

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**Sílvia Letícia Araújo de Melo**

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE  
DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE  
CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação  
no Município de São Luís-MA**

Taubaté – SP  
2020

**Sílvia Letícia Araújo de Melo**

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE  
DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE  
CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação  
no Município de São Luís-MA**

Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté-SP.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Monica Franchi Carniello

Taubaté – SP  
2020

**SÍLVIA LETÍCIA ARAÚJO DE MELO**

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE  
DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE  
CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação  
no Município de São Luís-MA**

Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté-SP.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional

Data: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA:**

Profª Dra. Monica Franchi Carniello (Orientadora)

Universidade de Taubaté

Assinatura: \_\_\_\_\_

Profª Dra. Sílvia Helena Nogueira

Faculdade Católica de São José dos Campos

Assinatura: \_\_\_\_\_

Profª Dra. Viviane Fushimi Velloso

Universidade de Taubaté

Assinatura: \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho aos meus pais, Doracy de Jesus Monteiro Araújo e Luís Luzia de Freitas, sempre presentes, e que nunca desistiram de lutar para que eu tivesse uma melhor formação.

Aos meus irmãos, Helton Frank Araújo e Emerson Danilo Araújo, grandes parceiros ao longo desta minha vida de estudo.

Ao meu amado esposo, Antônio Iderlan Teixeira de Melo, pelo incentivo incondicional, pelo companheirismo e por compreender as minhas ausências em virtude das atividades do mestrado.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, o autor da vida, pelo amor incondicional e por ter colocado em meu caminho pessoas tão especiais que tornaram mais leve essa jornada.

À Professora Dra. Monica Franchi Carniello, pela maravilhosa orientação ao longo de todo o mestrado, sempre presente e muito dedicada na missão de educar, indicar caminhos e de motivar. Um ser humano iluminado e um exemplo de profissional!

Ao Coordenador Geral do Programa de Mestrado, Prof. Dr. Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira, quem desenvolveu um nobre trabalho junto à turma, encorajando-nos sempre a estarmos em busca de conhecimento.

A todos que proferiram palavras de apoio ao longo dessa jornada, recordando-me de minha capacidade para a realização desse sonho.

## RESUMO

Na era contemporânea, a comunicação pública se estabelece por intermédio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que assinalam uma possibilidade de maior participação social na gestão pública, de forma a consolidar um espaço para o cidadão tendo em vista maior interação entre governo e sociedade, e vice-versa. Nesse sentido, a legislação brasileira estabelece diretrizes específicas que vão ao encontro dessa nova realidade, propondo uma administração pública mais transparente e uma sociedade mais participativa, ciente de seus direitos e deveres. O presente estudo teve como objetivo verificar como as Tecnologias de Informação e Comunicação contribuíram para o desenvolvimento do Município de São Luís-MA, especificamente quanto ao acesso à informação. A pesquisa caracteriza-se como exploratória-descritiva, de abordagem qualitativa e quantitativa, com análise bibliográfica, documental e observação do site oficial do município. Como instrumento para a coleta de dados utilizou-se de um roteiro de entrevista aos gestores municipais, tendo em vista consolidar a pesquisa qualitativa, e a aplicação de questionários aos munícipes para fundamentar a pesquisa quantitativa. Posteriormente, realizou-se a tabulação, o tratamento estatístico e a análise dos dados provenientes dos questionários; e as informações coletadas nas entrevistas foram transcritas e devidamente tratadas por meio da análise de conteúdo. Como resultado, verificou-se que o Município de São Luís-MA apresenta marcos regulatórios bem definidos relacionados ao acesso à informação e que oferece estrutura de pessoal e de tecnologia exclusivamente para esse fim, mas há uma baixa demanda de pedidos provenientes dos canais oficiais. E que existe uma frágil publicidade no sentido de ampla divulgação da existência dos canais junto à população, bem como evidências sobre a confiabilidade dos munícipes em relação aos respectivos canais. Os gestores, por vez, mostraram-se preocupados em atender aos órgãos de controle externo e responsabilizaram os cidadãos pela pouca procura do serviço. Constatou-se, ainda, que o Município carece de políticas educacionais que dotem e instrumentalizem seus cidadãos para o uso adequado das Tecnologias de Informação e Comunicação, como possibilidade de participação popular e para o pleno exercício da cidadania.

