmente improvável. Aceite o inimaginável. Assuma a possibilidade de novos formatos e novas configurações; mobile é convívio, conveniência, é recriar experiências. Pense mobile e subverta antigas concepções de tempo e espaço. (2014)

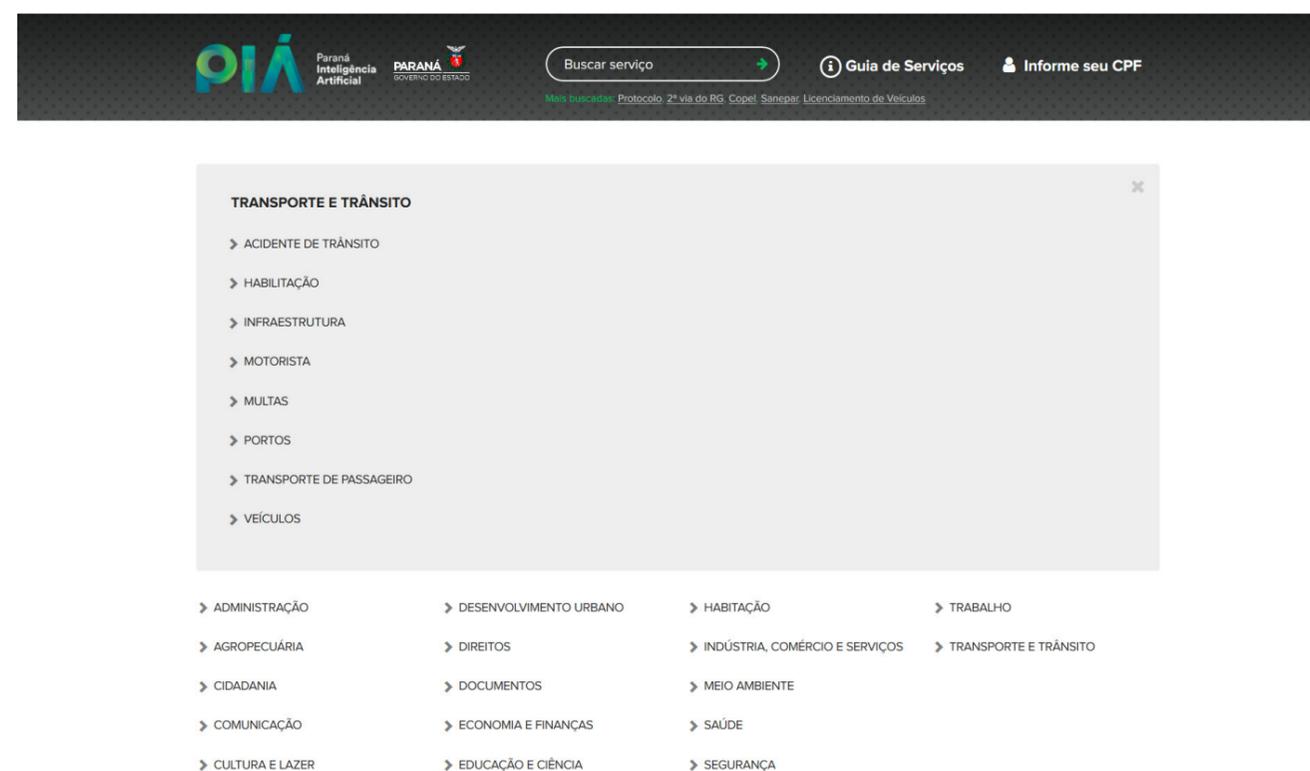
A chave do sucesso está sobretudo na frase final – “subverta antigas concepções de tempo e espaço”. Na vida pessoal, uma parcela significativa da sociedade é *expert* nisso – pensar mobile, agir mobile, o que inclui relacionamento com bancos, farmácias, serviços gastronômicos e muito mais. O que o tempo contemporâneo requer é obter, no campo profissional, o mesmo desempenho que percebemos quando recebemos imagens, compartilhamos dados, acessamos serviços e outros acontecimentos que ocorrem no cotidiano na vida pessoal digital. E isso é uma tarefa de todos os servidores públicos, na medida em que inovam nos respectivos ambientes de trabalho, seja na criação de produtos ou serviços ou na otimização de processos.

No primeiro semestre de 2019, a sociedade viu nascer o Paraná Inteligência Artificial - PIÁ, uma iniciativa pioneira no Brasil capaz de proporcionar aos usuários quase 400 serviços que navegam na órbita do Governo do Estado.

