

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA VOLTADA PARA O CIDADÃO: ANÁLISE DO
PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DO RIO GRANDE DO SUL**

**PUBLIC COMMUNICATION DIRECTED TO THE CITIZEN: ANALYSIS OF
RIO GRANDE DO SUL'S TRANSPARENCY PORTAL**

Rachel Ditz Ribeiro¹
Flavia Luciane Scherer²
Aletéia de Moura Carpes³
Maríndia Brachak dos Santos⁴

RESUMO

A comunicação pública é um conceito em construção e é abordada neste estudo tomando-se por base autores como Jorge Duarte, Elizabeth Brandão e Heloíza Matos, como aquela comunicação que é voltada para o cidadão. Para tanto, o objeto escolhido foi o Portal da Transparência do RS, sendo a intenção principal verificar se este portal efetivamente trata-se de um canal de comunicação pública. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, onde foi realizado o estudo de caso para o alcance do objetivo proposto e análise dos dados por meio da análise de conteúdo. A investigação indica que, devido às suas limitações, o Portal da Transparência RS não apresenta aspectos de comunicação pública voltada para cidadão e que ainda é preciso evoluir para que se tenha uma comunicação pública realmente efetiva.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Cidadania; Transparência.

ABSTRACT

Public communication is a concept under construction and is addressed in this study using as a base authors like Jorge Duarte, Elizabeth Brandão and Heloiza Matos, how that communication is geared towards the citizen. Therefore, the object chosen was the Transparency Portal of the RS, with the primary intent verify this portal effectively it is a public communication channel. This is a qualitative research, which was conducted the case study to achieve the objective and data analysis through content analysis. The research indicates that, due to its limitations, the Transparency Portal RS has no aspects of citizen-oriented public communication and that still needs to evolve to have a truly effective public communication.

Keywords: Public Communication; Citizenship; Transparency.

1 Introdução

Vivencia-se, hoje, a sociedade da informação caracterizada pela necessidade de respostas rápidas e por uma cultura voltada para os relacionamentos externos e internos. A comunicação sofre um constante processo de mutação com inclusão de novas tecnologias, o que altera uma já tradicional cultura de relacionamento entre as comunidades externa e interna

¹ Especialista em Gestão Pública pela Universidade Federal de Santa Maria.

² Administradora, doutora em Administração, professora do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria.

³ Administradora, doutoranda do curso de Administração na Universidade Federal de Santa Maria.

⁴ Mestranda do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Maria.

das organizações. Os governos são desafiados a qualificar suas técnicas de negociação e de administração de conflitos com finalidade de atender ao cidadão trazendo-o para esfera pública.

Nesse contexto, uma gestão pública eficiente passa por uma gestão da comunicação pública que pode ser explicada pela administração de conflitos, da diversidade e da cooperação entre os públicos e a necessidade de uma gestão de relações entre a esfera pública e a esfera privada.

O termo comunicação pública é novo e está sendo construído através de um processo de negociações que contemplam uma participação efetiva das áreas científica, institucional e de classes profissionais. Uma das poucas referências na área é a importante publicação de Duarte (2009) que organizou o livro “Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público”, cuja primeira edição data de 2007 e que contém diversas visões e princípios da comunicação pública, como das autoras Heloiza Matos e Elizabeth Pazito Brandão.

Matos (2009) coloca que embora o governo tenha a centralidade no processo da comunicação pública deve-se atentar para outras possibilidades: “a comunicação pública do ponto de vista da sociedade organizada e do cidadão, ambos como elementos essenciais na implementação do conceito” (MATOS, 2009, p. 47). Partindo desse entendimento coloca-se que a restauração da democracia e, como consequência, o crescimento de novas formas de vivências democráticas despertaram a necessidade de uma informação voltada para a construção da cidadania.

Nesse sentido e para entender melhor a comunicação pública que busca a participação do cidadão esta pesquisa analisou o Portal da Transparência RS que surgiu através dos Programas Estruturantes, mais especificamente, do Programa Ajuste Fiscal e do Projeto Transparência RS.

De acordo com o Portal dos Programas e Projetos Estruturantes⁵, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul lançou em maio de 2008 os Programas Estruturantes que possuía um conjunto de 32 objetivos, ou “diretrizes estratégicas”. Essas diretrizes estavam agrupadas dentro de três eixos que orientavam a ação política do governo: o eixo do Desenvolvimento Econômico Sustentável, buscando oferecer mais empregos para os gaúchos, através de ações em diversas áreas, como a infra-estrutura, a irrigação, as políticas de inovação e emprego, os assuntos internacionais, o agronegócio, o meio-ambiente, a ciência

⁵ Os Programas e Projetos Estruturantes foram extintos no final de 2010 devido à troca de Governo no Estado do Rio Grande do Sul. Hoje existem os Projetos Estratégicos.

e tecnologia, bem como o turismo, esporte e lazer; o eixo do Desenvolvimento Social, com a busca por maior qualidade de vida para todos, investindo nas áreas da saúde, da educação, da segurança pública, do saneamento básico e habitação, da cultura, além da justiça e desenvolvimento social; e, o eixo das Finanças e da Gestão Pública, que, com o objetivo de formar um Estado a serviço do cidadão, abrangia as áreas de planejamento e gestão, administração e recursos humanos do Estado, obras públicas e a área da Fazenda, que administra as receitas e as despesas do Governo.

Nesse último eixo existia o Programa Estruturante Ajuste Fiscal cujo principal objetivo era equilibrar as finanças do Estado para melhorar a capacidade de investimento em serviços. Dentro desse programa havia o Projeto Transparência RS que tinha como objetivo a transparência da gestão, o fortalecimento do controle social e a prevenção à corrupção, que deu origem ao Portal da Transparência RS.

Considerando esse quadro de referência, o objetivo geral deste trabalho é verificar, através da Análise de Conteúdo, se o Portal da Transparência RS apresenta aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão. Os objetivos secundários são: descrever a Administração Pública, a Gestão Pública e a transparência no Brasil; descrever os aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão; e, descrever o Programa Estruturante Ajuste Fiscal, o Projeto Transparência RS e o Portal da Transparência RS.