**Palavras-chave:** Desenvolvimento. Tecnologias de Informação e Comunicação. Comunicação Pública. Acesso à Informação.

## ABSTRACT

In the contemporary era, public communication is established through Information and Communication Technologies (ICT), which indicate a possibility of greater social participation in public management, in order to consolidate a space for the citizen with a view to greater interaction between government and society, and vice versa. In this sense, Brazilian legislation establishes specific guidelines that meet this new reality, proposing a more transparent public administration and a more participatory society, aware of its rights and duties. The present study aimed to verify how Information and Communication Technologies contributed to the development of the Municipality of São Luís-MA, specifically regarding access to information. The research is characterized as exploratory-descriptive, with a qualitative and quantitative approach, with bibliographic, documentary analysis and observation of the official website of the municipality. As an instrument for data collection, an interview script was used for municipal managers, with a view to consolidating qualitative research, and the application of questionnaires to residents to support quantitative research. Subsequently, tabulation, statistical treatment and analysis of data from questionnaires were performed; and the information collected in the interviews was transcribed and properly treated through content analysis. As a result, it was found that the Municipality of São Luís-MA has well-defined regulatory frameworks related to access to information and that it offers personnel and technology structure exclusively for this purpose, but there is a low demand for orders from official channels. And that there is fragile publicity in the sense of widespread disclosure of the existence of channels among the population, as well as evidence about the reliability of residents in relation to their respective channels. The managers, in turn, were concerned with serving external control bodies and held citizens accountable for the little demand for the service. It was also found that the Municipality lacks educational policies that equip and equip its citizens for the adequate use of Information and Communication Technologies, as a possibility for popular participation and for the full exercise of citizenship.

**Keywords:** Development. Information and Communication Technologies. Public communication. Access to information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> - Portal da Transparência do Governo Federal.....	39
<b>Figura 2</b> - LAI no Poder Executivo Federal.....	45
<b>Figura 3</b> - O Quadro de Escolha.....	47
<b>Figura 4</b> - Município de São Luís – MA.....	50
<b>Figura 5</b> - Site da Prefeitura Municipal de São Luís – MA.....	56
<b>Figura 6</b> - Seção destinada a transparência no site oficial de São Luís – MA.....	57
<b>Figura 7</b> - Sistema e-SIC do Município de São Luís – MA.....	58



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: sexo.....	59
<b>Gráfico 2</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: idade.....	60
<b>Gráfico 3</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: escolaridade.....	61
<b>Gráfico 4</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: tempo que reside em São Luís –MA.....	61
<b>Gráfico 5</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: local de origem.....	62
<b>Gráfico 6</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: onde reside.....	62
<b>Gráfico 7</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: quantidade de pessoas que moram na casa.....	63
<b>Gráfico 8</b> - Caracterização Sociodemográfica do Entrevistado: renda familiar.....	63
<b>Gráfico 9</b> - Atividade Profissional.....	64
<b>Gráfico 10</b> - Acesso à Internet .....	65
<b>Gráfico 11</b> - Local de acesso à internet .....	66
<b>Gráfico 12</b> - Possuem aparelho celular <i>smartphone</i> .....	67
<b>Gráfico 13</b> - Como é o acesso à internet .....	67
<b>Gráfico 14</b> - O acesso à internet e o atendimento de necessidades.....	68
<b>Gráfico 15</b> - Uso da Internet e suas finalidades .....	69
<b>Gráfico 16</b> - Tempo que fica conectado à internet .....	70
<b>Gráfico 17</b> - Acompanhamento das ações da Gestão Municipal.....	71
<b>Gráfico 18</b> - Publicidade de informações no site da Prefeitura.....	72
<b>Gráfico 19</b> - Realização de audiências públicas.....	73
<b>Gráfico 20</b> - Existência de canais para manifestação .....	74
<b>Gráfico 21</b> - Fontes de informações públicas .....	75
<b>Gráfico 22</b> - Políticas de incentivo para aquisição de TIC.....	76
<b>Gráfico 23</b> - Oferta de Cursos Básicos de Informática .....	77
<b>Gráfico 24</b> - Existência de espaços públicos para acesso à internet .....	78
<b>Gráfico 25</b> - Existência de espaços públicos com internet gratuita (cidade digital) ....	79
<b>Gráfico 26</b> - Existência da Lei de Acesso à Informação .....	80
<b>Gráfico 27</b> - Utilização do Sistema e-SIC adotado pelo Município .....	81
<b>Gráfico 28</b> - Acesso às TIC .....	82