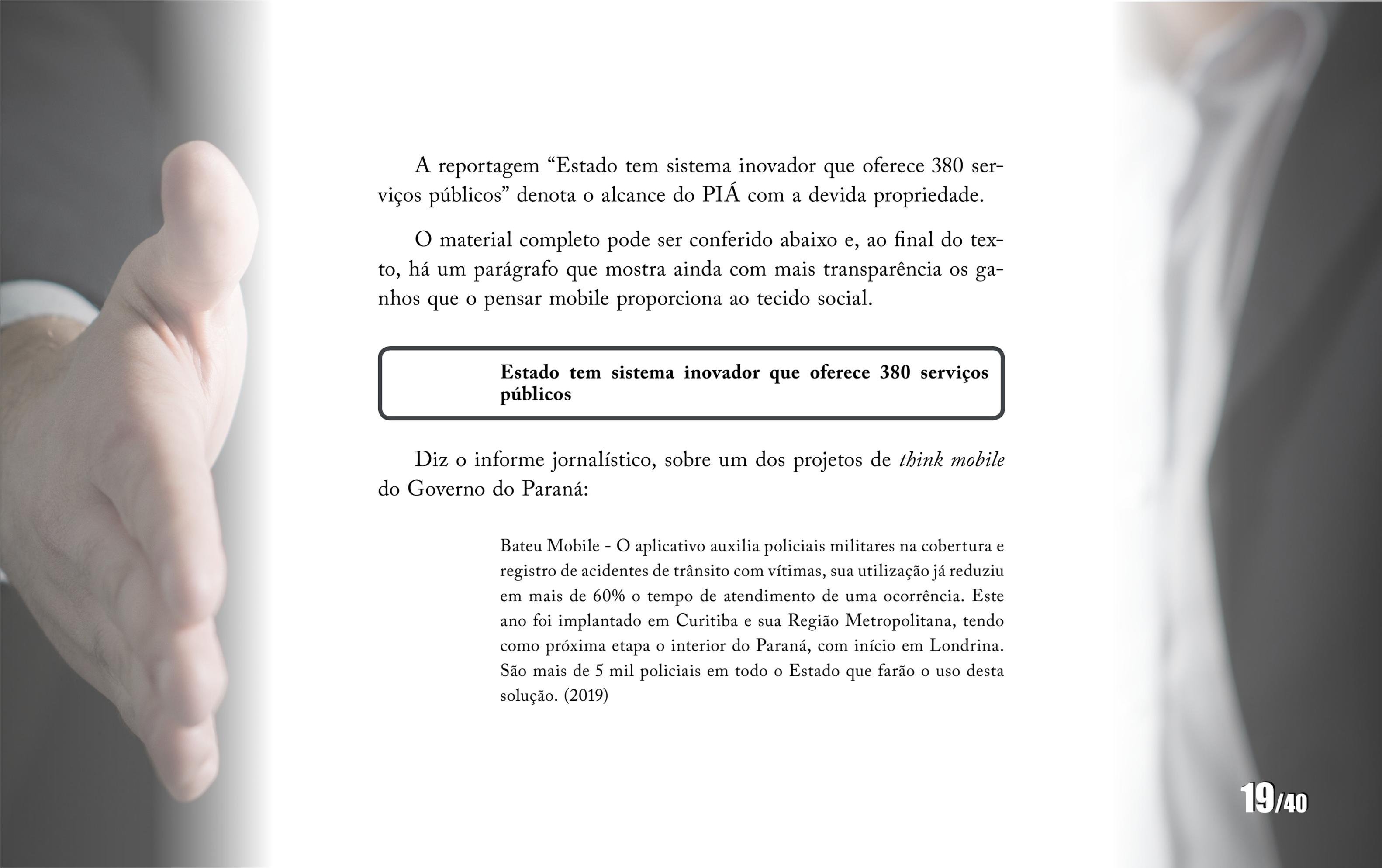
A lista desses serviços está disponível abaixo e se divide em 17 grandes áreas, como Administração; Desenvolvimento Urbano; Indústria, Comércio e Serviços; e Transporte e Trânsito. Dentro dessa última, a partir de dispositivos móveis, utiliza-se oito novos menus.

PIÁ - Paraná Inteligência Artificial

Imagem 4 – Paraná Inteligência Artificial



Fonte: Governo do Paraná.



A reportagem “Estado tem sistema inovador que oferece 380 serviços públicos” denota o alcance do PIÁ com a devida propriedade.

O material completo pode ser conferido abaixo e, ao final do texto, há um parágrafo que mostra ainda com mais transparência os ganhos que o pensar mobile proporciona ao tecido social.

Estado tem sistema inovador que oferece 380 serviços públicos

Diz o informe jornalístico, sobre um dos projetos de *think mobile* do Governo do Paraná:

Bateu Mobile - O aplicativo auxilia policiais militares na cobertura e registro de acidentes de trânsito com vítimas, sua utilização já reduziu em mais de 60% o tempo de atendimento de uma ocorrência. Este ano foi implantado em Curitiba e sua Região Metropolitana, tendo como próxima etapa o interior do Paraná, com início em Londrina. São mais de 5 mil policiais em todo o Estado que farão o uso desta solução. (2019)



Dito isso, as atenções se voltam para outro dos braços do PIA - é o Detran InteliGente, descrito no *site* do Departamento do seguinte modo:

O que é

O Detran InteliGente é um portal onde você, pessoa física ou jurídica, pode consultar suas solicitações feitas ao Detran-PR, alterar seu endereço ou de seu veículo, emitir a 2ª via de sua carteira de motorista ou do documento de seu veículo, consultar pontuação, etc.

Você pode solicitar muitos serviços pelo portal, sem precisar ir até o Detran.

Quem pode solicitar

Cidadão.

Onde solicitar

Na internet.

Como solicitar

Para acessar o portal, é preciso ser um usuário cadastrado. Se você ainda não é, cadastre-se para poder utilizar esta facilidade.

Se já é cadastrado, informe os dados de acesso e faça suas consultas e solicitações.

Prazo

O tempo de execução é variável, pois depende do que foi solicitado.

As consultas são imediatas.

