



Redes. Revista do Desenvolvimento Regional

ISSN: 1414-7106

ISSN: 1982-6745

revistaredes@unisc.br

Universidade de Santa Cruz do Sul

Brasil

Figueira, João; Biffignandi, Fernando

Qualificação dos processos de Comunicação Pública no fortalecimento social e democrático do direito à informação: as realidades portuguesa e brasileira

Redes. Revista do Desenvolvimento Regional, vol. 26, 2021, Enero-Diciembre

Universidade de Santa Cruz do Sul

Santa Cruz do Sul, Brasil

DOI: <https://doi.org/10.17058/redes.v26i0.15720>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552070455034>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

[redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



Qualificação dos processos de Comunicação Pública no fortalecimento social e democrático do direito à informação: as realidades portuguesa e brasileira

João Figueira

Universidade de Coimbra – Coimbra - Portugal

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2344-9789>

Fernando Biffignandi

Prefeitura Municipal de Porto Alegre – RS - Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7442-9043>

Resumo

Este artigo busca evidenciar conceitos importantes da Comunicação Pública Cidadã, cotejando as práticas comunicacionais, no âmbito do poder local, entre Portugal e Brasil, dois países unidos pela mesma língua, mas com realidades diversas nos planos social e cultural. Tendo como base a Pesquisa dos autores (2018-2019), o trabalho procura descrever a análise realizada em quatro cidades, portuguesas e brasileiras, com o objetivo de conhecer e avaliar os processos de transmissão da informação por parte do poder público, como um direito social e constitucional. Através da análise de conteúdo, a metodologia parte de um recorte de tripla amostragem por meio de entrevistas com os gestores e profissionais envolvidos na transmissão da informação pública na aplicação de questionários aos cidadãos e, finalmente pela análise documental dos materiais impressos e disponibilizados na internet (websites). A avaliação sobre a importância do diálogo e da efetiva compreensão da informação teve como lastro teórico os preceitos de Edgar Morin, Luiz Beltrão e Jürgen Habermas, no âmbito do Paradigma da Complexidade, da Folkcomunicação e Teoria do Agir Comunicativo, respectivamente. Ao confrontar o modelo histórico e reivindicatório do direito à informação nas atuais políticas públicas de transparência e qualidade total, os resultados ressaltaram a importância do diálogo como instrumento democrático, pela excelência na Comunicação Pública em benefício da cidadania. A conclusão recomenda que os procedimentos de transmissão da informação, enquanto pública, respeitem a bagagem cultural e a história de vida de cada indivíduo: uma nova forma de comunicação, dialógica, que adote uma linguagem simplificada adequando o conhecimento técnico ao comum, permitindo a compreensão do conteúdo de maneira eficaz.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Políticas Públicas; Complexidade; Folkcomunicação; Agir Comunicativo.

Qualification of Public Communication processes in the social and democratic strengthening of the right to information: the Portuguese and Brazilian realities

Abstract

This article aims to show important concepts of Public Citizen Communication, comparing the communicational practices, within the scope of local power, between Portugal and Brazil, two countries united by the same language, but with different realities in the social and cultural planes. Based on the Authors' Survey (2018-2019), the work seeks to describe the analysis carried out in four Portuguese and Brazilian cities with the objective of knowing and evaluating the processes of information transmission, by the public power, as a social and constitutional. Through content analysis, the methodology starts from a triple sampling section through interviews with managers and professionals involved in the transmission of public information, in the application of questionnaires to citizens and, finally, through the documentary analysis of the printed and available materials in the internet (websites). The evaluation of the importance of dialogue and effective understanding of information was based on the precepts of Edgar Morin, Luiz Beltrão and Jürgen Habermas, within the scope of the Complexity Paradigm, Folkcommunication and Theory of Communicative Acting, respectively. When confronting the historical model and claiming the right to information to current public policies of transparency and total quality, the results highlighted the importance of dialogue as a democratic instrument for excellence in Public Communication for the benefit of citizenship. The conclusion recommends that the procedures for transmitting information, while public, respect the cultural background and life history of each individual: a new form of communication, dialogical, adopting a simplified language adapting technical knowledge to the common, allowing an effective understanding of the content.

Keywords: Public Communication. Public policy. Complexity. Folkcommunication. Communicative action.

Calificación de los procesos de Comunicación Pública en el fortalecimiento social y democrático del derecho a la información: las realidades portuguesa y brasileña

Resumen

Este artículo busca resaltar conceptos importantes de la Comunicación Pública Ciudadana, comparando prácticas de comunicación, en el ámbito del poder local, entre Portugal y Brasil, dos países unidos por un mismo idioma, pero con realidades diferentes en los planos social y cultural. Con base en la Encuesta del Autor (2018-2019), el trabajo busca describir el análisis realizado en cuatro ciudades portuguesas y brasileñas con el objetivo de conocer y evaluar los procesos de transmisión de información, por parte del poder público, como un medio social y constitucional. A través del análisis de contenido, la metodología se basa en un enfoque de triple muestreo a través de entrevistas a gestores y profesionales implicados en la transmisión de información pública, en la aplicación de cuestionarios a la ciudadanía y, finalmente, mediante el análisis documental de los materiales impresos y disponibles en el Internet (sitios web). La evaluación de la importancia del diálogo y la comprensión efectiva de la información se basó en los preceptos de Edgar Morin, Luiz Beltrão y Jürgen Habermas, en el ámbito del Paradigma de la Complejidad, la Comunicación Popular y la Teoría del Actuar Comunicativo, respectivamente. Al confrontar el modelo histórico y reivindicar el derecho a la información a las políticas públicas vigentes de transparencia y calidad total, los resultados destacaron la importancia del diálogo como instrumento democrático de excelencia en la Comunicación Pública en beneficio de la ciudadanía. La conclusión recomienda que los procedimientos de transmisión de información, mientras sean públicos, respeten el trasfondo cultural y la historia de vida de cada individuo: una nueva forma de

comunicación, dialógica, que adopta un lenguaje simplificado adaptando los conocimientos técnicos a lo común, permitiendo la comprensión del contenido de forma eficaz.

Palabras clave: Comunicación pública. Políticas públicas. Complejidad. Comunicación popular. Acción comunicativa.

1 Introdução

A comunicação é parte fundamental na condição existencial de todo o ser humano. Cada vez mais presente na vida das pessoas, ela conecta os acontecimentos do mundo à sociedade, influenciando seu comportamento, alterando sentimentos e emoções no processo de relacionamento, enfim, refletindo o comportamento da sociedade com base na percepção de seus valores e identidade. Ao referenciar a palavra identidade é necessário ter a consciência de que a espécie humana se distingue das outras por sua capacidade de construção cultural, respeitando suas variações geográficas, simbólicas ou tecnológicas.

No âmbito do resgate da democracia constitucional retomado por Portugal e Brasil, com diferença aproximada de pouco mais uma década¹ entre ambos os processos de Comunicação Pública - CP² alteraram gradualmente o panorama político, social e cultural. Certamente, é necessário considerar que Portugal e Brasil possuem tradições comuns, porém suas diferentes extensões territoriais apresentam regiões sócio culturais igualmente distintas.

A abertura do processo de redemocratização permitiu aos indivíduos dos dois países resgatarem os seus direitos políticos e sociais, fortalecendo a união daquele segmento marginalizado da sociedade, desprovido de proteção do Estado, através dos movimentos comunitários. Respeitando suas diferenças, tais grupos foram formados como únicos representantes, tendo nas discussões originadas sobre a cidadania, o interesse pela valorização dos direitos básicos dos indivíduos como participantes ativos da construção da sociedade. Entre esses direitos está a CP. Um complexo processo, que se inicia com o repasse das informações por parte do poder público e que permitirá definir o formato de ação onde a comunidade deverá, obrigatoriamente, ser ouvida através da participação efetiva dos indivíduos envolvidos permitindo a sua efetiva emancipação social.

Boaventura Santos (2002) evidenciou a necessidade de reinventar tal emancipação em seus estudos, buscando compreender as possibilidades e alternativas ao processo de globalização produzido pelos movimentos sociais e pelas organizações não governamentais. Para o sociólogo, é fundamental ampliar a consciência social a partir da proposição de um modelo diferente de racionalidade. A visão de que cada ação social deve ser compreendida como um processo de definição conjunta onde as ideias são concebidas a partir do conhecimento técnico aplicado, mas ao mesmo tempo discutida com os verdadeiros interessados e que, ao final, serão os beneficiários. Um processo que coloca o Estado ao lado da sociedade, compondo um protagonismo conjunto na construção da cidadania no qual a comunicação exerce um papel importante, como afirma Kunsch, através da mudança cultural de mentalidade, “tanto do serviço público quanto da sociedade,

¹ Portugal em 1976 e Brasil em 1988.

² A pesquisa adotará a abreviatura CP sempre que se referir ao conceito de Comunicação Pública.

para resgatar a legitimidade do poder público e sua responsabilização (*accountability*), por meio de um controle social permanente” (KUNSCH, 2013, p.16).

A comunicação vista deste prisma não é uma tarefa fácil, afinal inexitem formas prontas que consigam levar êxito numa relação tão desigual, compondo uma dinâmica que reside na troca de informações, valendo-se de códigos e símbolos para sustentação desta relação. É correto admitir-se que o sucesso desse complexo processo (de inúmeras alternativas) será definido pela escolha de métodos adequados para transmissão de cada mensagem. Por essa razão é imprescindível buscar alternativas capazes de fortalecer o processo, através da pesquisa científica e metodologia adequada, como forma de resgatar a valorização humana por meio da inserção do indivíduo, como o real sentido da cidadania em um mundo globalizado. Ao considerar a urgência da revisão desse processo sob a ótica da sociedade, o presente trabalho ressalta o papel do gestor público e seu corpo técnico como agentes promotores da cidadania. A necessidade de abrir espaço no universo fechado dos gabinetes públicos, dedicando uma visão mais humana a um grupo de cidadãos em situação de vulnerabilidade, que devido a sua condição de vida e de exclusão social, tem na incapacidade de compreensão dos termos técnicos sua dificuldade maior.