<b>Gráfico 29</b> - Possuem aparelhos tecnológicos .....	83
<b>Gráfico 30</b> - Acesso aos serviços eletrônicos do site do município .....	84
<b>Gráfico 31</b> - Acesso à informação e desenvolvimento .....	85
<b>Gráfico 32</b> - Uso das TIC no Serviço Público .....	86
<b>Gráfico 33</b> - Uso das TIC e as escolhas políticas .....	87
<b>Gráfico 34</b> - Uso das TIC e as mudanças vivenciadas .....	88
<b>Gráfico 35</b> - Avaliação dos entrevistados sobre o uso das TIC .....	89
<b>Gráfico 36</b> - Uso das TIC e voz do cidadão .....	90

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Publicações sobre a temática comunicação para o desenvolvimento em periódicos da América Latina.....	28
<b>Tabela 2</b> - Uso de tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros em 2017.....	34
<b>Tabela 3</b> – Amostragem por cotas .....	54

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Prefeituras que possuem <i>Website</i> .....	41
<b>Quadro 2</b> - Informações que os órgãos públicos devem disponibilizar em transparência ativa .....	46
<b>Quadro 3</b> - Procedimento para análise das entrevistas com os gestores.....	55
<b>Quadro 4</b> - Análise do site da Prefeitura de São Luís-MA.....	96

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>1.1 Problema</b> .....	16
<b>1.2 Objetivos</b> .....	17
1.2.1 Objetivo Geral .....	17
1.2.2 Objetivos Específicos .....	17
<b>1.3 Delimitação do estudo</b> .....	18
<b>1.4 Relevância do estudo</b> .....	18
<b>1.5 Organização do estudo</b> .....	19
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	20
<b>2.1 Comunicação e Desenvolvimento</b> .....	20
2.1.1 Pressupostos Teóricos da Comunicação para o Desenvolvimento.....	25
<b>2.2 O Uso das TIC para a promoção do desenvolvimento</b> .....	30
<b>2.3 Comunicação Pública</b> .....	35
<b>2.4 As TIC na Administração Pública</b> .....	38
2.4.1 Governo Eletrônico (e-gov).....	40
2.4.2 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	42
2.4.3 Transparência Ativa.....	46
<b>3 MÉTODO</b> .....	47
<b>3.1 Tipo de pesquisa</b> .....	48
<b>3.2 Área de realização</b> .....	49
<b>3.3 População e amostra</b> .....	50
<b>3.4 Instrumentos</b> .....	51
<b>3.5 Procedimento de coleta de dados</b> .....	52
<b>3.6 Procedimento de análise de dados</b> .....	55
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	56
<b>4.1 O Uso das TIC para acesso à informação em São Luis-MA</b> .....	56
<b>4.2 Acesso à informação em São Luís - MA na percepção dos munícipes</b> .....	59
<b>4.3 Acesso à informação em São Luís-MA na percepção dos gestores</b> .....	91
<b>4.4 Mecanismos de transparência ativa</b> .....	95
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	98
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	100
<b>APENDICE A – Roteiro de Entrevista com o Gestor</b> .....	106

<b>APENDICE B – Questionário com o munícipe .....</b>	<b>108</b>
<b>APENDICE C – Entrevista com os Gestores .....</b>	<b>113</b>
<b>ANEXO A – Escala Brasil Transparente do Município de São Luís-MA.....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXO B - Relatório de Cumprimento da lei de acesso à informação 2017 .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXO C – Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.....</b>	<b>128</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Muito autores defendem que o pleno exercício da cidadania está relacionado ao acesso às informações públicas (RAMOS, 2002; VAZ, 2003). Trata-se de um direito fundamental garantido na Constituição Federal Brasileira e parte essencial na construção de instituições que primam pela democracia e pela transparência. Vive-se em uma sociedade marcada pela transformação digital, cuja tendência é que a defasagem de acesso à internet seja vencida (CASTELLS, 2003). Nesse processo, a comunicação é mediada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). No âmbito das políticas públicas, o cenário midiático contemporâneo viabilizou os fluxos de comunicação entre governo e sociedade ao instituir diretrizes que contemplam a utilização de meios de comunicação executados por essas tecnologias.