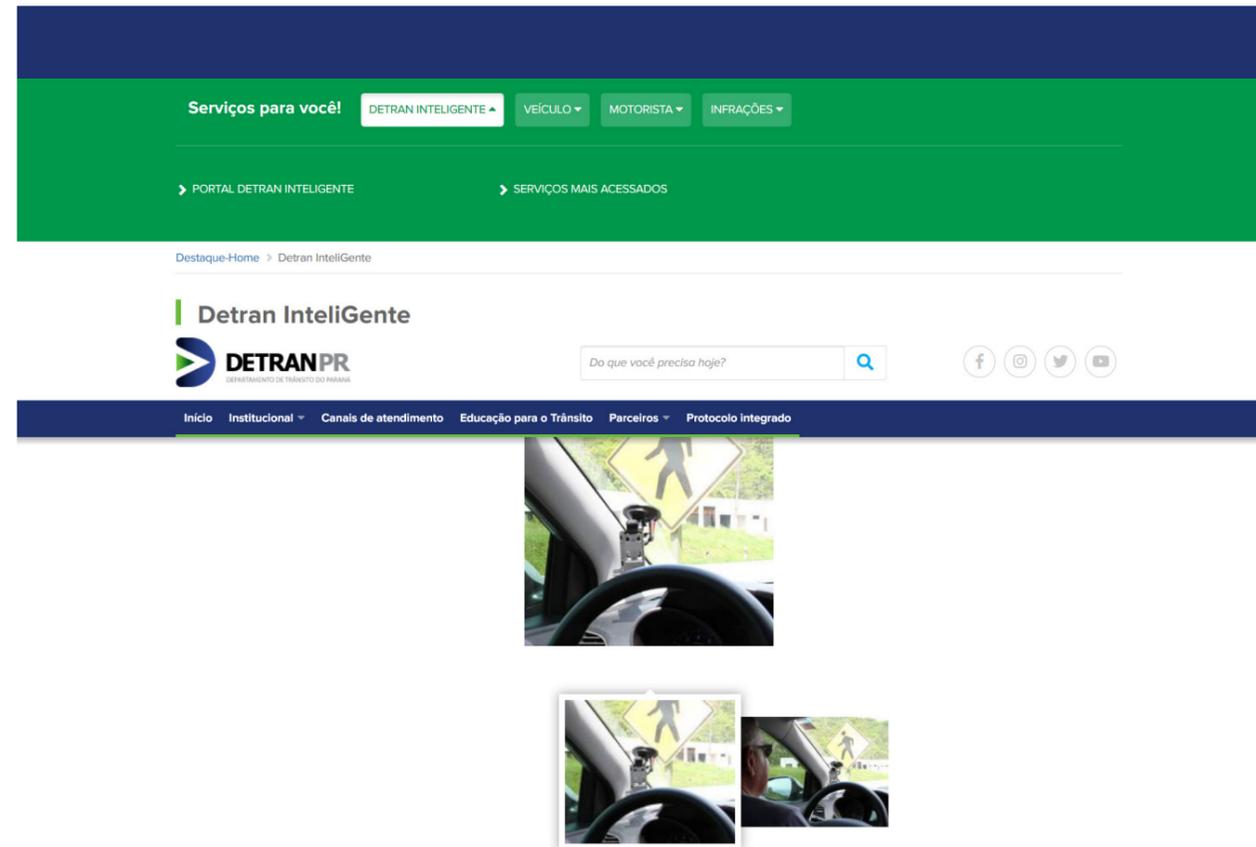
Forma de atendimento

Integralmente na Internet.

Quanto custa

Gratuito (2019).

Imagem 5 – Detran InteliGente



Fonte: Detran Paraná.

Como encerramento deste tópico, vale passar os olhos e assistir o depoimento de Shawn Van Every, professor da *Tisch School of the Arts*, da New York University (NYU), Estados Unidos. Ele diz: “A realidade é que, muito embora não sejam destinados à produção de textos, os dispositivos móveis são dispositivos de produção de mídia, e por estarem sempre ligados, sempre conectados, num instante espalham os acontecimentos pelo mundo afora.”

The Communication (R)evolution - Shawn Van Every

Seja beta

Segunda letra do alfabeto grego, Beta tem um forte sentido, desde muito tempo, de experimentação, de inovação, de testar, errar e acertar. O enunciado de *The Communication* sustenta que

As versões beta subvertem a lógica dos cronogramas industriais e ajudam consumidores a satisfazer o desejo de interagir com quem produz. Beta pressupõe questionamento, autocrítica e abertura para a mudança. Não case com as suas ideias, seja permeável, insatisfeito, incansável. O definitivo é provisório. Só o estado beta é permanente. (2014)

Aqui, vale ver os pensamentos de Leticia Britos Cavagnaro, então diretora assistente do *National Center for Engineering Pathways to Innovation* (Stanford University), na participação para *The Communication Revolution*: a parte 1 pode ser visualizada abaixo:

The Communication (R)evolution - Leticia Britos Cavagnaro

Reproduzimos dois pequenos trechos das visões de Leticia: “E ter essa atitude de experimentar é de grande importância para a inovação, e não ficar amarrado a sua ideia e a suas [...]” e “Se você parar para pensar, talvez estejamos neste ritmo acelerado porque muitas pessoas estão aderindo à inovação e praticando-a”. (2014)