Partindo do exposto, delimita-se o tema do trabalho adotando o conceito de inclusão social sob a ótica da CP, baseado em um projeto de pesquisa realizado na Universidade de Coimbra – Portugal, que teve como linha-mestra a valorização, a participação comunitária e a promoção da cidadania. A proposta foi investigar o tema, tendo como amostragem o formato da CP presente no relacionamento entre as comunidades desastistadas socialmente e o poder público, apoiado em um cenário comparativo entre Portugal e Brasil. A definição do *lócus* estabeleceu quatro cidades com semelhanças entre si quanto a sua posição hierárquica em seus países no que tange a sua área, população e indicadores socioeconômicos³. Para o território português, a pesquisa adotou a divisão CCDR⁴, abordando as seguintes cidades:

Coimbra, situada na região centro é a 19ª cidade mais populosa de Portugal com 133.724 habitantes (2018), perímetro urbano de 319,4 km², é subdividida em 18 Juntas de Freguesia - JF. Historicamente, foi a primeira capital de Portugal e

³A escolha das cidades considerou os dados publicados no último Censo Português (2011) realizado pelo INE – Instituto Nacional de Estatística, divulgados pelo IDEF – Instituto de Direito Económico e Fisco - sobre a estrutura das despesas e distribuição dos rendimentos dos agregados familiares residentes em Portugal, e ainda sobre as condições de conforto dos mesmos agregados familiares. Esse índice foi um elemento importante para determinar e fornecer informação para o cômputo do consumo final das famílias no âmbito, onde o rendimento apurado corresponde ao rendimento total. Neste sentido, as taxas de risco de pobreza são indicadores de referência na pesquisa, ao considerar a distribuição dos rendimentos monetários em relação aos orçamentos familiares. No Brasil, foi considerado o último Censo (2010) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, identificou um grande número de pessoas que vivem abaixo da linha da pobreza (8,5% da população). A Pesquisa nacional de Amostras por Domicílio- PNAD investiga diversas características socioeconômicas da sociedade, como população, educação, trabalho, rendimento, etc., entre outros temas, que são incluídos na pesquisa de acordo com as necessidades de informação para o Brasil.

⁴ As Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional – CCDR, correspondem às 5 regiões de Portugal continental (Norte, Centro, Lisboa/Vale Tejo, Alentejo e Algarve).

conhecida como cidade acadêmica por abrigar a Universidade de Coimbra, fundada em 1290.

Portalegre, situada na Região Alentejo é a 110ª cidade mais populosa do país com 22.359 habitantes (2018), perímetro urbano de 447,14km², é subdividida em 7 Juntas de Freguesia - JF e situa-se em um dos lados da Serra de São Mamede, uma cadeia montanhosa com uma grande variedade de fauna e flora, parte da qual foi declarada parque natural.

No Brasil, foram escolhidas as cidades de:

Porto Alegre, capital do Estado Rio Grande do Sul, é a 10ª cidade mais populosa do Brasil com 1.479.101 habitantes (2010), perímetro urbano de 496.682 km² composta por 84 bairros. Uma das cidades mais arborizadas do país possui uma cultura qualificada e diversificada possuindo um significativo patrimônio histórico em edificações centenárias e numerosos museus.

Guaíba, com 95.204 habitantes (2010) é a 297ª cidade mais populosa do país. Possui área de 376,16 km², dividida em 50 bairros. Um grande polo econômico e cultural da região, contando com ampla infraestrutura de energia, serviços de comunicação, rede de ensino e serviços de saúde, complementados por adequada disponibilidade de mão-de-obra qualificada e a presença de importantes indústrias exportadora.

O objetivo geral da pesquisa analisou as variáveis que interferem na comunicação entre os técnicos do poder público e a sociedade, produzidas em regiões específicas de Portugal e Brasil, buscando, analisando e conjugando mecanismos que qualifiquem a relação entre os países irmãos. De forma específica, os objetivos estiveram direcionados ao campo da comunicação interpessoal, visando à qualificação dos procedimentos adotados no desenvolvimento dos projetos sociais, suas virtudes e deficiências no processo de comunicação entre os técnicos do poder público e a sociedade. Partindo da análise sobre as comunidades em situação de vulnerabilidade social e cultural de Portugal e Brasil a pesquisa elencou os seguintes objetivos específicos:

- Revisar o formato de repasse das informações, conforme as políticas e estratégias de comunicação de Portugal e Brasil para as comunidades, a fim de qualificar este processo de comunicação enquanto direito constitucional;

- Contribuir com a qualificação das ações desenvolvidas no campo da comunicação social, entre técnicos do poder público e a sociedade, através do desenvolvimento de uma metodologia específica, que produza dispositivos legais visando sua aplicação;

- Promover iniciativas e programas voltados à capacitação dos profissionais técnicos envolvidos na CP, inferindo no processo a fim de que ele favoreça a participação comunitária.

2 Modelos diferentes de governar

Com sistemas de governo diferentes, Portugal – parlamentarista, e Brasil – presidencialista, historiadores⁵ apontam para um entrelaçamento da Constituição Portuguesa com o texto da Brasileira, influenciando esta última, principalmente nas matérias de controle de constitucionalidade. A Constituição Federal Portuguesa, vigora desde 25 de abril de 1976, revista em sete oportunidades, sendo a última em 2005. Portugal é uma república constitucional unitária semipresidencial, parlamentarista representada por quatro órgãos soberanos: a Presidência da República, a Assembleia da República (parlamento unicameral), o Governo e os Tribunais. Por considerar a importância do poder local, a pesquisa está dirigida às Câmaras Municipais- CM, como elemento centralizador dos departamentos e serviços da administração municipal. Como órgão executivo do município, a CM é o seu governo, um colegiado composto por um presidente e por um número variável de vereadores, a que são ou não, atribuídos pelouros. O presidente da CM costuma ser o primeiro nome da lista mais votada nas eleições autárquicas e em geral os vereadores com pelouros (trabalham na gestão da autarquia) são os restantes membros dessa lista que foram eleitos. O executivo municipal é composto pelo presidente da CM e pelos vereadores (vereação).

De outra parte, a Constituição Federal Brasileira, promulgada em 1988, conhecida como *Constituição Cidadã*, por ter sido concebida no processo de redemocratização, foi revisada em seis ocasiões. Tendo um sistema de governo presidencialista, esta garante o direito maior de um cidadão que vive em uma democracia representativa, a partir de eleição direta para os cargos de Presidente da República, Governador do Estado e do Distrito Federal, Prefeito, Deputado Federal e Estadual, Senador e Vereador. O poder local executivo está representado pela Prefeitura Municipal - PM, Prefeitos e seus Secretários. O poder local legislativo é composto pelos Vereadores, que compõem a Câmara dos Vereadores.

3 A CP como uma prerrogativa constitucional

Dada à complexidade do tema cabe discorrer, de forma simplificada, sobre alguns dos organismos e ações aplicadas aos serviços públicos, a partir dos novos conceitos legais e princípio da eficiência e transparência no gerenciamento da administração pública. Quando se aborda o direito ao acesso da informação é importante definir com precisão sobre a que tipo de informação a pesquisa se refere e de que maneira a legislação pode garantir que tais conhecimentos estejam efetivamente sob o domínio do conjunto da sociedade, configurando o seu livre acesso. No âmbito do dever constitucional da informação, a República Portuguesa

⁵ De acordo com o constitucionalista José Levi Mello do Amaral Júnior, não é recente o entrelaçamento entre o constitucionalismo brasileiro e o português. Ele explica que em matéria de controle de constitucionalidade, desde o início do século XX há uma troca extremamente frutífera entre Brasil e Portugal (fonte: Revista Consultor Jurídico, 30 de março de 2010. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2010-mar-30/encontro-luso-brasileiro-discute-direito-constitucional-lisboa>>. Acesso em: 15 jun 2015.

também menciona o compromisso público entre os direitos dos cidadãos e os deveres do Estado no âmbito da CP, onde o Art. 48 refere que

todos os cidadãos tem o direito de ser esclarecido objectivamente sobre actos do Estado e demais entidades públicas e de ser informado pelo Governo e outras autoridades acerca da gestão de assuntos públicos (PORTUGAL, 1975).

A legislação enfatiza o dever que o Estado tem de informar e viabilizar o seu acesso a todos os cidadãos, como uma ação indissociável da democracia. Em Portugal, resguardando determinadas exceções constitucionais (como o segredo de Estado), a Lei de Acesso aos Documentos de Informação - LADA⁶, parte do princípio da administração aberta e garante a todo o cidadão o direito de acessar aos documentos produzidos pelo poder público, de qualquer natureza ou aplicação (impressos ou eletrônicos). Logo em seu primeiro artigo, a lei facilita o exercício do direito do cidadão de ser informado pela administração pública sobre o andamento dos processos em que sejam diretamente interessados e a conhecer as resoluções definitivas que sobre eles forem tomadas, que se rege pelo Código do Procedimento Administrativo. A AMA⁷ é o instituto público responsável pelas ações da Presidência do Conselho de Ministros, nas áreas da modernização e simplificação administrativa, onde se insere o princípio da CP, a partir da simplificação no atendimento e facilidade para que o cidadão acesse aos serviços públicos. A AMA é o ente público federal responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal e pelo desenvolvimento e gerenciamento de um modelo de atendimento adequado, que garanta a eficiência na interação do Estado com a sociedade. Em 1997, a Resolução do Conselho dos Ministros criou um projeto voltado aos serviços de atendimento ao cidadão, tendo em vista a prestação célere e personalizada, com o propósito de promover os estudos necessários à instalação e organização dos serviços de atendimento ao cidadão. A partir dessa resolução o governo português passou a disponibilizar o acesso físico à prestação de serviços, através das Lojas do Cidadão, buscando aproximar os setores de atendimento públicos e privados da sociedade. Cada um desses espaços funciona como um balcão único, disponibilizando os serviços de diversas entidades portuguesas. Posteriormente a AMA desenvolveu um meio digital e acesso digital, denominado Portal do Cidadão, uma plataforma que permite o acesso remoto da sociedade aos serviços da administração pública em todo o país.