A comunicação pública utilizada aqui, é relacionada ao ponto de vista da sociedade organizada e do cidadão. Acredita-se que a comunicação é capaz de produzir e alocar conhecimento funcionando como uma política pública para a democratização do saber.

Deve-se olhar para o conceito de comunicação pública com uma postura de perceber e utilizar a comunicação como um instrumento de interesse coletivo para o fortalecimento da cidadania. Duarte (2009) avalia que é no setor público que a comunicação pública tem maior potencial de desenvolvimento e “incorpora o pressuposto da transparência em um tema historicamente relacionado à busca de visibilidade e legitimidade” (DUARTE, 2009, p.60).

Nesse contexto, surge o seguinte problema de pesquisa: quais aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão são encontrados no Portal da Transparência do RS?

2 Transparência na gestão pública

A questão da transparência vem sendo amplamente debatida e segundo Porto, Castro e Perotoni (2006, p. 01) “tornou-se um dos pilares de sustentação da legitimidade do poder

discrecionário na administração pública”. Para os autores ela tem, inclusive, importância de cunho orçamentário, já que produz maior confiabilidade e credibilidade no sistema financeiro e administrativo do Estado.

Um Código de Boas Práticas para Transparência Fiscal foi lançado pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) o que corrobora o pensamento de Porto, Castro e Perotoni (2006, p. 01) quando dizem que “o interesse crescente na esfera da coisa pública pelo atendimento do princípio da transparência tem-se mostrado um fenômeno mundial no qual o Brasil tem a sua parcela”.

Para Allegretti e Platt Neto (2011, p. 02), “o princípio da publicidade garante aos cidadãos o direito de conhecer os atos praticados na gestão pública e, ainda, garante uma melhor compreensão das informações”. Segundo os autores isso se deve ao fato da publicidade ter um caráter educativo, informativo ou de orientação social.

Quanto à prestação de contas, a Constituição Federal de 1988 busca definir quem tem a obrigação de prestar contas:

Art. 70. Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária (BRASIL, 1988).

Em 04 de maio de 2000, foi publicada a Lei Complementar nº 101, conhecida como Lei da Responsabilidade Fiscal (LRF) (BRASIL, 2000). A partir de então, a transparência foi definida como um dos princípios da administração pública responsável. Em seu artigo 48, a LRF (BRASIL, 2000) estabeleceu os instrumentos da transparência: “os planos, orçamentos e lei de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; O Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos”.

A LRF buscou ampliar o conceito de publicidade, pois compreende a transparência “como um conceito mais amplo exigindo que a informação não seja apenas publicada, mas que seja relevante, confiável, oportuna e compreensível” (ALLEGRETTI e PLATT NETO, 2011, p. 03)

Essa lei está fundamentada nos princípios de planejamento, transparência e participação popular. Para Platt Neto (2005, p. 148), “a participação popular depende fortemente da transparência das ações governamentais e das contas públicas, pois sem informação as decisões são prejudicadas”.

O artigo 48 da LRF (BRASIL, 2000) exige que seja dada ampla divulgação aos instrumentos da transparência, inclusive em meios eletrônicos de acesso público. A Lei

Complementar nº 131/2009 (BRASIL, 2009), a Lei da Transparência, foi além e, determinou que os gestores divulgassem informações em tempo real para a sociedade. Assim, a administração pública vem buscando cumprir a legislação vigente fazendo uso da internet para divulgar informações.

Quando bem aproveitado o meio eletrônico pode ter uma grande influência na participação dos cidadãos, já que pode levar a uma maior confiança no Governo e aumentar a participação social.

Nesse contexto, o Governo Federal lançou, em novembro de 2004, o Portal da Transparência (BRASIL, 2010), cujo objetivo principal é aumentar a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.

segundo Culau e Fortis (2006), o Portal da Transparência busca estar consonante com os preceitos constitucionais da publicidade e da eficiência, e visa estimular a gestão racional e responsável dos recursos públicos, veiculando informações sobre execução orçamentária e financeira dos ministérios bem como de suas prestações de contas, revelando à sociedade como os recursos dela extraídos têm sido aplicados.

Além disso, o Portal publica dados e informações detalhados sobre a execução orçamentária e financeira da União, que compreende gastos efetuados por seus órgãos e entidades, repasses de recursos federais, operações de descentralização de recursos e operações de crédito realizadas por instituições financeiras oficiais de fomento. A gestão do portal cabe à Controladoria-Geral da União, na qualidade de órgão central do Sistema de Controle Interno do Governo Federal.

3 Comunicação pública

No presente estudo, busca-se tratar da comunicação pública que vise o interesse público e seja baseada no diálogo. Nesse contexto, coloca-se o pensamento de Kegler (2008) para quem a comunicação pública “é a comunicação não linear e que se dá através da relação entre sujeitos, mas sem almejar a superação ou a predominância de um sujeito sobre o outro” (KEGLER, 2008, p. 61).

De acordo com Duarte [2009], em artigo intitulado “Comunicação Pública” quando se trata de comunicação pública se adotam como referência conceitos como cidadania, democratização, participação, diálogo e interesse público. Para o autor, “o objetivo central é fazer com que a sociedade ajude a melhorar a própria sociedade” (200-, p. 3). Sendo assim,

coloca que no intuito de qualificar a gestão do público, a comunicação pública pode ser fundamental para: identificar demandas sociais; definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada; promover e valorizar o interesse público; qualificar a formulação e implementação de políticas públicas; orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente; garantir a participação coletiva na definição, implementação, monitoramento, controle e viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas; atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais por obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público; estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária; melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público; induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos; e avaliar a execução das ações de interesse coletivo.

Segundo Brandão (2009), é possível identificar cinco áreas diferentes de conhecimento e atividade profissional em que o termo comunicação pública é utilizado. A primeira diz respeito à comunicação organizacional cujo principal objetivo é agir estrategicamente com o intuito de “criar relacionamentos com os diversos públicos e construir uma identidade e uma imagem para estas instituições, sejam elas públicas e/ou privadas” (BRANDÃO, 2009, p.01). Essa concepção é estreitamente ligada ao mercado e busca vender e obter lucro.