De um modo bastante interessante, essa premissa é observada no serviço público paranaense na já mencionada plataforma PIA, desenvolvida pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (Celepar), cujo desafio maior é assim descrito, na *homepage*:

A Celepar tem como propósito aplicar a tecnologia a favor de uma vida mais descomplicada para o cidadão e de um Estado mais moderno, inteligente e inovador. Esse propósito é materializado através da ampliação da participação do capital humano, extremamente qualificado e técnico, da companhia, no desenvolvimento de soluções digitais que facilitem a vida dos paranaenses, e no fomento ao desenvolvimento de um ecossistema tecnológico forte, dinâmico e capaz de gerar riqueza, alavancando o empreendedorismo e colocando o Paraná na direção da inovação. A instituição é o elo que conecta os pesquisadores das universidades estaduais, o poder público e as startups em uma grande plataforma de inovação conectando esse sistema na direção da desburocratização do serviço público. (2019)

Pense adiante

O marco que abre a premissa, segundo o grupo RBS: “Abandone as zonas de conforto e as certezas reducionistas do passado. Evite as fronteiras construídas pelo chamado senso comum. A vida produz erros e acertos, aprenda com ambos. Vá em frente, inovação é coragem, experimentação, aprendizado e risco. E o lucro, é a remuneração do risco. (2014)

A última frase comporta uma reflexão: enquanto na iniciativa privada, o lucro deve ser maximizado, no serviço público a arrecadação advinda de produtos e (muito mais de) serviços serve em boa medida para fazer frente às despesas gerais e recorrentes que acontecem justamente para que o usuário do Estado seja bem atendido. E, quando pertinente e possível, contribuir para o reinvestimento e renovação das condições de oferta desses produtos e serviços. Roy Sekoff, um dos grandes líderes globais em conteúdos para *internet*, faz uma fala e, em seguida, uma pergunta-provocação durante entrevista para *The Revolution* que merecem colocação aqui. Ele diz “A chave está na disrupção. Descubra onde existe uma oportunidade, onde há um mercado que pode ser perturbado, e aí está a grande oportunidade.” Na continuação, indaga: “Porque você iria querer fazer aquilo que todo mundo já vem fazendo?” (2014) E é nessa pergunta que se embute todo o sentido de se pensar adiante.



Como complemento, surge uma palavra não muito disseminada em ambientes estatais – disrupção, que é entendida como uma inovação capaz de oferecer produtos e serviços acessíveis que criam nichos de consumidores, chegando a tirar da linha de frente, em certos casos, aqueles que estavam confortáveis na liderança. O aparecimento dos aplicativos de transporte sob demanda é um episódio sintomático, em um tema polêmico que tem o serviço de táxis como um de seus atores impactados.

No segmento estatal, a disrupção tem espaço para crescer. O projeto GovTech enumera 09 características norteadoras:

Foco no cidadão

Equidade

Dados estruturados para serviços unificados

Ecossistema favorável

Liderança e governança do processo de transformação

Combate à burocracia

Educação para a era tecnológica

Regulação

Mentes inovadoras no governo. (2019)

Govtech Brasil

O relatório final de um seminário internacional organizado pelo GovTech entrega a seus interlocutores uma espécie de profissão de fé sobre o que é um governo eficiente, do ponto de vista disruptivo. Vejamos:



Governos, em suma, são um mecanismo de ação coletiva que surgem dentro de um determinado contexto, representando determinada sociedade. Portanto, só fazem sentido quando podem cumprir esta missão. Quando muda o contexto ou a sociedade, os governos também precisam mudar suas estruturas. A quarta Revolução Industrial está transformando radicalmente a forma como vivemos, colocando a renovação de governos como imprescindíveis para atenderem às demandas que surgem neste novo contexto social, político e econômico. Robótica, inteligência artificial, blockchain, big data, e nanotecnologia são alguns dos recursos que, implementados na esfera pública, podem ajudar a promover um governo como plataforma. Ou seja, facilitar e melhorar a oferta de serviços públicos, posicionando a infraestrutura governamental como uma alavanca para o bem-estar social, tendo o cidadão como o seu principal cliente. (2019)

Notemos que, tal qual o ambiente da *internet*, textos como esse acima abrem outras janelas, ao introduzir termos como Blockchain e Big Data, expressões que, *a priori*, têm mais sentido no mercado privado mas que, potencialmente, tem alto valor para o serviço público e para a esfera comunicacional entre o Estado e a coletividade.

A leitura de uma entrevista dada em meados de 2019 pelo pensador Clayton Christensen (considerado o inventor do conceito de Disrupção) é esclarecedora.

Os três tipos de inovação de Clayton Christensen

Premissa 08

Pense mais alto

Embora o enunciado da premissa destaque fundamentalmente as empresas e os negócios, há um pensamento geral aqui que cabe para o serviço público, já que transparência, responsabilidade social e gratidão também são moedas fortes dentro do Poder Estatal, mais notadamente as duas primeiras das três características. Diz o enunciado:

Eleve o pensamento atribuindo aos seus propósitos significados mais nobres. Business também existem para servir e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Transparência, responsabilidade social e gratidão são moedas fortes. Elas criam um círculo virtuoso comprovadamente eficaz para os negócios. O lucro não perdeu a importância. Apenas não é mais a única razão de ser das empresas. (2014)

Nesse instante da presente interação, é pertinente destacar o papel do Jornalismo nessa jornada de desejar a concretização e a difusão de significados mais nobres, conforme mencionado no parágrafo anterior.