Diante disso, com o advento das TIC, a ação comunicacional ganha novos rumos, como um estímulo para maior participação social, apontando para uma possibilidade de melhor interação entre o cidadão e o Estado. Exemplo disso são os mecanismos disponibilizados pela administração pública, acessíveis por TIC, como forma de se adequar à evolução tecnológica, tais como a abertura de canais para contato do cidadão junto à gestão, serviços de utilidade pública nos portais oficiais, emissão/consulta a documentos públicos, portal da transparência, serviço de informação ao cidadão.

Observa-se que as TIC, cada vez mais, desempenham um papel fundamental na rotina das pessoas. O fato é que essas tecnologias imprimem uma nova visão sobre as políticas públicas, que devem estar pautadas na transparência e na participação social, à medida que o cidadão compreende que tem o direito de saber sobre as ações governamentais e de participar diretamente do processo de escolha e de construção dessas ações.

Além disso, o acesso à informação é condição para o desenvolvimento (SEN, 2000), entendido aqui como aquele que perpassa o aspecto econômico e leva em consideração outros indicadores como a sustentabilidade, a qualidade de vida, as condições de igualdade, o território, a cultura e as relações sociais. Dessa forma, a evolução do conceito de desenvolvimento vai se adequando conforme os avanços tecnológicos e as mudanças na sociedade, caracterizada, atualmente, pela circulação de informações em tempo real. A respeito disso, Franco (2002) afirma:

Para haver desenvolvimento, é necessário que haja alteração do “capital humano e do capital social” [...] Combater a pobreza e a exclusão social não é transformar pessoas e comunidades em beneficiárias passivas e permanentes de programas

assistenciais, mas significa, isto sim, fortalecer as capacidades de pessoas e comunidades de satisfazer necessidades, resolver problemas e melhorar sua qualidade de vida (FRANCO, 2002, p. 51).

Como forma de demonstrar essa mudança paradigmática no que concerne à visão de desenvolvimento, pode-se citar como exemplo o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que pondera renda per capita, alfabetização e longevidade de acordo com o que estabelece o Relatório de Desenvolvimento Humano das Nações Unidas (2014).

De igual modo, não é possível falar sobre acesso à informação sem levar em consideração o poder de mediação das TIC na sociedade contemporânea. De acordo com Kleine (2013), as TIC têm chamado a atenção de estudiosos e são responsáveis, segundo a autora, pelo surgimento de uma nova área do conhecimento, intitulada Informação e Comunicação para o Desenvolvimento.

O estabelecimento de marcos regulatórios para o acesso às informações configura-se como uma forma de ampliação da esfera pública, a exemplo da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, criada para estabelecer uma comunicação mais eficiente entre sociedade e governo, e instituir maior divulgação às ações governamentais em conformidade ao que estabelece o princípio da publicidade na administração pública. Importante destacar que a existência da Lei não garante, por si só, o acesso à informação. É necessário verificar a sua efetividade, ou seja, constatar se as informações ora disponibilizadas nos sites oficiais dos órgãos públicos são fidedignas ao que descrevem, se existe, verdadeiramente, o acesso à informação ao cidadão e como este se sente inserido nesse processo.

Sabe-se que a concepção de desenvolvimento sob a perspectiva econômica é objeto de estudo de diversos autores, com suas respectivas contribuições sobre essa área do conhecimento, todavia o presente estudo irá abordar o desenvolvimento sob um olhar panorâmico, considerando a abordagem de Kleine (2013), que defende que as TIC afetaram e afetam a vida das pessoas e que o paradigma dominante do desenvolvimento pelo viés econômico é muito limitante para entender todo o potencial dessas tecnologias.

## **1.1 Problema**

Historicamente, o acesso à informação sempre esteve restrito a grupos seletos, defensores do sigilo como regra. A Constituição Federal Brasileira de 1988 foi o marco regulatório para o controle social do país, evidenciando uma democracia com ampla previsão de direitos. A partir disso, a participação popular social nas ações governamentais voltadas



para o bem comum imprimiu os princípios da administração pública: legalidade, publicidade, impessoalidade, moralidade e transparência.