De acordo com Brandão (2009), juntamente com os intelectuais do Terceiro Mundo, a Igreja Católica teve um papel importante no movimento de reação aos padrões norte-americanos, já que com eles, assumiu a defesa do relatório que falava dos problemas comunicacionais na sociedade que foi apresentado à UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), em 1978. Sendo assim, a Igreja Católica passou a seguir os preceitos de uma nova comunicação, constantes nesse relatório, e também da NOMIC (Nova Ordem Mundial de Informação e Comunicação) apresentado em 1979 pela UNESCO. A NOMIC defendia que fossem estabelecidos sistemas de comunicação em via de mão dupla “ e que dessem oportunidade aos povos dos países em desenvolvimento para participar desse fluxo de informação através da produção e disseminação de suas próprias informações e análises” (BRANDÃO, 2009, p. 26).

Quando fala de informação no âmbito da comunicação pública, Duarte (2009) as agrupa em sete categorias: institucionais, de gestão, de utilidade pública, de interesse privado, mercadológica, de prestação de contas e dados públicos. A informação é uma palavra que contém muitos significados que variam conforme o contexto em que está inserida, mas

basicamente está relacionada ao processo de obtenção de conhecimento a partir de algum tipo de interpretação.

A construção do conceito de comunicação pública no Brasil passa por essa retomada histórica e também deve considerar que a formação do conceito deve passar pelo paradigma da cidadania. O idealismo e a rebeldia que estão no cerne do conceito ao mesmo tempo em que foram positivos para o surgimento da comunicação pública trazem também a dificuldade de aceitação e de construção, já que nessa comunicação pública que surge o poder é dado ao cidadão.

Segundo Jorge Duarte, o uso da expressão comunicação deve estar relacionado à melhora da vida das pessoas e para conseguir isto “os instrumentos de comunicação são utilizados a partir do ponto de vista do cidadão em sua plenitude e não apenas em suas faces de consumidor, eleitor, usuário” (2009, p. 61). Para que isso ocorra, Matos (2009) preocupa-se em tornar a comunicação pública menos teórica e mais prática.

Kegler (2008) ao interpretar a autora citada, coloca que essa reconhece que os suportes tecnológicos e midiáticos são incompletos diante da multiplicidade de possibilidades de participação social. Complementando, as autoras pontuam que a comunicação age para que ocorra no cidadão um processo de reencontro com a cidadania.

É nesse contexto de comunicação para o cidadão que busca-se o conceito de comunicação pública que será utilizado neste trabalho. Para isso, parte-se das idéias de Pierre Zémor *apud* Brandão (2009) que coloca que as finalidades da comunicação pública não podem estar dissociadas das finalidades das instituições públicas, que são as de informar o cidadão, ouvir suas demandas, contribuir para assegurar a relação social e acompanhar as mudanças comportamentais e das relações sociais. Brandão ressalta que para Zémor há a necessidade de “ouvir o cidadão”, pois para ele “a comunicação pública diz respeito à troca e à partilha de informações de utilidade pública, assim como à manutenção do liame social cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas” (BRANDÃO, 2009, p.14).

A opinião pública também se relaciona com o conceito de comunicação pública. Para Novelli (2009) a opinião pública pode ser entendida como um fenômeno que tem origem em um processo de discussão coletiva, refere-se a um tema de relevância pública e é expresso publicamente por sujeitos individuais em situações diversas ou em manifestações coletivas.

Baseando-se na pesquisa de Monteiro (2009) têm-se como finalidades principais da comunicação pública: responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público; apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as

instituições; divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral; e integrar o processo decisório que acompanha a prática política.

Dessa forma, devem-se deixar de lado as perspectivas pessoais e organizacionais e atentar para o coletivo. Nesse viés, Duarte coloca que “a comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão” (2009, p. 61) sempre respeitando o direito que ele tem ao diálogo e à informação.

4 Método

Para a realização deste estudo, optou-se por uma pesquisa de natureza qualitativa, que, segundo Zanella (2009), é baseada em conhecimentos teórico-empíricos que buscam atribuir cientificidade. Assim, a pesquisa qualitativa pode ser definida “como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não-utilização de instrumental estatístico na análise de dados” (ZANELLA, 2009, p.75).

O delineamento escolhido foi o estudo de caso, onde foi pesquisada a página de transparência do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, denominado “Portal da Transparência RS” (www.transparencia.rs.gov.br). Optou-se pela análise desse portal por ele ter derivado dos Programas Estruturantes e do projeto Estruturante Transparência RS que foi gerido e monitorado de 2008 a 2010 pela Secretaria do Planejamento, Gestão e Participação Cidadã onde a autora exerce suas funções de Analista de Planejamento.

A escolha por um estudo de caso parte do exposto por Yin (2010) para quem “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2010, p. 39).

Quando se opta por um estudo de caso deve-se definir anteriormente na coleta de dados se este é um estudo de caso único ou múltiplo. Yin (2010, p. 71) coloca que existem cinco justificativas para a escolha do estudo de caso único: 1) o caso único representa o caso crítico no teste de uma teoria bem-formulada; 2) ele representa um caso extremo ou peculiar; 3) ele é representativo ou típico; 4) ele é um caso revelador; e 5) o caso único é longitudinal.

Duas dessas justificativas nos levaram a optar pelo estudo de um caso único, o Portal da Transparência RS. A primeira é que ao analisarmos o portal como um caso de comunicação pública voltada para o cidadão vê-se que ele representa um caso crítico na teoria já formulada por estudiosos da comunicação pública. Sobre isso, Yin (2010) pondera que a teoria especificou um conjunto claro de proposições bem como as circunstâncias em que elas

são consideradas verdadeiras e o caso único pode vir a confirmar, desafiar ou ampliar a teoria. A segunda justificativa é que ele é representativo ou típico e assim, tem o objetivo de “captar as circunstâncias e as condições de uma situação diária ou de um lugar-comum” (YIN, 2010, p.72).

Quanto aos procedimentos adotados na coleta, a pesquisa foi bibliográfica e documental. A primeira, a respeito da administração e da gestão pública no Brasil, transparência, comunicação pública bem como a respeito do funcionamento dos Programas Estruturantes. A segunda, documental relativa aos documentos do Portal da Transparência RS.