The Communication (R)evolution - Xico Sá



Xico Sá, um dos mais respeitados profissionais de Imprensa no Brasil, alerta em depoimento para *The Communication* que a narrativa comunicacional serve para ter uma sociedade melhor, ainda que estejamos diante de uma época de fragmentação de conteúdos e de consumo de um modo muito acelerado, sem nem refletir adequadamente em certos instantes, justamente sobre o que se consome, quanto a conteúdos. Diz Sá: “Porque a ideia de narrativa, ela não vai morrer nunca, a ideia dos grandes contadores de história. Embora a gente viva agora a forma mais fragmentada possível, mais rápida, de pílulas etc., eu não julgo isso como definitivo”. Ele entende que ainda há espaço (e público) para a informação bem apurada, escrita (ou falada) e disseminada, capaz de servir às pessoas para que tomem as melhores atitudes possíveis a partir das informações recebidas. Uma comunicação mais eficiente, enfim, e mais próxima das expectativas, principalmente das pessoas que necessitam com frequência da máquina governamental, em suas diversas instâncias.

Neste cenário, não é demais lembrar a visão de Jorge Duarte, um dos grandes pensadores comunicacionais do Brasil, que entende que a comunicação pública tem relação com o fluxo e a interação de informações envolvendo o Estado em si, a classe política, o terceiro setor e, por vezes, a iniciativa privada. O pensar mais alto que a premissa estimula tem laços diretos com essa teia toda.

Seja colaborativo

Essa premissa comunicacional guarda relação com algumas anteriores, nessa percepção que a comunicação eficiente do século 21 não é apenas uma disseminação isolada de uma mensagem mas parte de processo mais amplo. O enunciado é revelador:

A era digital fragmentou o mercado de trabalho. Babyboomers, gerações X, Y ou Z, ligadas à corporações ou a *home-offices*, precisam construir alianças e aprender a operar em rede. Entenda que hoje o valor está no comprometimento coletivo, na colaboração e na qualidade do que você e seus aliados entregam. (2014)

No serviço público, o conceito da chamar de porta errada não pode prevalecer. Quando um usuário chega ao ambiente, ele quer ser atendido, por uma expectativa que carrega ou uma frustração a ser resolvida e que, em outro espaço e tempo, não teve solução.

Se o cidadão bate à sala e não é de nossa alçada a resolução do que ele almeja, minimamente devemos ouvi-lo e encaminhá-lo para a unidade adequada. Cumpre destacar que esse usuário, na maior parte das situações, não busca o suporte do indivíduo, mas sim do ente Poder Público. Bel Pesce, fundadora da plataforma de cursos *on-line* Fazinova, em depoimento ao *The Communication*, sustentava que “[...] estou mostrando uma coisa simples só para ver o quanto a colaboração pode ajudar a crescer um projeto como um todo, porque você não faz sozinho. Até as coisas mais individuais, você não faz sozinho. (2014)



The Communication (R)evolution - Bel Pesce

O depoimento de Pesce abre com uma expressão-chave no universo comunicacional contemporâneo: *sharing is key*, algo como compartilhar é o segredo. Em tempos anteriores, no universo do marketing, o pensamento de que deter a informação era o grande negócio, agora, *sharing is key* é o segredo.

Em um artigo para um congresso sobre gestão governamental em 2014, dois agentes públicos (Sérgio Bolliger, de São Paulo, e Isabel de Meiroz Dias, do Rio de Janeiro) debatiam a questão dos processos colaborativos no Estado e traziam casos bem sucedidos neste quesito. Cabe reproduzir um dos conceitos e uma das práticas de sucesso, conforme a página 19 do material em tela:

Do ponto de vista da gestão pública, o localismo apresenta um dilema, no sentido de que é difícil apoiar soluções locais e ao mesmo tempo atingir impacto nacional. A Nesta, agência de fomento à inovação britânica, publicou em 2010 o relatório *Mass Localism*, ou *Localismo de Massa*. O relatório sugere que para alcançar resultados positivos em desafios sociais complexos, com um forte componente comportamental, como, por exemplo em saúde pública, é importante que o governo estabeleça mecanismos de apoio às iniciativas comunitárias. (2015, p. 19).

Seja intuitivo

Vejam com atenção o que diz a apresentação da premissa, em *The Communication*:

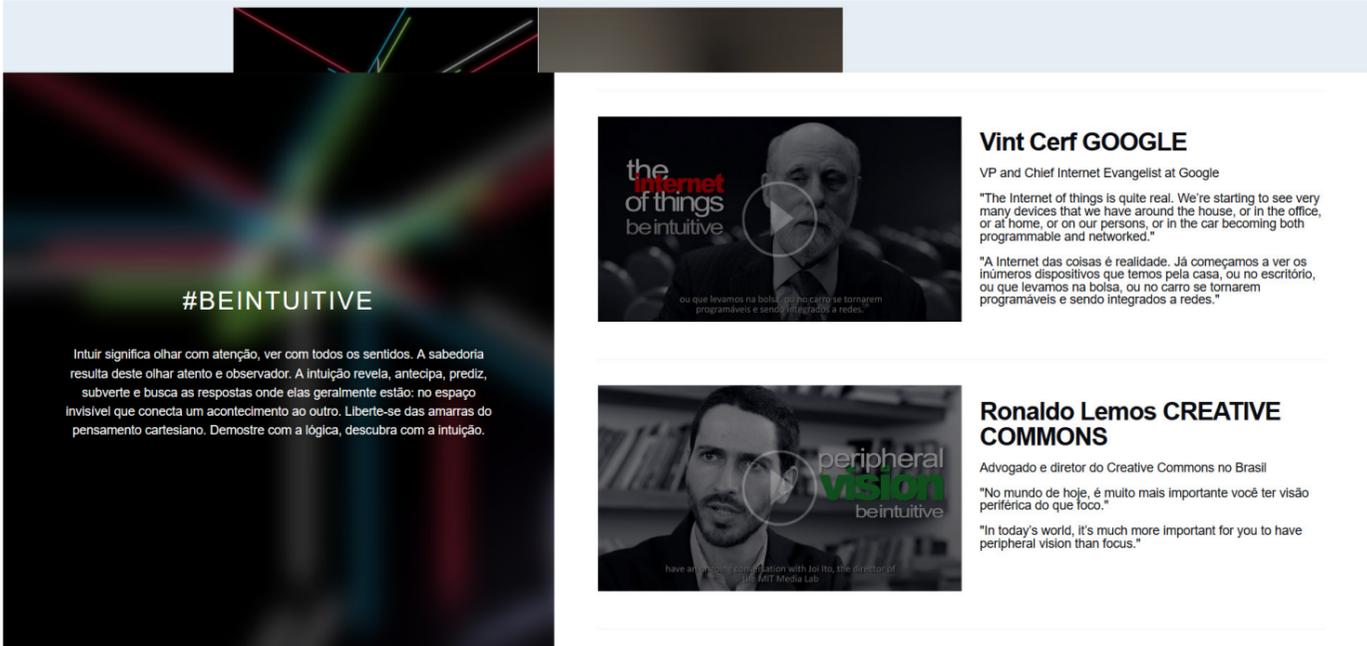
Intuir significa olhar com atenção, ver com todos os sentidos. A sabedoria resulta deste olhar atento e observador. A intuição revela, antecipa, prediz, subverte e busca as respostas onde elas geralmente estão: no espaço invisível que conecta um acontecimento ao outro. Liberte-se das amarras do pensamento cartesiano. Demonstre com a lógica, descubra com a intuição. (2014)

Em um momento inaugural, o que está acima dito parece um tanto holístico demais. Mas não. Um dos grandes impactos do advento da era digital (considerando os anos 1990 como marco inicial desse espaço-tempo) é a quebra dos paradigmas, das crenças e das práticas seculares em muitos campos do saber.

Logo, a era digital é um convite à observação, ao aprendizado e à libertação do pensamento cartesiano, como ponderado no parágrafo anterior. Cada agente público, em sua área e unidade administrativa de trabalho, foca em outro mandamento prescrito no enunciado: demonstre com a lógica, descubra com a intuição. Em entrevista para a série do grupo RBS, James Canton (*Institute for Global Futures*) sustenta que “[...] você vai encontrar muito mais inteligências incorporadas aos espaços: carros, habitats, lugares e você vai interagir com essas inteligências artificiais que estarão incorporadas aos espaços para nos ajudar, para nos guiar.” (2014)

Em seguida, Vicent Cerf (um dos pais da *internet*, no modelo que conhecemos hoje) pondera que “[...] a Internet das Coisas é realidade. Já começamos a ver os inúmeros dispositivos que temos pela casa, ou no escritório, ou que levamos na bolsa, ou no carro se tornarem programáveis e sendo integrados a redes.” (2014) Não é demais destacar que a chamada *internet* das coisas avança rapidamente e o Poder Público tem papel de destaque no sentido do desenvolvimento dessa nova visão de mundo, em que dispositivos inteligentes intentam proporcionar novos confortos individuais e, claro, facilidades coletivas, como melhorias significativas no trânsito.

Imagem 6 – Seja intuitivo



#BEINTUITIVE

Intuir significa olhar com atenção, ver com todos os sentidos. A sabedoria resulta deste olhar atento e observador. A intuição revela, antecipa, prediz, subverte e busca as respostas onde elas geralmente estão: no espaço invisível que conecta um acontecimento ao outro. Liberte-se das amarras do pensamento cartesiano. Demonstre com a lógica, descubra com a intuição.

Vint Cerf GOOGLE
VP and Chief Internet Evangelist at Google
"The Internet of things is quite real. We're starting to see very many devices that we have around the house, or in the office, or at home, or on our persons, or in the car becoming both programmable and networked."
"A Internet das coisas é realidade. Já começamos a ver os inúmeros dispositivos que temos pela casa, ou no escritório, ou que levamos na bolsa, ou no carro se tornarem programáveis e sendo integrados a redes."

Ronaldo Lemos CREATIVE COMMONS
Advogado e diretor do Creative Commons no Brasil
"No mundo de hoje, é muito mais importante você ter visão periférica do que foco."
"In today's world, it's much more important for you to have peripheral vision than focus."

Fonte: The Communication Revolution.