O Brasil, a partir da promulgação da Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988) passou a definir as novas regras para a sociedade, impondo a interferência do Estado para a sua proteção, entre eles a CP. Muitos dos esforços voltados à reivindicação e conquista de direitos tiveram reflexo na Constituição Federal, quando novos instrumentos foram disponibilizados para o cidadão como forma de garantir, com sua participação, a construção e a própria manutenção desses valores. O direito à informação encontra-se consagrado na Carta Magna brasileira assegurando a todo o cidadão a garantia ao acesso à informação dos órgãos

⁶ Lei Federal Portuguesa n.º 26/2016.

⁷ AMA - Agência para a Modernização Administrativa.

públicos, prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, como descrito em seu Art. 216:

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo (BRASIL, 1988).

Por consequência, a Lei não incluiu apenas a liberdade pública de informar, mas o direito ao acesso à informação, incluindo a publicidade dos atos administrativos de toda e qualquer organização da administração pública. Dessa forma, a comunicação, assim como outras ações públicas passaram a receber a exigência constitucional de proteção ao consumidor, ou em outras palavras, aos usuários da sociedade. No plano oficial, o Governo Federal, os Estados e Municípios, contam com suas secretarias e/ou assessorias de comunicação, como organismos centralizadores e responsáveis pelas diretrizes da administração direta, fundos especiais, autarquias, fundações e empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades por eles controladas, direta ou indiretamente.

A Secretaria de Comunicação Social – Secom - é o órgão da Presidência do Brasil que coordena as ações de comunicação governamental, devendo obedecer aos critérios de transparência, eficiência e racionalidade da aplicação dos recursos, além de supervisionar a adequação das mensagens ao público. Mais recentemente, o Governo Federal regulamentou o direito constitucional de obter informações públicas, através da LAI - Lei de Acesso a Informação⁸, definindo mecanismos que permitem a qualquer pessoa receber informações públicas dos órgãos e entidades.

4 Embasamento teórico

Ao considerar os preceitos de Edgar Morin, Luiz Beltrão e Jürgen Habermas, a pesquisa procurou unir os referenciais teóricos às realidades sociais, econômicas, políticas e culturais no processo de CP perante as cidades analisadas. Foram consideradas a memória e a vivência histórica como importantes referenciais da comunicação social na construção da cidadania. O trabalho evidenciou a análise metodológica das estratégias de CP mobilizadas pelos Municípios, suas diferenças e aproximações, ao nível da comunicação e da promoção da cidadania para com os respectivos cidadãos.

Cabe referir que a noção de CP, suas características e princípios, devem ser contextualizados a partir dos processos de redemocratização vividos por Portugal e pelo Brasil. A interpretação jurídica passa a ter significação a partir dos movimentos sociais reivindicatórios do período, valorizando a necessidade do diálogo como superação de barreiras, na aceitação de que podem existir múltiplas visões a respeito de qualquer argumento.

A comunicação passa a ser protagonista desse diálogo, agente responsável pelo ordenamento de conceitos que permitem aos indivíduos interpretarem às

⁸ Lei Federal Brasileira n.º 12.527/2011.

situações do mundo em que vivem, social e culturalmente, agindo como promotora da cidadania, através da valorização da identidade cultural representativa da sociedade. Por outro lado, é necessário assimilar que o desempenho desse papel está diretamente ligado a mecanismos que remetem a comunicação a processos instaurados “em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade: um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país” (MATOS, 1999, p.33).

Vygotsky (1991) afirma que o ato de dialogar pressupõe a existência de um conhecimento suficiente do assunto por parte dos interlocutores, como um processo de cooperação mútua ampliando as capacidades individuais. O diálogo passa a representar uma cadeia de reações, um universo constituído de respostas e réplicas, onde a interação é condição indispensável que enriquece as relações pelo acréscimo de novos elementos e valores sociais. A compreensão baseada no diálogo pode revelar esse universo até então desconhecido e que ocupa a mesma dimensão das relações sociais de um mundo paralelo, dicotômico, entre a necessidade da informação e a forma com que ela é repassada pelo poder público. O diálogo é o elemento-chave para o intercâmbio desse complexo relacionamento ao compartilhar conteúdos forma multidisciplinar, integrando e respeitando vivências, assimetria e singularidades.

O pai do Paradigma da Complexidade, Edgar Morin (2005), preconiza a aproximação das práticas científicas à formação de uma nova prática, articulada às ciências naturais, sociais e à filosofia, acrescentando um novo componente metodológico paradigmático: a complexidade sistêmica e transdisciplinar. O Pensamento Complexo é uma alternativa para compreender o mundo moderno, reconhecendo os avanços da ciência, mas reivindicando uma nova maneira de articular a elaboração do conhecimento, compatibilizando os valores humanos (comunicação, arte e filosofia) aos saberes múltiplos existentes na sociedade. A complexidade não está compreendida

somente nas quantidades de unidade e interações que desafiam nossas possibilidades de cálculo: ela compreende também incertezas, indeterminações, fenômenos aleatórios. A complexidade num certo sentido sempre tem relação com o acaso (MORIN, 2005, p. 35).

A linguagem que a grande maioria da sociedade utiliza, seja a portuguesa ou a brasileira, está associada com o cotidiano coloquial sem a preocupação na escolha de termos adequados ou mesmo com gramática correta. Um cotidiano que se encontra no espaço comunitário, como preconizado por Beltrão (1980) em seus trabalhos. Pioneiro da pesquisa científica sobre os fenômenos comunicacionais, Luiz Beltrão, em seus estudos sobre a Folkcomunicação (a partir de 1967), passa a acompanhar a trajetória de indivíduos à margem dos centros de poder e decisão: os marginalizados⁹. Ao estudar esses processos, o pesquisador verificou a forma com que estes grupos se relacionavam com a sociedade, revelando uma visão particular de sua gente, muito diferente da institucionalizada pelo poder. Assim como os indivíduos das cidades pesquisadas em Portugal e Brasil, as conversas cotidianas

⁹ Luiz Beltrão conceitua marginal como um indivíduo à margem de duas culturas e de duas sociedades que nunca se interpenetraram e fundiram totalmente (BELTRÃO, 1980, p.39).

estão presentes nas ruas, nas barbearias, nos bares, com um propósito comum: adquirir sabedoria e experiência para sobreviver e aperfeiçoar a espécie e a sociedade. Esses segmentos, nos trabalhos de Beltrão (1980), habitam as áreas isoladas constituindo as classes subalternas, desassistidas e com mínimas condições de acesso à mobilidade local. Em sua essência, possuem um vocabulário reduzido, porém particularíssimo. Sua capacidade de transmissão e recepção de novos conhecimentos não ultrapassa ao limite imediato de sua linguagem cotidiana. Beltrão enfatiza a importância do formato da comunicação presente nesses grupos, afirmando que

os preceitos da Folkcomunicação se destinam a um mundo em que palavras, signos, gráficos, gestos e atitudes, linhas e formas mantêm relações muito tênues com o idioma e com a escrita (BELTRÃO, 1980, p. 40).

Para Hohlfeldt (2002), a Folkcomunicação compreende os procedimentos comunicacionais pelos quais as manifestações da cultura popular ou do folclore se expandem e convivem com outras cadeias comunicacionais. O autor entende que elas “sofrem modificações por influência da comunicação massificada e industrializada ou se modificam quando apropriadas por tais complexos” (HOHLFELDT, 2002, p. 82). Trabalhar com a linguagem adequada para todas as camadas da sociedade significa desenvolver mecanismos de apoio para que elas possam compreendê-la e utilizá-la como uma ferramenta de integração. A linguagem passa a ocupar um papel fundamental para o técnico, que tem como objetivo abrir espaço no universo fechado da exatidão dos escritórios burocráticos. É necessário dedicar uma visão mais humana, permitir a realização de um processo de troca, agregando à função prática a necessária interpretação das diversas formas da produção do conhecimento, seja ele técnico ou oriundo do empirismo comunitário.

Ao entender que “a linguagem só existe como linguagem de um povo”, Habermas (1968, p. 31) reproduz o conceito de Hegel sobre a razão da utilização e símbolos representativos como primeira determinação ao espírito abstrato. A partir dos pressupostos da Teoria do Agir Comunicativo - TAC habermasiano, como uma salvaguarda da democracia, a pesquisa procurou relacionar os resultados à aplicação filosófica da linguagem cognitiva instrumentalizada pelo diálogo, nascido na simplicidade da vida cotidiana: o entendimento de que é dever da cidadania garantir ao indivíduo a absorção do conteúdo informativo por parte do poder público de forma espontânea, natural, sem imposições. Habermas (2012) manifesta a importância do agir comunicacional em relação ao agir instrumental, como sinalizador de uma nova e moderna sociedade, onde ambos não estejam apenas juntos, mas onde o primeiro comande as ações do segundo, fortalecendo-se como um poderoso instrumento de cidadania.

A interatividade e o respeito às diferenças sociais é, sem dúvida, o elemento mais forte para uma CP moderna e eficaz. Trata-se de compreender a comunicação como uma ação humana, respeitando a utilização de códigos cognitivos, produzidos por vivências herdadas e bagagens acumuladas ao longo da existência do indivíduo. É por ela que o ser humano percebe os estímulos do ambiente no qual vive, respondendo aos impulsos sociais, articulados entre as atitudes de cooperação ou

conflito. Habermas (2012) entende que o saber, dentro da concepção filosófica racional, deve ser revisto a fim de agregar o relacionamento humano como a real produção do conhecimento, de forma a substituir o paradigma do conhecimento pelo paradigma da compreensão mútua entre os indivíduos, através da fala, da ação, da socialização.

[...] uma mudança de paradigma em direção à teoria da comunicação permite o retorno a um empreendimento que, a seu tempo, viu-se interrompido pela crítica da razão instrumental; essa mudança pode consentir na retomada e tarefas de uma teoria social crítica que ficaram abandonadas (HABERMAS, 2012, p.665).