Para Yin (2010) são seis as fontes de evidência em estudos de caso: documentação, registros em arquivo, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. Neste trabalho será utilizada a análise documental que, conforme Lüdke e André apud Scherer (2007, p.140), “pode se constituir numa técnica valiosa de abordagem de dados qualitativos, seja complementando as informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema”. A análise do Portal da Transparência RS insere-se no segundo caso já que busca desvendar a comunicação pública voltada para o cidadão.

Yin (2010, p. 128-129) evidencia que a documentação é relevante para todos os tópicos de estudo de caso e aponta os seus pontos fortes e fracos. Para o autor os pontos fortes são que a documentação é: estável, pode ser revista repetidamente; discreta, não foi criada em consequência do estudo de caso; exata, contém nomes, referências e detalhes exatos de um evento e; ampla cobertura, longo período de tempo, muitos eventos e muitos ambientes. Os pontos fracos são: recuperabilidade pode ser difícil de encontrar; seletividade parcial, se a coleção incompleta; parcialidade do relatório, reflete parcialidade (desconhecida) do autor e; acesso, pode ser negado deliberadamente.

Quando se analisam documentos é importante atentar para o fato de que eles foram redigidos com uma finalidade específica que não é a mesma do estudo de caso em questão. Nesse sentido, Yin (2010, p. 131) pondera que “o investigador do estudo de caso é um observador vicário e a evidência documental reflete uma comunicação entre outros grupos tentando atingir alguns outros objetivos”. Se esses objetivos forem identificados de forma constante existe uma menor possibilidade de se desorientar com a evidência documental e uma maior possibilidade de se criticar corretamente a interpretação do conteúdo dessa evidência.

A análise de dados será feita através da análise de conteúdo que trabalha com materiais textuais escritos e é um método apropriado quando se analisam as comunicações. Trata-se de um tipo de análise que ocorre por meio de descrições objetivas e sistemáticas do conteúdo das comunicações, tendo como finalidade a interpretação dessas mesmas comunicações.

A análise de conteúdo possui diversas técnicas, dentre as quais optou-se pela análise categorial que é, cronologicamente, a mais antiga: a chamada categorização. Podem ser várias as unidades de análise tais como palavras, caracteres, temas, medidas de espaço e de tempo ou tópicos. De acordo com Scherer (2010, p.142), “para sua utilização, elaboram-se categorias analíticas para a classificação das unidades, e a comunicação é decomposta de acordo com regras prefixadas”.

Quando o pesquisador encontra-se de posse dos documentos parte-se para a análise propriamente dita. Segundo Bardin (2010) as diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se em três pólos cronológicos: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e inferência e interpretação. No presente estudo, foram definidas categorias construídas a partir do marco teórico utilizado e da Análise de Conteúdo. Essa definição foi baseada nos quatro eixos centrais da comunicação pública propostos por Jorge Duarte (2009, p. 7) e expostos no QUADRO 1.

Quadro 1: Categorias analisadas

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Transparência	1.1 Oferta de informações 1.2 Disponibilização dos dados para fiscalização da prestação de contas
2. Acesso	2.1 Linguagem 2.2 Uso de recursos que facilitem o entendimento
3. Interação	3.1 Uso de instrumentos de interação 3.2 Disponibilização de dados e materiais para download
4. Ouvidoria Social	4.1 Compreensão da opinião pública 4.2 Adoção das referências propostas pela sociedade

Conforme Bardin (2010) na categorização podem ser empregados dois processos inversos: a) Organiza-se o material de acordo com um sistema de categorias previamente definido, com base na teoria pesquisada. Então, repartem-se os elementos entre as categorias à medida em que vão sendo encontrados; b) No decorrer da análise, o sistema de categorias

surge e os elementos vão sendo identificados. O título da categoria só é dado com o final dos agrupamentos. A partir destas diretrizes foi conduzido o presente estudo.

5 Apresentação e discussão dos resultados

A seguir, serão expostos os resultados obtidos através do modelo teórico proposto. Os dados serão apresentados separados por categorias e subcategorias.

5.1 Transparência

Duarte (2010) coloca que no setor público a questão da comunicação pública está muitas vezes ligada à questão da transparência. Por isso, nesta categoria de análise foram observadas questões relativas à transparência do Portal. Para tanto, foram analisadas duas subcategorias: oferta de informações e disponibilização de dados para fiscalização da prestação de contas.

5.1.1 Oferta de informações

Devem ser ofertadas pelo Estado ferramentas que permitam ao cidadão “o alcance universal e capilar das provisões, a perenidade do funcionamento do atendimento e a constância da resposta, no tempo e no espaço adequados às condições sociais do cidadão” (SANTOS, 2002, p. 15).

O Portal da Transparência tem como página inicial, de forma centralizada dois links que remetem diretamente para a consulta aos gastos e receitas públicas. Na esquerda da página estão os menus descritos abaixo:

- Página inicial;
- O que é o Portal: com informações a respeito dos objetivos da página;
- Como consultar: onde são explicados os procedimentos e os tipos de pesquisa que podem ser efetuados;
- Consulta a dados: local onde são feitas as pesquisas a respeito dos gastos, receitas e outras informações;
- Origem dos dados: explica de onde provêm os dados do portal;
- Perguntas frequentes: disponibilizam-se respostas a onze questões;
- Participação e controle social: informa ao cidadão sobre o seu direito de participar;

- Sites de interesse: links para sites envolvendo a temática do portal;
- Glossário: dividido em finanças públicas, gastos e receitas;
- Notas explicativas;
- Fórum: destinado à participação dos usuários;
- Fale Conosco.

Na final da página há links para as páginas da transparência do Poder Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público e Tribunal de Contas do Estado.

Analisando a oferta de informações do portal, tem-se que aquelas a respeito de “O que é o Portal” mostram-se satisfatórias, já que se apresentam bem completas possibilitando ao cidadão conhecer os objetivos da página. No menu “Como Consultar”, é explicado o modo de obter os dados a respeito das finanças públicas do Estado, estando as informações completas. A “Consulta a dados” também oferece informações completas a respeito da posição, exercício, mês e fase do gasto a serem consultados, além de dividir a pesquisa em Gastos Diretos e Transferências.