A reportagem *Conheça 6 aplicações da internet das coisas que já estão tornando o mundo melhor*, do primeiro semestre de 2019, conta o que está ocorrendo na cidade espanhola de Barcelona:

A Internet das Coisas vem ajudando várias cidades a cumprir esse objetivo. Em Barcelona, na Espanha, o uso de água para irrigação em jardins e fontes públicas já é controlado digitalmente, evitando desperdícios. O mesmo acontece com o sistema de iluminação pública, que tem postes dotados de sensores de presença, usados como roteadores para conexão Wi-Fi. Também em Barcelona, um sistema implantado nas vias públicas avisa os motoristas sobre lugares disponíveis para estacionar seus carros. Por meio de sensores no asfalto, sinais são emitidos para um aplicativo, ajudando o motorista a estacionar rapidamente, o que reduz o trânsito e as emissões de gases pelos veículos. (2019)

Conheça 6 aplicações da internet das coisas que já estão tornando o mundo melhor

Pois então, anote: *internet* das coisas é intuição, em grande medida.

Seja útil

O último axioma da série é capital no serviço público do futuro:

Utilidade é um valor subjetivo diretamente relacionado a um grau de satisfação. Portanto, utilidade é percepção. Ela não está no que você realiza, mas no modo como o que você realiza é percebido. Use as premissas deste estudo para aumentar nos outros a percepção de utilidade naquilo que você faz e descubra em 'The Communication Revolution' conhecimento capaz de fazer diferença na sua vida, e na vida dos demais. (2014)

O cidadão, ao adentrar no espaço estatal (físico ou virtual), chega querendo a resolução do binômio utilidade & satisfação. Em outras palavras, quer a realização da demanda que tem (pegar uma certidão negativa, por exemplo), o que gera o contentamento elevado tanto quanto possível. Utilidade é percepção, uma frase curta, mas incrivelmente forte e certa.

Em muitas situações, para se medir o índice de satisfação de determinada faixa de usuários, lança-se mão de métodos de apuração bastante rigorosos, como aqueles disseminados no livro Métodos de Pesquisa, organizados por Tatiana Gerhardt e Denise Silveira (2009).



Métodos de Pesquisa

Na obra, os interlocutores têm a oportunidade de compreender claramente como é estruturado um levantamento científico no que tange aos procedimentos, se experimental, pesquisa com *survey*, pesquisa-ação ou pesquisa etnometodológica, dentre outras possibilidades.

Em outros momentos, o simples ato de observar as reações de um volume razoável de cidadãos, em determinada repartição pública serve, minimamente, de elemento inicial para posterior diagnóstico, mais consistente. E esse levantamento primeiro vem da aplicação de uma ou mais premissas aqui abordadas.

Apontamentos nada finais

Um dos mais importantes pensadores da Modernidade, Nicholas Negroponte, autor do já clássico livro *A Vida Digital*, publicado nos anos 1990, iniciou e terminou uma entrevista, em 2019, ao grupo espanhol El País, com duas respostas de impacto às perguntas feitas pelo entrevistador Ricardo de Querol.

Diretor do media lab do MIT: “As ciências humanas são a coisa mais importante que você pode estudar”

Pergunta: Qual é o próximo marco para a humanidade?

Resposta: O mundo digital se integrou às nossas vidas. O que virá agora já não serão extrapolações da informática, como o que vimos até este momento.

Pergunta: Temos que enaltecer as ciências humanas, e a filosofia, em uma sociedade hipertecnológica?

Resposta: As ciências humanas são a coisa mais importante que você pode estudar. (2019)

As duas assertivas de Negroponte, diretor do Media Lab, do Instituto Tecnológico de Massachusetts, MIT, em inglês) são essencialmente convidativas à reflexão, pois indicam que profundas mudanças estão a caminho no tecido social e, portanto, na vida cotidiana. Mas,



por mais intrigante e excitantes que são essas novidades tecnológicas, é na resposta da pergunta final que reside o mais importante, a dimensão capital que as Ciências Humanas terão no futuro da sociedade.

O presente *e-book*, em realidade, um pequeno livreto, entrega elementos provocadores. E o fez para tirar o interlocutor daquilo que comumente chamamos de zona de conforto. Em geral, quando nos deparamos com expressões como Comunicação & Marketing Pessoal, muitos pensam em ideias que são lugares-comuns, chavões, bordões ou outro termo que indique sentido semelhante. Ideias que pertencem a um tempo que, em boa medida, não existe mais. Não se trata de defender um ufanismo futurista mas de alertar que o tempo presente (e o próximo) tende a ser radicalmente distinto do que já vimos. É isso que Negroponte alerta nas duas respostas que deu. As visões dele – e as outras referências usadas no *e-book* – são convites ao pensar, dialogar e agir, especialmente se para a melhoria no serviço público e, em última instância, em favor do cidadão.

A Comunicação do futuro, incluindo aquela que se pratica no serviço público (mais notadamente no espaço da gestão do trânsito e da mobilidade urbana), não pode e não deve deixar de lado determinada parcela das novidades que se avizinham, sob pena de incompreensão dos cidadãos, que são o início, o meio e o fim pelo qual o Estado guia-se.



Referências

AGÊNCIA ESTADUAL DE NOTÍCIAS (2019). **Estado tem sistema inovador que oferece 380 serviços públicos**. Disponível em: <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=102947&tit=Estado-tem-sistema-inovador-que-oferece-380-servicos-publicos>. Acesso em: 30 jul. 2019.