Maffesoli (2004), igualmente compreende a socialização como algo ligado à comunicação, mas também às relações sociais que são instauradas no cotidiano entre os sujeitos. O autor idealiza a comunicação como o *cimento social*, que une as pessoas e as mantém em sintonia coletiva com seus grupos, de acordo com o que denomina de princípio da relação de compreensão individual possível apenas na relação com o outro. De outra parte, Hall (2005), ao referenciar as culturas nacionais, nos fornece subsídio para buscarmos a origem da identidade cultural das comunidades. Respeitando a escala territorial é possível admitir que a construção dos sentidos cotidianos influencia e organiza tanto a ação como a concepção que cada indivíduo tem sobre si mesmo. Analogamente ao pensamento de Hall, são as “memórias que conectam seu presente com seu passado e imagens que dela são construídas” (HALL, 2005, p. 51).

5 Trajetória metodológica

Visando compreender as características que determinam a relação comunicacional entre o poder público e as comunidades por eles assistidas, optou-se pela pesquisa de formato quantitativo e qualitativo, adotando os preceitos da Análise de Conteúdo, descrita por Bardin (2016), e seu conjunto de técnicas para coleta e interpretação dos dados a partir de três caminhos: o primeiro buscou conhecer a visão dos agentes envolvidos na comunicação através de entrevistas com gestores, políticos, comunicadores e professores. O segundo baseou-se na realização de questionários com os cidadãos e, por fim, o terceiro realizou uma análise documental dos editais no formato impresso e *online*.

Tabela 1 - Desenho da pesquisa

Lócus	Categorias de análise	Corpus
 Coimbra  Portalegre	Direito a informação	Entrevistas
	Poder Local e cidadania	Questionários
 Porto Alegre  Guaíba	Inserção Social	Documentos
	Linguagem e tecnologia	

Fonte: os autores

A. Entrevistas: durante o período da pesquisa foram realizadas 23 entrevistas, divididas entre 11 gestores (Presidentes Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Prefeitos e Vereadores), 4 assessores de imprensa, 3 professores de comunicação e 5 profissionais de imprensa das quatro cidades¹⁰.

Tabela 2 - Temáticas abordadas nas entrevistas

Entrevistados	Temática abordada
Autoridades municipais	Ações desenvolvidas ▪ Mecanismos de inserção social
	Participação cidadã ▪ Prioridades na definição da CP
Assessores de imprensa	Transparência da informação ▪ Formato da CP adotada
	Utilização da linguagem ▪ Instrumentos avaliação
Profissionais de comunicação	Análise sobre a eficácia na CP adotada pelo poder público
	Relação veículo x administração pública x comunidade
Professores de comunicação	Papel da academia no processo ▪ Convergência digital
	Desafio dos novos profissionais ▪ Ética na comunicação

Fonte: os autores

Em sua maioria¹¹, foram realizadas no formato presencial, semiestruturada permitindo maior liberdade para o desenvolvimento das temáticas propostas.

B. Questionários: durante o período da pesquisa foram aplicados 350 questionários aos cidadãos das quatro cidades investigadas, sendo 170 em Portugal e 180 no Brasil. A definição dos participantes foi composta pelo percentual proporcional da população de cada país, referenciada pelos últimos

¹⁰ COIMBRA: Regina Bento (Vereadora), João F. Campos (Pres. JF Coimbra), António Coelho (Pres. JF Almalaguês), Leonardo Martins (Ass. Comunicação), João L. Campos (Diário de Coimbra), João Fonseca (Agência Lusa). PORTALEGRE: Adelaide Teixeira (Presidente da Câmara), João Cardoso (Vereador), Francisco Martins (Presidente JF Sé - São Lourenço), João Manuel Baptista Vivas (Pres. JF Alagoa), Ana Bicho (Ass. Comunicação), Luis Peniche (Professor de comunicação), Manuel Correa (Jornal Alto Alentejo). PORTO ALEGRE: Gustavo Paim (Vice-Prefeito), Mônica Leal (Vereadora), Orestes de Andrade Jr. (Ass. Comunicação), Adriana Androvandi (Jornal Correio do Povo), Paulo Germano (Jornal Zero Hora), Beatriz Dornelles (Profª. Comunicação). GUAÍBA: José Sperotto (Prefeito), Antônio Arilene (Vereador), Paulo Ledur (Ass. Comunicação), Valmir Michelin (Jornal Nova Folha).

¹¹ Das 23 pessoas entrevistadas, por estrita impossibilidade de agenda, 10 respostas foram recebidas via e-mail.

recenseamentos oficiais¹², balizando as proporções quanto ao gênero, faixa etária, atividade profissional e escolaridade. As perguntas foram realizadas a partir dos espaços públicos das próprias cidades, com o objetivo de preservar os referenciais urbanos, permitindo a interação com o meio sem interferências externas, respeitando a informação preliminar e aceitação disposta no TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os questionários aplicados foram compostos de 10 perguntas fechadas (escolha simples ou múltipla), em graus escalonados e evolutivos. Resguardando as diferenças entre os dois países, foram produzidos dois formatos de questionário de forma adaptada, porém conservando essência metodológica na coleta de dados entre os mesmos.

Tabela 3 - Questionário aplicado nas cidades portuguesas com resultados

1. Sabe o nome do Presidente da Câmara Municipal?					
Sim	COI 50,00 % PAL 92,5 %	Não	COI 50,00 % PAL 7,50 %		
2. Como percebe a forma de comunicar da Câmara Municipal para consigo?					
Ótima	COI 6,67 % PAL 6,25 %	Boa	COI 22,22 % PAL 28,75 %	Regular	COI 51,11 % PAL 47,50 %
				Ruim	COI 15,56 % PAL 17,50 %
				Péssima	COI 4,44 % PAL 0 %
3. Tem por hábito acessar a página da internet divulgada pela Câmara Municipal?					
Sempre	COI 10,00 % PAL 11,25 %	Eventualmente	COI 57,78 % PAL 56,25 %	Nunca	COI 32,22 % PAL 32,50 %
4. Percebeu claramente o que ela está a informar?					
Sim	COI 13,33 % PAL 8,75 %	Parcialmente	COI 55,56 % PAL 71,25 %	Não	COI 31,11 % PAL 20,00 %
5. Tem por hábito participar das reuniões promovidas pela Câmara Municipal?					
Sempre	COI 6,67 % PAL 7,50 %	Eventualmente	COI 22,22 % PAL 31,25 %	Nunca	COI 71,11 % PAL 61,25 %
6. Sabe o nome do Presidente da Junta de Freguesia?					
Sim	COI 84,44 % PAL 91,25 %	Não	COI 15,56 % PAL 8,75 %		
7. Como avalia o atendimento presencial na Junta de Freguesia?					
Ótimo	COI 11,11 % PAL 10,00 %	Bom	COI 26,67 % PAL 25,00 %	Regular	COI 54,44 % PAL 50,00 %
				Ruim	COI 7,78 % PAL 13,75 %
				Péssimo	COI 0 % PAL 1,25 %
8. Como percebe a forma de comunicar da Junta de Freguesia?					
Ótima	COI 4,44 % PAL 5,00 %	Boa	COI 26,68 % PAL 36,25 %	Regular	COI 64,44 % PAL 52,50 %
				Ruim	COI 4,44 % PAL 5,00 %
				Péssima	COI 0 % PAL 1,25 %
9. Tem por hábito participar das ações promovidas pela Junta de Freguesia?					
Sim	COI 17,78 % PAL 15,00 %	Não	COI 82,22 % PAL 85,00 %		
10. Considerando os seus direitos de cidadão, sente-se representado pela Junta de Freguesia?					
Sim	COI 68,89 % PAL 72,50 %	Não	COI 26,68 % PAL 20,00 %	Sem opinião formada	COI 4,44 % PAL 7,50 %
 Público-alvo em Portugal = 170 pessoas, sendo: COI Coimbra = 90 pessoas PAL Portalegre=80 pessoas					

Fonte: os autores

Os participantes definidos ocuparam a mesma área de abrangência (lôcus) preservando a heterogeneidade necessária. Adotando critérios de Costa (2005), os

¹² Em Portugal, foram utilizados os percentuais coletados para as regiões Centro e Alentejo pelo Instituto Nacional de Estatística - INE, a partir do último recenseamento geral da população estatística nacional em 2011 (a 15ª edição, mais longa e consistente sobre a população portuguesa). No Brasil, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE realizou último censo demográfico em 2010 (a 12ª edição, onde mais de 190 mil recenseadores visitaram 67,6 milhões de domicílios brasileiros).

inqueridos foram definidos a partir do nível socioeconômico e grau de instrução semelhante, evitando inibições e constrangimentos.