Quanto ao menu “Perguntas Frequentes” acredita-se que deveria haver um maior número de questões respondidas, como, por exemplo, sobre o funcionamento das receitas e despesas do Estado, já que gastos públicos é um assunto que não é dominado pela maioria da população. O menu “Controle e Participação Social” possui uma breve explanação sobre a importância da participação do cidadão e, no final da página existe um link “Aprenda mais” que traz somente a uma explicação sobre IPVA. Esse poderia ser melhor utilizado trazendo, por exemplo, publicações, leis, artigos, entre outros que buscassem educar o cidadão sobre seu direito de participar. Dessa forma, os dois últimos menus citados carecem de uma maior oferta de informações.

Outro menu que poderia ser mais completo é o “Notas Explicativas” que traz apenas cinco notas sobre repasse de ICMS aos municípios, diárias, CPF, informações de caráter sigiloso e precatórios. No entanto, o Glossário do portal é bastante completo possuindo 1135 termos, sendo 397 de finanças, 403 de gastos e 330 de receitas.

As informações sobre sites a respeito do tema que podem ser acessados são satisfatórias havendo, inclusive, links para outras páginas de transparência. Além disso, há o “Fale Conosco” com telefone para contato e formulário eletrônico.

Observa-se que existe uma importante falha nas informações do Portal da Transparência. No Glossário do portal existem apenas breves informações a respeito do Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA) e Execução Orçamentária. Mas, no Glossário não há nenhum link que remeta ao site da

Secretaria do Planejamento, Gestão e Participação Cidadã (SEPLAG) ou da Secretaria da fazenda (SEFAZ) para obtenção de maiores informações. Esse link só está disponibilizado no menu “Consulta a dados” em “Outras Informações”

Dessa forma, as informações prestadas pelo Estado não estão todas em uma mesma página e se o cidadão quiser aprender mais sobre algum desses assuntos não encontrará no portal as informações de forma rápida. Um local adequado para inseri-las seria no menu “Controle e Participação Social” no link “Aprenda mais”. Outra informação que poderia estar contida no menu citado é a Lei da Responsabilidade Fiscal que é só citada no Glossário mas não possui nenhum link para download ou informações complementares.

Portanto, observa-se o fato de que o portal parece não evidenciar o cumprimento dos aspectos legais já que não oferece informações sobre a legislação pertinente não possuindo um local na página onde se disponibiliza o download de leis tais como a LRF, a Constituição Federal e a Lei Complementar nº 131/2009.

5.1.2 Disponibilização de dados para fiscalização da prestação de contas

Os dados do Portal da Transparência estão contidos no menu “Consulta a Dados” que pode ser acessado através da barra de menus ou da página inicial do portal, em sua parte central. A pesquisa está dividida em Gastos, Receitas e Outras Informações.

Na categoria Gastos a pesquisa pode ser feita por posição (acumulado ou mensal), exercício (2008 a 2011), mês e fase de gastos (empenho, liquidação e pagamento) e ainda por Gastos Diretos, dividido em:

- Gastos por Poderes/Órgãos: Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Contas;
- Gastos por Ação de Governo: contem 108 páginas onde se buscam informações por Função e Ação;
- Tipos de gasto: busca por elemento da despesa como, por exemplo, investimentos ou outras despesas correntes;
- Detalhamento do tipo de gasto: busca pela rubrica, ou seja, se é 13º salário, auxílio refeição, auxílio transporte, entre outros;
- Gastos com diárias: consulta por diárias normais, por adiantamento de numerário ou por folha de pessoal;
- Verbas indenizatórias: separadas por Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Contas;

- Consulta popular: gastos realizados por COREDES; e
- Gastos por favorecido: contem 4947 páginas com todos os favorecidos.

Há ainda a pesquisa por Transferências dividida em Transferências de Recursos e Transferências de Recursos a Prefeituras.

Em Receitas, a pesquisa é por posição, mês e exercício, podendo ser ainda por:

- Tipos de Receita: separadas por Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Contas e por Categoria Econômica como, por exemplo, receitas correntes, de capital ou intra-orçamentárias;
- Finalidade da Receita: separadas por Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Contas e por origem do recurso; e
- Desonerações/Incentivos Fiscais: esse item é um link que abre a página da SEFAZ onde existem informações sobre o que são Desonerações Fiscais e também downloads de demonstrativos.

Por último, em “Outras Informações”, há pesquisas por páginas de Transparência dos Poderes Legislativo, Judiciário e Executivo, do Ministério Público Estadual e Tribunal de Contas do Estado; por Orçamento, Finanças e Balanço, onde se obtém links que abrem páginas da SEFAZ, SEPLAG, Tribunal de Contas e Manual do Gestor Público com informações a respeito de Planos Plurianuais, Leis de Diretrizes Orçamentárias, Orçamentos, Balanços, Finanças e outros; por Informações sobre pessoal; por Diárias; e, por Outras informações, dividido em Devedores em Dívida Ativa (link para SEFAZ), Licitações (links para as páginas de licitações do Estado) e Organograma do Estado.

Analisando o quadro geral da disponibilização dos dados para fiscalização acredita-se que, pelo menos quanto ao caráter informacional, há facilidade de acesso aos dados públicos.

5.2 Acesso

Na categoria Acesso foi analisado se o portal apenas apresenta dados ao usuário ou se procura tornar esses dados acessíveis ao cidadão. Para isso, ela foi dividida em duas subcategorias: linguagem e uso de recursos que facilitem o entendimento.

5.2.1 Linguagem

A linguagem utilizada nos menus do portal não é técnica, mas ela também não pode ser considerada didática, pois não traz muitos exemplos para tentar elucidar o que está sendo

exposto. Por exemplo, quando se informa que gastos diretos são gastos em compras ou contratação de obras e serviços esses deveriam ser exemplificados para tornar a linguagem mais didática. Dessa forma, o formato coloquial é aquele que parece estar mais presente no portal, pois se tenta informar de uma forma muito próxima à fala.

No entanto, quando se sai das informações da barra de menus e entra-se naquelas que são resultado da consulta aos dados encontram-se dificuldades. A linguagem utilizada nos balanços, demonstrativos, relatórios e outros documentos é técnica. Nesse sentido, Wurman apud Reis (2007, p. 80) “somos limitados por uma língua na qual as palavras podem significar uma coisa para uma pessoa e algo bem diferente para outra. Não existe uma forma certa de se comunicar”.