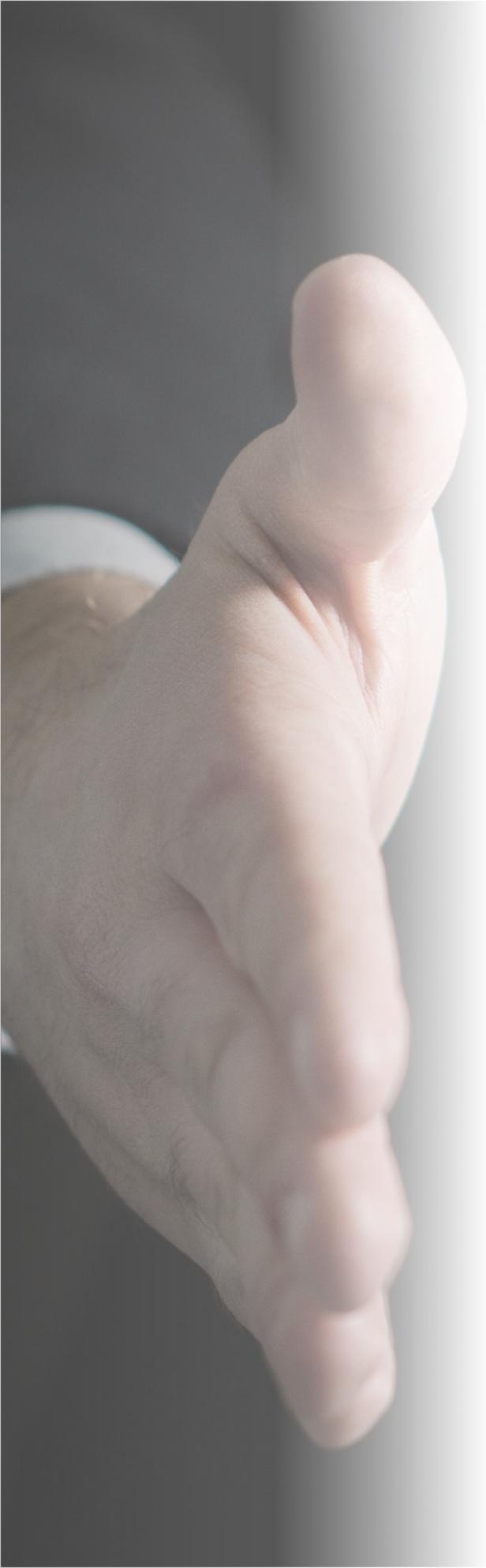
BOLLIGER, Sérgio; DIAS, Isabel de Meiroz (2014). **Participação colaborativa: o lugar do gestor público no processo de inovação aberta**. VII Congresso Consad de Gestão Pública. Brasília, 25-27 março 2017. Disponível em: http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/2015/CONSAD/063_Participacao_Colaborativa.pdf. Acesso em: 30 jul. 2019.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso à informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 29 jul. 2019.

COMPANHIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PARANÁ (2019). **Quem somos**. Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Pagina/Apresentacao>. Acesso em: 30 jul. 2019.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (2019). **Escala Brasil Transparente – Avaliação 360°**. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente-360>. Acesso em: 21 jul. 2019.

DUARTE, Jorge (2012). **Comunicação pública – Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Saraiva.



ÉPOCA NEGÓCIOS (2019). **Conheça 6 aplicações da internet das coisas que já estão tornando o mundo melhor.** Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2019/03/conheca-6-aplicacoes-da-internet-das-coisas-que-ja-estao-tornando-o-mundo-melhor.html>. Acesso em: 30 jul. 2019.

ÉPOCA NEGÓCIOS (2019). **Os três tipos de inovação de Clayton Christensen.** Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Economia/noticia/2019/02/os-tres-tipos-de-inovacao-de-clayton-christensen.html>. Acesso em: 27 jul. 2019.

GAÚCHAZH (2018). **Estônia, um país de vanguarda na inclusão digital.** Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/politica/eleicoes/noticia/2018/09/estonia-um-pais-de-vanguarda-na-inclusao-digital-cjlyhjub902lo01pxkdik71u3.html>. Acesso em: 15 maio 2019.

GERHARDT, Tatiana; SILVEIRA, Denise (org.) (2009). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: UFGRS, 2009.

GOVTECH BRASIL. Disponível em: www.govtechbrasil.org.br. Acesso em: 22 maio 2019.

O GLOBO (2015). Prefeitura de Curitiba faz sucesso nas redes com página que equilibra humor e prestação de serviço. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/prefeitura-de-curitiba-faz-sucesso-nas-redes-com-pagina-que-equilibra-humor-prestacao-de-servico-16490387>.

REDE BRASIL SUL (RBS) (2013). **The Communication Revolution.** Disponível em: www.thecommunicationrevolution.com.br. Acesso em: 23 nov. 2018.



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE DO PARANÁ
UNICENTRO**

**NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - NEAD
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB**

**Prof. Dr. Maurício Camargo Filho
Coordenador Geral Curso**

**Prof.^a Dr.^a. Maria Aparecida Crissi Knuppel
Coordenadora Geral NEAD / Coordenadora Administrativa do Curso**

**Prof.^a Ms.^a. Marta Clediane Rodrigues Anciutti
Coordenadora de Programas e Projetos / Coordenadora Pedagógica**

**Murilo Holubovski
Designer Gráfico**