Tabela 4 - Questionário aplicado nas cidades brasileiras com resultados

1. Sabe o nome do Prefeito Municipal?				
Sim	POA 90,00 % GUA 55,00 %	Não	POA 10,00 % GUA 45,00 %	
2. Como percebe a forma de comunicar da Prefeitura Municipal para consigo?				
Ótima	POA 0,83 % GUA 5,00 %	Boa	POA 19,17 % GUA 16,70 %	Regular POA 55,00 % GUA 43,30 %
				Ruim POA 18,33 % GUA 30,00 %
				Péssima POA 6,67 % GUA 5,00 %
3. Tem por hábito acessar a página da internet divulgada pela Prefeitura Municipal?				
Sempre	POA 14,17 % GUA 16,67 %	Eventualmente	POA 58,33 % GUA 55,00 %	Nunca POA 27,50 % GUA 28,30 %
4. Percebe claramente o que ela está a informar?				
Sim	POA 12,50 % GUA 11,70 %	Parcialmente	POA 64,17 % GUA 65,00 %	Não POA 23,33 % GUA 23,30 %
5. Como avalia o atendimento da Prefeitura Municipal no seu bairro?				
Ótimo	POA 0,83 % GUA 0 %	Bom	POA 14,14 % GUA 23,30 %	Regular POA 54,17 % GUA 40,00 %
				Ruim POA 19,16 % GUA 30,00 %
				Péssimo POA 11,67 % GUA 6,67 %
6. Tem por hábito participar das reuniões promovidas pela Prefeitura Municipal?				
Sempre	POA 5,00 % GUA 8,33 %	Eventualmente	POA 30,00 % GUA 25,00 %	Nunca POA 65,00 % GUA 66,70 %
7. Sabe o nome do Presidente da Câmara Municipal?				
Sim	POA 42,50 % GUA 23,30 %	Não	POA 57,50 % GUA 76,70 %	
8. Como avalia o atendimento da Câmara Municipal no seu bairro?				
Ótimo	POA 0 % GUA 0 %	Bom	POA 19,16 % GUA 20,00 %	Regular POA 53,34 % GUA 43,30 %
				Ruim POA 25,00 % GUA 33,33 %
				Péssimo POA 5,00 % GUA 3,33 %
9. Tem por hábito participar das ações promovidas pela Câmara Municipal no seu Bairro?				
Sim	POA 10,00 % GUA 18,30 %	Não	POA 90,00 % GUA 81,70 %	
10. Considerando os seus direitos de cidadão, sente-se representado pela Câmara Municipal?				
Sim	POA 29,17 % GUA 30,00 %	Não	POA 61,67 % GUA 65,00 %	Sem opinião formada POA 9,16 % GUA 5,00 %
 Público-alvo no Brasil = 180 pessoas, sendo: POA Porto Alegre = 120 pessoas GUA Guaíba = 60 pessoas				

Fonte: os autores

C. Conteúdo documental, composto por duas partes, material impresso e online. O primeiro foi definido pela coleta e leitura de editais oficiais na proporção de uma leitura bimensal para cada cidade, totalizando 12 acessos de leituras individuais por Município. A escolha pelos editais buscou identificar esse formato de comunicação oficial, como o instrumento por meio do qual o poder público informa atos, citações e/ou a realização dos procedimentos legais, de observância obrigatória da sociedade. Originário do latim *edictum*¹³, o documento é responsável pela divulgação de anúncios, logo um edital é um comunicado de ordem oficial com a finalidade de difundir o conhecimento à população em geral, sobre determinado assunto de interesse público. Por essa razão, mesmo sendo um documento administrativo, ele deve ser claro em sua linguagem, sobretudo no cuidado com o uso de termos excessivamente técnicos, uso de siglas, abreviaturas e com o significado em português, quando acompanhado de termos escritos em diferentes idiomas. Cabe referenciar que nas cidades pesquisadas, o acesso aos documentos

¹³ *Edictum*, documento utilizado na Roma antiga como um instrumento legal, publicado pelos magistrados, onde eram inseridas as regras que deveriam ser observadas pelo povo.

foi facilitado pela sua exposição e arquivamento de forma digital, em suas páginas de internet¹⁴.

Definida como uma etapa qualitativa da análise, após a leitura dos documentos foram relacionados os elementos mais significativos e relevantes quanto à clareza e linguagem presentes em seu conteúdo. Como relata Bagno, esse é um condicionante importante na transmissão da informação sendo necessário “encontrar o ponto de equilíbrio entre dois eixos: o da adequabilidade e o da aceitabilidade” (BAGNO, 1993, p.128). Partindo dessa perspectiva, a pesquisa detectou o uso de terminologias de difícil compreensão mesmo para os indivíduos mais letrados, como é o caso das palavras **simulacro** e do verbo **exortar**, presentes no Edital 157/2019 da CM de Coimbra¹⁵. Em Portalegre foi possível identificar mais duas situações onde o indivíduo menos letrado teria dificuldades de entender o conteúdo do Edital 57/2018¹⁶ caso não compreendesse o significado do verbo **ajudicar** ou, mesmo o significado da sigla **FNRE**¹⁷, pela qual o importante edifício do conservatório local estava concorrendo a um importante investimento federal. Na cidade brasileira de Guaíba, o emprego de termos de difícil compreensão pode causar uma barreira no entendimento de muitos indivíduos, como a palavra **jetom**, originário do vocabulário francês, no Edital 001/2018¹⁸.

De outra parte, sabe-se que com o processo de globalização o estrangeirismo tem sido muito adotado pelo linguajar falado no cotidiano do brasileiro. São expressões que vão desde o **login** do computador, passando pelo **ticket** de acesso ao teatro, ou mesmo o famoso **like** das redes sociais. Todas essas palavras são populares e muito utilizadas no dia a dia dos indivíduos, porém não significa que todos tenham a obrigação de conhecê-las, quanto mais inseridas em um documento oficial brasileiro. Um claro exemplo dessa situação foi detectado no Edital 166/2018¹⁹ da Prefeitura de Porto Alegre, ao empregar termos como **walkman**, **notebook**, **palmtop** e **receptor**, na descrição de determinados equipamentos eletrônicos. Parece evidente que essas palavras, desacompanhadas de sua devida tradução, ampliam as dificuldades de compreensão ao considerar que

¹⁴ Informações acessadas durante os anos 2018-2019 nas páginas de internet das cidades:

Coimbra: disponível em: <<https://www.cm-coimbra.pt/areas/e-balcao/editais-2>>.

Portalegre: disponível em: <<http://www.cm-portalegre.pt/pt/editais-avisos>>.

Porto Alegre: disponível em: <<https://www2.portoalegre.rs.gov.br/dopa/>>.

Guaíba: disponível em: <<https://guaiba.atende.net>>.

¹⁵ Disponível em: <https://www.cm-coimbra.pt/wp-content/uploads/2019/09/Edital_157_2019.pdf>. Acesso em: 12 novembro.2019.

¹⁶ Disponível em: <<http://www.cm-portalegre.pt/pt/component/phocadownload/category/224-2018?download=2766:edital-66-cmp>>. Acesso em: 15 janeiro.2019.

¹⁷ Fundo Nacional de Reabilitação do Edificado.

¹⁸ Disponível em: <<http://www.guaiba.rs.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/EDITAL.pdf>>. Acesso em: 15 julho.2018.

¹⁹ Disponível em: <http://dopaonlineupload.procempa.com.br/dopaonlineupload/2676_ce_239546_1.pdf>. Acesso em: 12 setembro. 2019.

uma grande maioria da população brasileira não domina a língua inglesa²⁰, mas necessita da informação pública correta para as suas vidas.

A pesquisa observou que nas quatro cidades investigadas os antigos veículos informativos como boletins informativos (impressos), que no passado eram distribuídos aos cidadãos, não são mais editados, mas divulgados através de painéis públicos (murais). A investigação verificou também que a comunicação oficial legal também é veiculada nos jornais circulantes nas regiões de abrangência das cidades analisadas, e pela *internet*, ampliando a penetração da informação. A título de ilustração cabe referir uma situação inusitada encontrada na cidade de Coimbra, quanto ao aviso de fechamento de uma determinada rua para execução de obras. Não existindo um mural próximo, a alternativa proposta foi aparafusar o edital no tronco de uma das árvores do local.

Figura 1 - Exposição dos editais



Fonte: os autores

Cabe referir que, seja vinculado às questões ecológicas ou pela racionalidade e redução orçamentária, tanto as administrações públicas de Portugal como as do Brasil estão reduzindo a quantidade de documentos impressos, passando a disponibilizar a informação através do formato *online*.

O segundo ponto da análise documental avaliou as páginas de *internet* dos Municípios, na proporção de um acesso bimensal, totalizando 12 acessos individuais por município. Foram avaliadas a objetividade, a linguagem e a sua acessibilidade em benefício daqueles cidadãos que têm necessidades especiais. Segundo Oliveira et. al. (2003) não se trata de conceber *websites*²¹ específicos para cidadãos com necessidades especiais, mas garantir um acesso apropriado para todos. Considerando um modelo completo e abrangente, compatível com a proposta de avaliação das páginas dos dois países, a pesquisa baseou os seus critérios de avaliação a partir do Método de Avaliação dos Websites do Governo Português.²² A

²⁰Conforme pesquisa realizada pelo *British Council*, apenas 5% da população brasileira sabe se comunicar-se em língua inglesa e, destes, apenas 1% apresenta algum grau de fluência. O Brasil é o 41º colocado em ranking de 70 países. A pesquisa completa está disponível em: <https://www.britishcouncil.org.br/sites/default/files/demandas_de_aprendizagempesquisacompleta.pdf>. Acesso em: 18 maio.2018.

²¹ O termo em língua inglesa *website* utilizado na pesquisa equivale a sítio eletrônico (português europeu) ou endereço eletrônico (português brasileiro) e significa o conjunto de páginas acessíveis pela rede mundial de computadores ou *internet*.

²² Tabela baseada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, de 27 de fevereiro, que regula os sites dos organismos da administração direta e indireta, visando aferir o grau de atualização da

possibilidade de acesso remoto, uma vantagem da *internet*, favoreceu a coleta de informações necessárias, mensalmente, a fim de proceder a uma avaliação correta, apresentando abaixo, as mais relevantes.