Apesar dessa constatação, a diferença na linguagem do Portal da Transparência RS pode dificultar a compreensão do cidadão e pode impossibilitar que ele exerça o seu direito de participar e fiscalizar. Nesse caso, seria interessante que os documentos técnicos fossem acompanhados de recursos como gráficos ou apresentação de estatísticas para facilitar o entendimento do usuário.

5.2.2 Uso de recursos que facilitem o entendimento

Em 2005, o Governo Federal, por meio do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), disponibilizou o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG). Nesse documento é colocado que “a padronização do layout permite aos usuários encontrar facilmente os botões de navegação assim como procurar o conteúdo anterior em cada página (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, 2005, p. 10)

Facilitar o entendimento de uma informação é não apenas informar, mas também utilizar de recursos como artifícios de layout, diversidade de formatos e processos que tornem o portal mais acessível ao cidadão. Quanto à aparência, o portal facilita o entendimento já que possui um layout limpo com cores claras e sem *banners* e propagandas que podem prejudicar a navegabilidade. Na parte superior da página existem três links: um para aumentar ou diminuir o tamanho da letra, outro de “Como Consultar” e o último, uma caixa de busca no site. Quanto à qualidade de navegação, os links que levam à página do Tribunal de Justiça retornaram erros no sistema, impossibilitando a consulta aos dados da instituição.

Além disso, percebe-se que o portal possui algumas deficiências que prejudicam o entendimento pelo usuário. Não existe um mapa da página para facilitar o acesso aos dados.

Não há um padrão nas páginas de transparência governamentais assim, cada vez que o cidadão muda de página tem que aprender a sua lógica. E ainda, o menu “Como Consultar” não fornece nada além de texto sendo que poderiam ser disponibilizados um passo-a-passo de como consultar ou um exemplo com utilização de imagens que facilitem a compreensão. Quanto a isso, Caldas (2007, p. 90) coloca que “a excelência gráfica pode ser atingida pela comunicação de conceitos complexos por meio de recursos visuais como mapas, séries temporais, gráficos relacionais, etc.”

No menu “Consulta a Dados” algumas consultas não remetem ao portal mas a links externos, de outras páginas do Governo e o usuário descobre que a informação está nesta outra página somente quando clica, pois não há indicação de que há um link externo. Nesse caso, o portal não está privilegiando “a navegação concisa, aplicando um número indefinido de mediações para que o cidadão tenha acesso ao serviço ou à informação” (SANTOS, 2002, p. 37)

Todas as informações deveriam estar contidas em uma só página, o Portal da Transparência, oferecendo amplo acesso e facilitando o trabalho dos usuários. Dessa forma, a navegabilidade do portal fica prejudicada, pois “um sistema de navegação mal projetado afeta a usabilidade do website porque não orienta o usuário no caminho que precisa seguir para alcançar seus objetivos” (REIS, 2007, p. 86).

Outra limitação encontrada é quanto à ambiguidade de temas utilizados para consulta. Como exemplo, tem-se a consulta por diárias. No menu “Consulta a Dados”, na seção “Gastos” pode-se pesquisar os gastos com diárias normais, por adiantamento de numerário e por folha de pessoal. Quando qualquer uma das opções é escolhida é aberta uma lista por Poderes e selecionando um deles abre uma lista completa de favorecidos e ainda possibilita pesquisar por CPF ou CNPJ. Porém, na seção “Outras Informações” no mesmo menu, existe a mesma pesquisa por diárias, só que só por adiantamento de numerário e por folha de pessoal onde se pode optar por Poder Judiciário ou Executivo o que possibilita apenas o acesso à página do Tribunal de Justiça (que como já foi dito, estava com erro) ou à página da Superintendência de Portos e Hidrovias (SPH).

Essa ambigüidade tem a ver com o que diz Caldas (2007, p. 89) para quem “a classificação das informações baseia-se na linguagem e esta é naturalmente ambígua”. Mesmo assim, acredita-se que deveria haver mais cuidado com o intuito de não confundir o usuário que pode não compreender qual é a informação correta.

5.3 Interação

Nesta categoria, busca-se analisar se no portal existem instrumentos pedagógicos de interação que permitam estimular e viabilizar o acesso, compreensão, participação e crítica dos cidadãos. Dessa forma, foram abordadas duas subcategorias: uso de instrumentos de interação e disponibilização de dados para *download*.

5.3.1 Uso de instrumentos de interação

Quando se observam os instrumentos de interação utilizados pelo Portal da Transparência notam-se algumas limitações importantes. Primeiramente, não há uma página de notícias que poderia trazer informações a respeito de transparência, controle social e participação do cidadão. Também não há divulgação de palestras, seminários ou demais eventos que o usuário possa vir a participar e se instruir para melhor utilização da página.

O Fórum existente no portal é totalmente subutilizado já que possui apenas 5 tópicos, o último datado de julho de 2010, dos quais apenas dois deles produziram cada um uma resposta de outro cidadão. Além disso, as colocações dos usuários visam apenas parabenizar pelo portal e não compartilhar informações e/ou dirimir dúvidas.

O “Fale Conosco” do portal possui um telefone para contato e um formulário eletrônico que busca atender questões como denúncias, comentários, dúvidas, reclamações ou sugestões. Quando enviado o formulário, aparece uma mensagem de que em breve haverá retorno. Porém, não é enviada para o e-mail do usuário uma mensagem de agradecimento pela participação, o que seria interessante para o usuário sentir que sua contribuição é importante. Outra limitação, é que o e-mail para contato não se encontra no menu “Fale Conosco” e, sim, na parte inferior da página.

Outros pontos a serem destacados é que o portal não possui um atendimento on-line, o número de telefone não é um 0800 com atendimento ampliado (e que é um serviço gratuito) e, ainda não utiliza as redes sociais como *Twitter* e *Facebook* para interagir com os usuários, o que já é bastante comum em páginas governamentais.

A SEFAZ possui um Programa de Educação Fiscal que através de um portal (www.educacaofiscal.rs.gov.br) que contém manuais, palestras, eventos, etc., busca formar o cidadão. Todavia, essa é uma página externa ao Portal da Transparência e para chegar até ela o cidadão precisa entrar no menu “Sites de Interesse” que lá encontrará um link para o Programa Educação Fiscal. Isso é, ele só chegará até o Programa se tiver um conhecimento prévio de sua existência

O mais adequado seria que as ações de formação do cidadão estivessem disponibilizadas na própria página da transparência, com um manual específico que contribuísse para a educação do usuário que está utilizando aquela página. E, também poderia haver links no menu “Participação e Controle Social”, para outras cartilhas relacionadas ao conteúdo do portal.

5.3.2 Disponibilização de dados para download

Em sua maioria os dados contidos nas pesquisas possuem possibilidade de download. Das demais informações podem ser feitas cópias. No entanto, é necessário frisar que todos os downloads estão em páginas externas que possuem links no Portal da Transparência. Isso incorre na limitação já exposta nessa análise, a de que todas as informações deveriam estar condensadas em uma mesma página.

5.4 Ouvidoria Social

Na categoria Ouvidoria Social, foi observado o interesse do Portal em conhecer e compreender a opinião pública com o intuito de atender as expectativas da sociedade. Para tanto ela foi dividida em: compreensão da opinião pública e adoção das referências propostas pela sociedade.

5.4.1 Compreensão da opinião pública

No Portal da Transparência RS não há um menu específico para Ouvidoria Social, existe apenas o menu “Fale Conosco” com número de telefone e formulário eletrônico. Em nenhum momento a página traz alguma referência ao fato de que está ouvindo os cidadãos para que possa atender aos seus anseios.

Segundo Caldas (2007, p. 57) “a avaliação periódica deve levar os gestores do projeto ao foco nas necessidades dos usuários. Porém, no portal, não é utilizada nenhum tipo de pesquisa que traga retorno do cidadão sobre a satisfação de suas necessidades dentro desse projeto de transparência. A falta de atendimento aos anseios do usuário prejudica a identificação de elementos chave para que a atuação do Estado esteja alinhadas com as demandas de uma sociedade moderna e transparente.

5.4.2 Adoção das referências propostas pela sociedade

Nessa subcategoria percebem-se as mesmas limitações descritas acima. Se o usuário não tem retorno quanto ao fato de estar sendo compreendido, muito menos sabe se suas sugestões estão sendo adotadas pelos gestores públicos. Pinho (2008) coloca que ao elaborar seu planejamento o governo deve ter como etapa fundamental o *feedback*. Para o autor “a ausência de qualquer mecanismo de retroalimentação com a opinião da sociedade, é a presença de um “vôo cego” por parte dos gestores públicos, mantendo-se a forma tradicional de gestão” (PINHO, 2008, p. 01).

Não há nenhuma notícia, nem no portal, nem quando pesquisada em sites de busca, sobre o fato de que alguma sugestão dos cidadãos tenha sido utilizada para influenciar decisões do Governo.

Credita-se esta limitação em parte ao portal não possuir uma Ouvidoria e em parte ao próprio usuário que não participa nem mesmo do Fórum que existe no site. No entanto, de acordo com Scroferneker (2004) a simples oferta do serviço de ouvidoria não é suficiente. Para a autora “é necessário que haja um plano de trabalho que contenha estratégias e que esteja articulado com a política de comunicação da Instituição” (SCROFERNEKER, 2004, p. 09).

A falta de participação pode ser causada por não existir no portal nenhuma ação de educação do cidadão para participar e fiscalizar já que as ouvidorias possuem um importante papel de apoio aos gestores públicos para que possam atender as demandas da sociedade.

6 Considerações finais

Abordar a comunicação pública voltada para o cidadão foi o que moveu este trabalho. Para tanto, primeiramente, buscou-se as origens do conceito em autores como Jorge Duarte, Elizabeth Brandão e Heloíza Matos. Definiu-se como objeto de pesquisa o Portal da Transparência RS, criado a partir dos preceitos dos Programas e Projetos Estruturantes do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

A escolha do objeto de pesquisa permitiu a definição do objetivo geral deste trabalho que foi verificar se o Portal da Transparência RS apresenta aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão. Já a problemática era buscar no portal aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão.

Definidos os marcos centrais partiu-se para a busca de literatura apropriada ao tema a aos objetivos pretendidos. Assim, optou-se por traçar um breve panorama da administração e da gestão pública no Brasil, priorizando seu contexto histórico e ainda, trazendo a questão da transparência que desde a criação da LRF vem tendo cada vez mais importância.

Partindo dessa visão geral voltou-se para o caso específico da comunicação pública. Tratada aqui como um conceito em construção buscou-se fazer uma reconstituição histórica da elaboração do conceito para chegar àquele que contempla a relação entre a comunicação e o cidadão.

Como estratégia de pesquisa optou-se por realizar um estudo de caso. Para tratamento dos dados utilizou-se a análise de conteúdo e a técnica da categorização. As categorias analisadas foram construídas com base nos quatro eixos centrais da comunicação pública, idealizados por Jorge Duarte (2009).

Na categoria Transparência analisou-se a oferta de informações e a disponibilização de dados para fiscalização da prestação de contas. Quanto à primeira, parte das informações são satisfatórias, porém, alguns menus do portal necessitam de informações mais completas como disponibilização de leis, artigos, etc. que busquem instruir melhor o usuário. Além disso, as informações não estão todas concentradas no portal, mas, pulverizadas em outros sites. Já quanto à disponibilização de dados, no que remete ao caráter informacional, ela está completa.

A segunda categoria foi Acesso onde se analisou a linguagem e o uso de recursos que facilitem o entendimento. Quanto à linguagem observou-se que aquela utilizada no portal é coloquial. Já nos documentos acessados através da ferramenta de busca como balanços, relatórios e demonstrativos a linguagem é técnica e não possuem nenhum tipo de gráficos ou estatísticas que ajudem na interpretação. Quanto ao uso de recursos que facilitem o entendimento o portal possui alguns, como layout limpo, sem banners e propagandas e, links para busca, diminuição e aumento do tamanho da fonte. No entanto, foram identificadas algumas limitações como: links que retornam erro no sistema, inexistência de um mapa da página, falta de padrão nas páginas de transparência do Governo e ambigüidade nas consultas.