Tabela 5 - Avaliação das páginas de internet de Portugal e Brasil

Critérios	Indicadores	COI	PAL	POA	GUA
1. Conteúdos	1.Descrição do organismo: a.Missão b. Estrutura c.Serviços	4	4	3	3
	2.Contatos	5	4	3	2
	3.Publicações	5	4	2	2
	4.Novidades	5	4	2	1
	5.FAQ (perguntas frequentes)	2	2	2	1
	6.Serviços e contatos (incluindo e-mail)	3	3	3	1
	7.Informação sobre formulários para <i>download</i>	5	4	3	3
2. Atualização de Conteúdos	1. Legislação	5	5	4	3
	2. Informação (organograma e Lei Orgânica)	5	5	4	3
	3.Eventos programados ou em curso	5	5	3	3
	4.Contas, relatório e plano de atividades	4	5	3	2
	5.Plano de atividades	4	3	3	1
	6.Estatística, publicações e estudos	4	3	2	1
	7. Outra informação	3	3	2	1
3.Acesso	1. Abertura da página (diferentes <i>browsers</i> ou versões)	5	5	5	5
	2.URL em toda a documentação básica	5	4	3	4
	3.Principais motores de busca	5	4	3	5
	4.Tempo de carregamento da página	4	4	5	5
4.Navegação	1. Abertura da página (diferentes <i>browsers</i> ou versões)	5	5	5	5
	2. Mapa do <i>website</i>	3	4	3	4
	3. Tempo de carregamento da página	2	5	5	5
	4. <i>Links</i> de acesso da barra de navegação (página principal)	4	5	3	3
	5. <i>Links</i> de acesso da barra de navegação (outras páginas)	4	5	3	1
	6. Motor de busca	4	5	2	1
	7. <i>Links</i> ativos	4	3	2	1

* Planilha baseada no Método de Avaliação de websites da Presidência do Conselho de Ministros de Portugal
Indicadores de avaliação adotados: 5 Ótimo 4 Muito bom 3 Bom 2 Regular 1 Insuficiente
Coimbra COI Portalegre PAL Porto Alegre POA Guaíba GUA

Fonte: os autores

As observações colhidas nas páginas da cidade de Coimbra surpreenderam positivamente pela riqueza de informações e pela beleza gráfica de seu conteúdo. A sofisticação da parte gráfica é um fator motivacional e a tecnologia foi bem

informação disponibilizada, a clareza na apresentação, a facilidade de pesquisa da informação e o cumprimento das disposições legais a partir de seu Conteúdo, Atualização. Acessibilidade, e Navegabilidade. A classificação resultante do processo de avaliação foi definida por uma escala de 0 a 5 com o seguinte significado, segundo cada um dos critérios de avaliação: 5 - Excelente: Grande diversidade de conteúdos, atualizados com bastante regularidade. 4 - Muito Bom: Diversificação de conteúdos atualizados com regularidade com critérios de acessibilidade e à navegabilidade exigentes; 3 - Bom: Diversificação razoável de conteúdos atualizados com regularidade com critérios de acessibilidade e a navegabilidade razoáveis; 2 - Regular: Fraca diversidade de conteúdos e com atrasos relevantes na sua atualização. 1 - Insuficiente: Os conteúdos são pouco diversificados, bastante limitados e a informação está desatualizada.

empregada, como forma a orientar o usuário por comandos diretos. A página pode ser aberta em diversos navegadores e os elementos informativos básicos como as notícias principais, comunicados, agenda, transparência estão dispostos e visíveis na parte lateral. Os conteúdos apresentam informações constantes e atualizadas, na legislação ou pelas atividades realizadas pela CM. O espaço destinado à transparência de informações permite o acesso a todos os documentos legais, avisos e comunicados de forma direta. Os formulários podem ser acessados em uma plataforma amigável no formato DOC²³ e de fácil preenchimento. Outro fato positivo atestado foi atualização constante, permitindo observar a alteração cronológica das informações, o que garante a confiabilidade para os acessos.

Em Portalegre, a análise das páginas destaca o desempenho em benefício do cidadão, tanto na promoção do conteúdo quanto na sua otimização em função da necessidade de cada usuário. A página da CM é um bom exemplo do uso da tecnologia a serviço da informação, onde os conteúdos estão dispostos de maneira clara e ordenados em um ambiente moderno e atrativo, mas sem utilizar imagens necessariamente de tamanho elevadas (pesadas). As avaliações evidenciaram a preocupação com a atualização das informações. A linguagem adotada é bastante clara e o acesso aos documentos para preenchimento e envio online utilizam o formato PDF²⁴. A página demonstrou ser de fácil navegação e os seus conteúdos acessíveis em diversos navegadores. Com referência aos documentos e formulários *online*, em quatro tentativas o seu acesso não foi permitido, sugerindo a possibilidade de problemas técnicos.

A avaliação periódica na página da Prefeitura de Porto Alegre, ao contrário das cidades analisadas anteriormente, demonstra uma apresentação simples e despojada. Porém, mesmo com recursos gráficos singelos não compromete a abertura das páginas posteriores permitindo a navegação pelos usuários, mesmo aqueles que têm maior dificuldade. Ela apresenta o conteúdo informativo de maneira clara e objetiva, ainda que desperdice um espaço valioso de comunicação com o seu cidadão. A página disponibiliza a pesquisa em ferramentas próprias, facilitando a busca de elementos que não estejam dispostos diretamente no portal. No quesito transparência da informação oferece boa indicação de acesso ao cidadão através de uma linguagem simplificada. Os caminhos de acesso a documentos e materiais legais utilizam reduzida iconografia, quase sempre acompanhada de texto complementar. A atualização é contínua, conferindo confiabilidade às ações municipais. As informações contidas na página vão ao encontro das necessidades do usuário, através da abertura de documentos disponíveis em programas desenvolvidos pela própria administração.

A página da Prefeitura de Guaíba, dentre as analisadas, é a mais fraca e desprovida de atrativos para o usuário e o seu conteúdo informativo, bastante limitado. Abdicar de programar uma boa página de internet, combinando a informações fundamentais com um desenho atrativo acaba por frustrar as expectativas de navegação do usuário. O problema pode estar na disposição de informações minimalistas, comprovando a ausência de uma estratégia de comunicação *online*, não oferecendo recursos gráficos que despertem o interesse

²³ A extensão de formato DOC refere-se aos arquivos do programa Microsoft Word.

²⁴ A extensão de formato PDF refere-se aos arquivos de compartilhamento criado pela Adobe.

em seu acesso, salvo em caso de necessidade por parte do cidadão. Os poucos elementos de navegação são apresentados por meio de caixas agrupadas, diferenciando-se das outras informações do website. As informações legais estão visíveis, indicadas ao longo das barras de acesso, que permitem abrir os formulários (de fácil leitura, com tipologia de texto adequada) em formato PDF. Outro detalhe importante está na reduzida periodicidade de atualização, algo que pode decidir sobre o desinteresse em seu acesso.

6 Interpretação dos Resultados quanto as categorias

A pesquisa revelou resultados interessantes, sobre os quais foram evidenciadas algumas das maiores dificuldades presentes no relacionamento entre o poder público e as comunidades das cidades investigadas. A divisão do *corpus*, sob a forma de três recortes diferenciados, tornou a investigação mais prática, permitindo uma observação aprofundada para as questões suscitadas no início da pesquisa, considerando as categorias de análise, *a priori*: I - Direito a informação; II - Poder Local e cidadania; III - Inserção Social; e IV - Linguagem e tecnologia.

A primeira categoria analisada versou sobre o direito à informação e a necessidade de seu reconhecimento como um instrumento dialógico que permita o fluxo de informação e conhecimento horizontal.

Wolton (2010) defende as diferenças existentes entre informar e comunicar. Para o escritor francês, a informação é a mensagem, já o ato de comunicar é uma relação muito mais complexa e sua prática. Quando feita de forma equivocada não aumenta a comunicação nem a compreensão, ao contrário, leva por um caminho que o autor classifica como incomunicação. Distinta da comunicação realizada pelas organizações privadas, na qual o lucro é o capital financeiro, a CP originária no poder público tem por finalidade o capital humano, em benefício da sociedade. Nesse sentido, Duarte reforça o valor de uma CP centrada nos interesses do cidadão por meio da garantia do direito à informação e à expressão, “mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação popular ativa, racional e corresponsável” (DUARTE, 2007, p. 61).

Como preconizado pelo Pensamento Complexo de Morin (2011), essa participação abre alternativas na tentativa de romper o padrão de pensamento cartesiano, construindo relações que desenvolvam um conhecimento conjunto que leve a compreensão significativa do todo, através da multidimensionalidade do processo interativo, humano e solidário. Logo, é possível admitir que esse processo complexo (de inúmeras alternativas) somente terá sucesso na escolha da linguagem adequada para a transmissão de cada mensagem.

Considerando as respostas sobre o atendimento das demandas, os cidadãos questionados de ambos os países foram unânimes em demonstrar o seu completo descontentamento com a CP promovida pelo poder público, tanto nas freguesias portuguesas quanto nos bairros brasileiros, referindo a ausência de um relacionamento mais próximo e voltado ao cotidiano comunitário. Uma constatação que suscita a compreensão sobre a sua importância como espaço de intercâmbio de informações entre os próprios vizinhos compondo um processo livre e espontâneo de comunicação. Um universo particular de trocas, onde se realiza a transferência

da informação oriunda dos próprios cidadãos e, por conseguinte, adquire um valor superior à comunicação realizada pelo poder público.

O entendimento comunitário sobre a construção do saber em conjunto pode ser exemplificado por Morin (1999), ao considerar que a busca do ser e do saber revelam uma nova forma de compreensão, onde as verdades insofismáveis abrem espaço para a descoberta de novas verdades. Os erros vão sendo corrigidos na medida em que vão sendo aperfeiçoados os acertos, apontando os dois lados, permitindo que ambos coexistam no caminho, na construção de um novo conhecimento. Partindo desse paradigma evidenciado por Morin (1999), é possível refletir sobre a forma com que o cidadão se torna protagonista do processo ao lado do poder público, em uma teia de relação, una e múltipla, simultaneamente. Morin (1999) ensina que é unidade humana que traz em si os princípios de suas múltiplas diversidades, afinal, “compreender o humano é compreender sua unidade na diversidade, sua diversidade na unidade” (MORIN, 2011, p.50).

A visão de que cabe aos governantes garantir que todo e qualquer indivíduo tenha o direito de absorver o conteúdo informativo de forma espontânea, natural, sem imposições, como preconiza Habermas (2012). O discurso empregado admite múltiplos significados, mas deve garantir minimamente a sua compreensão, para que se estabeleça a comunicação entre o saber, o agir e a fala.