Na terceira categoria, Interação, observou-se o uso de instrumentos de interação e a disponibilização de dados para download. No que se refere aos instrumentos de interação notam importantes limitações: falta de uma página de notícias; ausência de divulgação de seminários e demais eventos relacionados ao tema do portal; fórum subutilizado; fale conosco sem retorno para o usuário; inexistência de atendimento on-line ou de uso de redes sociais; e,

falta de manual ou cartilha para educação do usuário. Os dados para download estão, em sua maioria, em páginas externas acessadas através de links no Portal da Transparência.

A última categoria analisada foi a de Ouvidoria Social que abrangia a compreensão da opinião pública e a adoção de referências propostas pela sociedade. Percebeu-se que não há local específico para o serviço de ouvidoria social e não é feita nenhuma pesquisa que traga retorno da opinião do cidadão. Além disso, não há retorno para o usuário quanto à adoção de suas sugestões pelos governantes.

O problema desta pesquisa era verificar quais aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão eram encontrados no Portal da Transparência do RS. Tem-se que a comunicação pública é centrada no diálogo visando o interesse público. O Portal da Transparência RS mostrou que possui certas limitações quanto à esta centralidade no diálogo com o cidadão. Quando se observa somente a informação, o portal possui aspectos positivos, já que possui dados recentes e diversos links que possibilitam uma ampla pesquisa. Mas a comunicação pública vai além da simples informação. De nada serve para o cidadão obter dados se esses possuem uma linguagem técnica de difícil compreensão ou acessar um portal que diz visar a participação, mas não possui uma ouvidoria social ou um manual ou cartilha que busque educar o usuário. Dessa forma, acredita-se que o problema de pesquisa foi respondido já que os aspectos da comunicação pública foram descritos no referencial teórico e sua presença analisada no portal.

O Portal da Transparência RS ocupa hoje o 4º lugar no ranking do Índice de Transparência criado pelo Comitê da Transparência e que informa o nível de transparência das contas públicas. Mas, o objetivo do presente trabalho não é avaliar se o portal é transparente ou não e sim se ele é um caso de comunicação pública com enfoque no cidadão.

Os objetivos do trabalho foram atingidos em sua totalidade, pois se conseguiu tratar dos temas propostos de forma que auxiliassem na análise. Tomou-se a comunicação pública como a comunicação que centraliza seu processo no cidadão baseando-se no direito que ele tem ao diálogo e à participação. Dessa forma, a partir da análise do Portal da Transparência RS, concluiu-se que ele não apresenta aspectos da comunicação pública voltada para o cidadão, devido às limitações já explanadas.

Dessa forma, o Portal da Transparência RS deveria buscar incluir os aspectos da comunicação pública em seu conteúdo. O primeiro passo a ser dado, talvez seja iniciar ações de educação do cidadão, tornando o portal mais acessível. Um manual do usuário pode ser o início de uma nova forma de ver o portal, não somente como informação, mas como um processo de participação do cidadão no processo democrático.

Portanto, ao finalizar o trabalho percebeu-se o quanto ainda é preciso evoluir para que se tenha uma comunicação pública realmente efetiva, que seja ponto de partida e de encontro para o processo de reaprendizado da cidadania e utilizada como instrumento de interesse coletivo que ofereça ao cidadão o direito de se expressar e participar enquanto personalidade crítica e autônoma.

Referências

ALLEGRETTI, D. S.; PLATT NETO, O. A. Funcionalidades, Limitações e Potencialidades do Portal da Transparência do Estado do Rio Grande do Sul. In: 4º CONGRESSO UFSC DE INICIACAO CIENTIFICA EM CONTABILIDADE Florianópolis. **Anais eletrônicos...** 18 a 20 abr. 2011. Disponível em: <http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso/arquivos_artigos/artigos/640/20101201085535.pdf> Acesso em: 30 abr. 2011.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 4. Ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**/Jorge Duarte, organizador. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição [da] Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 26 set. 2010.

_____. **Lei Complementar n.º 131, de 27 de Maio de 2009 (Lei da Transparência). Acrescenta dispositivos à Lei Complementar n.º 101**, de 4 de maio de 2000. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/LCP/Lcp131.htm>>. Acesso em: 28 set. 2010.

_____. **Portal da Transparência**. 2010. Disponível em: <www.transparencia.gov.br>. Acesso em: 28 set. 2010

CULAU, A. A.; FORTIS, M. F. de A. **Transparência e controle social na administração pública brasileira: avaliação das principais inovações introduzidas pela lei da Responsabilidade Fiscal**, 2006. Disponível em: <https://bvc2.cgu.gov.br/bitstream/123456789/3235/1/transparencia_controle_social_administracao.pdf> Acesso em: 13 fev. 2011

DUARTE, J. **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KEGLER, J. Q. S. **Comunicação Pública e Complexidade: uma perspectiva das Relações Públicas como sujeito comunicacional e estratégico no cenário da midiatização**. 2008. 130f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Midiática) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2008.

MATOS, H. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, J. (Org.) **Comunicação Pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NOVELLI, A. L. R. Comunicação e opinião pública. In: DUARTE, J. (Org.) **Comunicação Pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PLATT NETO, O. A. **Construção de um modelo para avaliação da transparência da gestão da dívida pública municipal com vistas a favorecer o controle social**. 2005. 348f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2005.

PORTO, E. G.; CASTRO, F. C. L. de; PEROTTONI, F. L. A Lei de Responsabilidade Fiscal e os meios eletrônicos como forma de promoção da transparência fiscal na gestão pública. **Jus Navigandi**, Teresina, n. 1080, 16 jun. 2006. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=8533>>. Acesso em: 17 jun. 2009.

SCHERER, F. L. **Negócios Internacionais**: a consolidação de empresas brasileiras de construção pesada em mercados externos. 2007.329f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

SCROFERNEKER, C. M. A. A Universidade na Internet: um estudo comparativo dos sites das universidades brasileiras. In: XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIENCIAS DA COMUNICACAO – INTERCOM. 30 de ago. a 03 de set. 2004. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/bitstream/1904/17587/1/R1469-1.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 2011.

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

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**/Liane Carly Hermes Zanella – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.