Ressurge então, a importância do diálogo comunitário na CP, pela troca de informações entre o poder público e os cidadãos, consolidada por Beltrão (2001), no respeito à vivência cotidiana dos indivíduos. Uma relação plural, que agrega o conhecimento e fortalece a cidadania pelo relacionamento mútuo e espontâneo, enaltecendo o conceito de uma convivência saudável entre os saberes técnico e o popular. A consciência de que a modernização nos processos de CP deve transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, por vezes dramatizada, que por meio dessa favoreça-se aos indivíduos marginalizados a compreensão da mensagem como um direito constitucional. Deve ser refutada a excessiva racionalidade comunicativa adotada na CP através de processos contínuos, de instrumentalidade e padronização nas etapas que envolvem o direito constitucional da informação.

Nesse sentido, respostas como a de Adelaide Teixeira, Presidente da CM de Portalegre, remetem à função constitucional da comunicação como uma guardiã da cidadania. Também, o Vice-Prefeito de Porto Alegre, Gustavo Paim, pondera que a informação é um direito do cidadão e a sua transparência é sim um dever do Estado. Na pesquisa, os entrevistados relataram a valorização dos agentes do poder público na execução dos processos de CP, através da transparência e agilidade nos serviços de atendimento ao usuário, mas fazem referência à carência de investimentos orçamentários na capacitação. Esses dados podem ser ilustrados no depoimento da Presidente da CM de Portalegre, informando que ao se trabalhar com um orçamento reduzido é necessário fazer algumas escolhas, em detrimento a outras mais urgentes. A compreensão sobre a importância da CP nesse processo de intermediação da informação requer o conhecimento, por parte do poder público, dos elementos culturais e identitários que compõe o universo de cada freguesia ou bairro e a sua importância no processo inserção social.

Com relação ao grau de compreensão sobre os processos de CP praticados pelo poder público, baseado nos percentuais somados de cada país, foi possível

perceber o quão distante a CP promovida pelo poder público está dos seus munícipes. As respostas obtidas pelo questionário aplicado reforçam a importância da comunicação a partir da adoção de instrumentos que garantam o compartilhamento das informações com seus usuários, em especial na relação com os cidadãos nas práticas social, econômica e cultural. Dentre os 170 indivíduos questionados nas duas cidades portuguesas apenas 31,94% referiram compreender a informação repassada de forma satisfatória (entre boa e ótima). No contexto brasileiro, o resultado extraído da pesquisa é ainda mais negativo. Dentre os 180 cidadãos ouvidos, pouco mais de 20% consideraram positiva a comunicação realizada (boa e ótima). As respostas sinalizam que a consciencialização sobre a importância da CP plural ainda é um processo complexo, que requer a percepção de boa parte da sociedade, envolvendo questões macroeconômicas e de desenvolvimento social. O valor reduzido dos investimentos pode ser comprovado pelo relato dos cidadãos questionados nos dois países, expressando as dificuldades sobre o seu grau de entendimento nas informações repassadas pelo poder público, expondo as deficiências presentes no processo.

A segunda categoria versou sobre o poder local e a cidadania, e ensejou o debate sobre a importância de trabalhar a interatividade no processo de CP desenvolvido pelo poder público, com o objetivo de reduzir as barreiras levantadas pelo preconceito social.

Como visto anteriormente, em Portugal o poder local está estabelecido por meio das Câmaras Municipais e suas Juntas de Freguesia, enquanto que no Brasil as Prefeituras Municipais, através de regiões e bairros, cumprem este papel em benefício da cidadania. Contudo, ao considerar que os editais impressos estão disponíveis fisicamente nos murais, publicados em alguns jornais ou na *internet*, transparece uma dúvida: como aqueles indivíduos carentes, que vivem nas periferias, sem recursos para se deslocarem até o centro das cidades, comprar um jornal ou possuir um computador, podem acessar tais documentos oficiais? Sabe-se que o avanço da tecnologia eletrônica dos meios de comunicação vem tornando o uso do papel obsoleto (reduzindo o envio de correspondências) e, com isso, dificultando acesso à informação a uma parcela da sociedade que ocupa as áreas mais periféricas das cidades. Mas como o poder local pode fortalecer a aproximação com o cidadão? Uma das respostas pode estar nas reuniões presenciais entre o poder público e seus munícipes. Do ponto de vista legal e constitucional, a aproximação pessoal com as autoridades locais é, por vezes, a única oportunidade que o indivíduo tem para participar do desenvolvimento de sua cidade, configurando-se como uma verdadeira ação de cidadania. A participação conjunta é uma oportunidade associada de planejamento coletivo, onde o Ente público abdica do poder unilateral decisório, abrindo espaço para que os gestores e técnicos do poder público (e a própria sociedade civil) possam contribuir de forma mais ativa no processo de CP ao compartilharem muitas das ações públicas de comunicação com os cidadãos. Nesse sentido, a entrevista realizada com o Presidente da Junta de Freguesia de Alagoa (Portalegre), João Martins, vislumbra o processo inclusivo do poder local na aproximação a partir de reuniões agendadas na sede do órgão público, como cumprimento do direito constitucional à informação. Ainda no território português, a vereadora Regina Bento (Coimbra) entende que uma das formas de realizar esta aproximação está na ampla abertura para a discussão de

ideias, de modo que as pessoas saibam com quem podem contar a qualquer momento, pelo prolongamento dos horários de atendimento ao público (inclusive aos sábados).

No mesmo contexto, a cidade brasileira de Porto Alegre, dividida em regiões administrativas, realiza as Assembleias Regionais e Temáticas onde a população é informada e tem a possibilidade de eleger as prioridades para o município. Os seus conselheiros e delegados participam dos respectivos fóruns regionais e grupos de discussões temáticas, como seus representantes. Na entrevista, o Vice-Prefeito, Gustavo Paim confere ao poder local um valor importante no âmbito da cidadania. Para Paim, toda ação cidadã é participativa. A ferramenta Orçamento Participativo - OP Digital permite a participação do cidadão antes das assembleias presenciais.

Outro ponto importante da pesquisa refere-se ao grau de aproximação do cidadão na relação direta com os seus governantes. No território português, 50% dos cidadãos que residem em Coimbra sabem o nome do presidente da própria Câmara Municipal. Em Portalegre o percentual cresce, seguramente porque o território é menor (favorecendo a sua proximidade), indicando que 92,5% souberam identificar o nome do próprio Presidente da Câmara. No Brasil, as respostas de Porto Alegre demonstram que 90% dos cidadãos reconhecem o seu Prefeito pelo nome, enquanto que na cidade de Guaíba, 55% informaram saber o nome da autoridade municipal. Os resultados indicam um sinal positivo, de que existe um reconhecimento favorável da comunidade sobre quem está a frente do poder local na cidade.

A análise da terceira categoria, Inserção Social, ao considerar a urgência da revisão dos processos da CP, reforça o papel do poder público como agente social promotor da cidadania, através do diálogo transdisciplinar como elemento de validação da participação comunitária. Identificando os principais pontos de análise nesse processo, a pesquisa detectou o sentimento de exclusão de muitos cidadãos na dinâmica de CP produzida pelo poder público. Logo, as reuniões compõem uma etapa importante dentro do processo participativo do cidadão nas políticas gerenciais do município. Nesse caso, a missão da CP é fazer com que o indivíduo compreenda efetivamente sobre o que será decidido, tomando conhecimento não apenas da agenda (pauta, datas e horários), mas se sinta convidado a participar.

Perguntados sobre a importância das reuniões nas cidades portuguesas, 33,82%, pouco mais de um terço dos entrevistados, referiu ter o hábito de participar, sempre ou eventualmente. Percebe-se, pois, que a questão do poder local no âmbito da CP passa, obrigatoriamente, pela transparência da informação das organizações governamentais no interior das freguesias ou bairros. Na opinião do Jornalista Leonardo Martins, assessor de comunicação da CM de Coimbra, a transparência inicia pela divulgação na imprensa geral, informando a comunidade sobre todas as atividades realizadas pela autarquia. É sempre importante recordar que as reuniões são necessárias, cumprindo um papel fundamental na comunicação entre o poder público local e as suas comunidades mais próximas, porém os resultados vistos acima relatam o descrédito sobre a sua eficácia.

Questionados quanto a importância de se envolverem ativamente nas ações governamentais, especificamente, dentro de sua freguesia, pouco mais de 16,39% dos portugueses de Coimbra e Portalegre referiram ter o hábito de participar. Uma breve análise sobre o sentimento de repulsa às reuniões, referido pela grande

maioria dos inqueridos portugueses pode revelar elementos importantes de uma possível exclusão social gerada pela desmotivação. Uma constatação que pode estar aliada a diversos fatores, sejam eles de cunho cultural ou pela dificuldade em expressar as suas ideias pelo formalismo rígido do rito. Durante o período da pesquisa em território português, foi possível observar que os espaços onde se realizam tais eventos, em Coimbra ou Portalegre, são demasiados compactos e desconfortáveis. Muito embora, as Câmaras Municipais aceitem a participação oral do cidadão, por meio de inscrição antecipada, as pautas somente atraem o seu interesse quando o tema em evidência é polêmico. Nestas ocasiões, o pequeno espaço destinado ao público não permite receber uma quantidade expressiva de pessoas.

No território brasileiro, a situação é semelhante, ainda que os espaços destinados às reuniões sejam maiores, o índice de participação é igualmente baixo, onde apenas 34,16 % dos entrevistados demonstrou interesse em participar das reuniões promovidas pelas prefeituras de suas cidades. Diante desse panorama, a Vereadora portalegrense Mônica Leal, vislumbra a possibilidade de uma maior difusão da informação, a partir do acompanhamento constante com os diversos setores da sociedade. A parlamentar informa que a agenda das reuniões é disponibilizada no site e que as reuniões das Comissões Permanentes são abertas. Já as reuniões de Presidência e Mesa Diretora são por convite, mas é possível negociar participação se houver projeto de interesse da comunidade. Assim, o cidadão pode individualmente estabelecer prioridades pela capacidade de envolver vereadores, comissões permanentes e manifestação nas audiências públicas, mas o ideal é a organização comunitária agendar visitas, seja aos gabinetes de vereadores, comissões permanentes ou temporárias, ou se fazer presente nas audiências públicas.

Quanto ao interesse em participar das ações em seus bairros, os resultados colhidos nas cidades brasileiras de Porto Alegre e Guaíba, 9,65%, revelam o baixo interesse dos cidadãos inqueridos, sinalizando uma deficiência na relação institucional entre o poder público e seus munícipes. Os resultados demonstram que o poder público deveria dar atenção especial a esse relacionamento, considerando o diálogo transdisciplinar como instrumento de desenvolvimento cultural comunitário.

Por fim, na última categoria, Linguagem e tecnologia, a pesquisa percebeu resultados positivos, ainda que existam quesitos a serem melhorados no processo de CP adotado pelos gestores de comunicação de Portugal e Brasil, majoritariamente, na clareza e no formato da linguagem empregada. De uma forma geral, os documentos impressos seguem uma linha obrigatória (legal) e apresentaram um resultado final favorável, sobretudo nas freguesias e bairros das cidades onde o poder local utiliza um formato de comunicação prática e econômica de divulgação: os painéis externos. Independentemente dos formatos ou sua aplicação, apresentam-se dificuldades em uma linguagem difícil, por conta da redação oficial que impede a apropriação por parte do cidadão comum, devido à terminologia legal, técnica e objetiva. Os resultados da pesquisa revelaram que é imprescindível transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, e até dramatizada, se necessário.

No que tange à informação digital, a avaliação da pesquisa considerou a função das páginas de *internet* como instrumentos poderosos de inserção social, entendida como uma forma de utilização de acesso universal, mesmo daqueles cidadãos que não detêm maiores conhecimentos tecnológicos ou com necessidades especiais. As análises das páginas portuguesas (Coimbra e Portalegre) apresentaram uma melhor qualidade no âmbito da informação, através de uma comunicação clara e atraente, ainda que por vezes tornem o seu acesso levemente prejudicado pela quantidade de vídeos ilustrativos. Entre os moradores de Coimbra o hábito de utilização é 67,78%, sinalizando que um percentual baixo de indivíduos tem dificuldade no seu acesso, muito próximo de Portalegre, com 67,50% de respostas favoráveis a utilização do meio, sempre ou eventualmente.

Nos municípios brasileiros a pesquisa detectou que o índice de aceitação cresce para 72,5%, em Porto Alegre, enquanto na vizinha cidade de Guaíba, 71,67% afirmaram acessar a página da sua prefeitura sempre ou eventualmente, ainda que esta apresente algumas dificuldades, conforme a análise da pesquisa. Os resultados positivos demonstram que o poder público está no caminho certo, mas deve avançar na busca das razões pelas quais determinados cidadãos ainda refutam o acesso das informações de forma *online*. Muitos dos fatores podem não estar vinculados aos processos de CP, mas por razões econômicas, incapacidade operacional, ou ainda, uma resistência ditada pela idade avançada de seus usuários. Cabe ao poder público trabalhar na busca de alternativas que superem as barreiras do acesso formato digital à sociedade, reconhecendo essa tecnologia como um instrumento facilitador na transmissão da informação como um dever democrático em benefício da cidadania.

7 Conclusão

Na conclusão do trabalho, os resultados sugerem que uma possível melhoria nos processos de CP reside na abertura do diálogo às ideias advindas das comunidades mais pobres, reforçadas pela compreensão de que não cabe somente ao intelectual produzir o conhecimento. Tendo em conta que as Constituições Federais de Portugal e do Brasil elencam mecanismos de proteção aos indivíduos, no que se refere à justiça social, para liberdade de expressão e acesso à informação, cabe ao poder público aprimorar a criação de modelos de gestão que atendam efetivamente as demandas da sociedade como reconhecimento implícito do direito à CP de qualidade para todos os níveis sociais.

As análises sobre as cidades portuguesas, provavelmente fruto de seu legado cultural histórico indicam um melhor entendimento dos indivíduos sobre a valorização da cidadania, empregada na formulação e implementação das políticas públicas no campo da CP. De outra forma, no Brasil, os resultados indicam que a conscientização sobre a importância da CP plural ainda é um processo lento, complexo, e que requer a percepção de boa parte da sociedade, sobretudo, considerando as questões macroeconômicas e de desenvolvimento social. Nesse quesito, a questão da pobreza ainda é um fenômeno preocupante no país e que dificulta o desenvolvimento cultural dos indivíduos que habitam as áreas degradadas de muitas cidades brasileiras.

A Complexidade, dentro do processo transdisciplinar de Morin, reafirma o convite ao diálogo entre os diversos campos do saber, onde aqueles que detêm o conhecimento passam a dividi-lo de forma saudável, não imposta, mas livre e esclarecedora. O presente trabalho reitera o importante papel dos gestores e corpo técnico no comprometimento social e na criação de políticas públicas em benefício da qualificação dos processos de CP. Paiva (2007) explicita a importância do comprometimento social na comunicação, ao valorizar a linguagem empregada e às novas formas de expressão a partir da “efetiva interferência na alteração de posturas sociais” (PAIVA, 2007, p. 141). Os processos de CP devem se apropriar da vivência cotidiana através da linguagem, tal qual aquela praticada no *mundo da vida* preconizado por Habermas (2012), como um instrumento transformador das relações humanas, aqui representada pela dinâmica interativa entre o cidadão e os representantes do poder público. Os resultados aconselham conjugar as ações de CP, ouvindo as comunidades, respeitando sua bagagem de vida ampliando as habilidades de transmissão e recepção da informação. A proposição de utilizar os preceitos contidos na Folkcomunicação de Beltrão possibilita romper com as barreiras culturais ligadas a procedimentos de CP ultrapassados, onde a nova CP passa a ter o indivíduo como parceiro, adotando estruturas simplificadas que aproximem as condições de comunicação com a sociedade.

Finalmente, a recomendação sobre a necessidade de agregar as tecnologias de informação e comunicação disponíveis atualmente, em benefício da cidadania. Com o avanço dos recursos de informática, é possível empregar uma tecnologia mais moderna e adequada, que favoreça a compreensão por parte dos indivíduos das comunidades de baixa-renda. A compreensão de que a qualificação dos processos de CP produzidos pelo poder público, com o envolvimento da sociedade, será fundamental na garantia do direito à informação como um instrumento da cidadania.

REFERÊNCIAS

BAGNO, M. **Preconceito Linguístico**: o que é, como se faz. 6. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1993.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2016.

BELTRÃO, L. Comunicação popular e região no Brasil. In: MARQUES DE MELO, J. (Org.). **Comunicação/Incomunicação no Brasil**. São Paulo: Loyola; UCBC, 1976.

_____. **Folkcomunicação**: a comunicação dos marginalizados. São Paulo: Cortez, 180.

_____. **Folkcomunicação**: Um estudo dos agentes e dos meios populares de informação de fatos e expressão de ideias. Porto Alegre: Edipucrs, 2001.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto promulgado em 05 de outubro de 1988.

Disponível em:< <http://livraria.senado.gov.br/ebook.constituicao> >. Acesso em: 15 jun. 2012.

DUARTE, J. Instrumento de comunicação pública. In: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007.

HABERMAS, J. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1968.

_____. **Teoria do agir comunicativo**. v. I. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

HALL, S. **A Identidade Cultural na Modernidade**. 8ª edição, 2005.

HOHLFELDT, A. **Folkcomunicação: positivo oportunismo de quase meio século**. In: Anuário UNESCO/UMESP de comunicação regional, São Bernardo do Campo, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 82-23, 2002.

KUNSCH, Margarida. **Comunicação pública: direitos e cidadania, fundamentos e práticas**. In: Matos, Heloiza (Org.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectiva**. São Paulo: ECA-USP, 2013.

MAFFESOLI, M. A comunicação sem fim: teoria pós-moderna da comunicação. In: MARTINS, F.; SILVA, J. (orgs.) **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

MATOS, H. **Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do legislativo**. Líbero, Faculdade Casper Líbero, a. II, n. 3-4, 1999, p. 32-37.

MORIN, E. **Introdução ao Pensamento Complexo**. Tradução do francês: Eliane Lisboa - Porto Alegre: Ed. Sulina, 2005.

_____. **Os sete saberes necessário à educação do futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho – 2ª ed. rev. – São Paulo: Cortez, Brasília, DF: UNESCO, 2011.

PAIVA, R. Mídia e Comunidade. In: PAIVA, R. (org.). **O retorno da comunidade**. Rio de Janeiro: Mauad, 2007.

PORTUGAL. Constituição 1976. **Constituição da República Portuguesa**. Parlamento. Disponível em:
<<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>> . Acesso em: 15 out. 2016.

SANTOS, B. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. In: **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 63, p. 237-280, 2002. Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, - Coimbra, Portugal.

WOLTON, D. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

João Figueira. Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de Coimbra. Professor Auxiliar e Subdiretor do Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra - UC/CEIS20. Endereço para correspondência: Largo da Porta Férrea - 3004-530-Coimbra - Portugal. E-mail: jotajotafigueira@gmail.com

Fernando Biffignandi. Doutor em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Publicitário, Arquiteto e Urbanista na Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Endereço: Av. Princesa Isabel, 1115 - 90.620-001-Porto Alegre – Brasil. E-mail: biffignandi@yahoo.com.

Submetido em: 01/09/2020

Aprovado em: 19/04/2021

CONTRIBUIÇÃO DE CADA AUTOR

Conceituação (Conceptualization) - João Figueira e Fernando Biffignandi

Curadoria de Dados (Data curation) - Fernando Biffignandi

Análise Formal (Formal analysis) - João Figueira e Fernando Biffignandi

Obtenção de Financiamento (Funding acquisition) -

Investigação/Pesquisa (Investigation) - Fernando Biffignandi

Metodologia (Methodology) - Fernando Biffignandi

Administração do Projeto (Project administration) - Fernando Biffignandi

Recursos (Resources)- Fernando Biffignandi

Software -

Supervisão/orientação (Supervision) - João Figueira

Validação (Validation) - João Figueira

Visualização (Visualization) - Fernando Biffignandi

Escrita – Primeira Redação (Writing – original draft) - Fernando Biffignandi

Escrita – Revisão e Edição (Writing – review & editing) João Figueira