O acompanhamento da administração pública pela sociedade civil tem sido cada vez mais frequente para verificar se não há desvios das normas ou dos princípios que a regem. Outro fator para esse controle é a mudança de comportamento e o processo de globalização, no qual o serviço público ganha um novo formato que conta com a participação mais ativa dos cidadãos, por meio da utilização das TIC, para um despertar que “vem se tornando cada vez mais evidente a inadequação das ações formuladas ‘de cima para baixo’, sem envolvimento dos segmentos relevantes da sociedade civil” (BANDEIRA, 1999, p.9).

Entretanto, há de se observar que essas mudanças foram originadas também a partir das cobranças dos organismos internacionais que passaram a exigir garantias para fins de concessão de empréstimos e investimentos ao Brasil. Diante disso, o presente estudo apresenta a seguinte problemática: como as condições de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação contribuem para o desenvolvimento do Município de São Luís-MA?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

O presente estudo tem como objetivo geral verificar como as Tecnologias de Informação e Comunicação contribuem para o desenvolvimento no Município de São Luís-MA, especificamente quanto ao acesso à informação.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Caracterizar a gestão municipal de São Luís-MA quanto à estrutura e gestão da comunicação.
- Verificar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por parte da gestão municipal de São Luís-MA, visando o acesso à informação.
- Compreender como o processo de comunicação pública implantado no Município, à luz das TIC, é capaz de promover ou instigar o cidadão na busca pelo acesso à informação.
- Constatar de que forma a publicidade dos mecanismos de transparência ativa de acordo com o Decreto 7.724/2012 promovem a atitude cidadã.

### **1.3 Delimitação do estudo**

O presente trabalho, realizado no Município de São Luís-MA, se limita ao estudo das TIC no campo da comunicação pública, consolidando-se como instrumento de desenvolvimento, democracia e construção de cidadania. Do mesmo modo, busca-se compreender como os munícipes apropriam-se dessas tecnologias para obter o acesso às informações públicas e realizar o controle social.

Não se pretende estudar a ideologia política a que o gestor municipal é adepto, mas tão somente o processo de comunicação pública do município, mediado pelas TIC, e, ainda, compreender de que forma a relação comunicação e desenvolvimento se estabelece.

Para tanto, utilizou-se a abordagem quantitativa, que consiste na percepção dos munícipes quanto à temática, bem como foram realizadas entrevistas do tipo semiestruturada aos gestores do município para contemplar a parte qualitativa do estudo em questão.

### **1.4 Relevância do estudo**

Considera-se a relevância do estudo por meio da constatação de que o desenvolvimento não se limita apenas ao aspecto econômico. Ele traz consigo um significado muito mais abrangente, que envolve diversas áreas do conhecimento, e que tem na comunicação, por exemplo, um facilitador de sentido para a promoção do desenvolvimento, seja em escala mundial, nacional ou local.

Nessa perspectiva, a comunicação pública, aliada às TIC, é vista como um mecanismo para o acesso à informação e para o alcance da transparência pública. Esta pesquisa é relevante também para compreender a relação entre a gestão municipal e a população, tendo como foco a implementação de políticas públicas que garantam o acesso às TIC e à democratização das informações públicas, visto que são condicionantes para o desenvolvimento.

Em consulta ao site da Prefeitura de São Luís-MA, verificou-se que o referido município disponibiliza serviços eletrônicos de interesse público, além de informações das Secretarias e demais Órgãos que compõem a sua estrutura. Constatou-se, ainda, que este Município aderiu, no ano de 2015, ao Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão, criado e monitorado pela Controladoria-Geral da União, com o objetivo de dar efetividade à Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011.

Dessa forma, o fator relevante desta pesquisa fundamenta-se no entendimento de que

as Tecnologias de Informação e Comunicação são promotoras de desenvolvimento, uma vez que o cidadão, dotado de informações de interesse público, bem como de mecanismos tecnológicos para ir em busca de tais informações, estará mais apto a realizar o controle social e exercer sua cidadania.

### **1.5 Organização do estudo**

No presente estudo, os conteúdos aqui explanados foram elaborados de forma a ser apresentados em seções. A introdução, primeira seção, expõe a importância das TIC e sua ação mediadora para o acesso à informação na sociedade contemporânea e a utilização dessas ferramentas pela gestão pública com vistas ao desenvolvimento regional. Constam, ainda, nesta seção, os seguintes itens: o problema da pesquisa, objetivos (geral e específicos), delimitação e relevância do estudo.

Em seguida, na segunda seção, é apresentada a revisão da literatura, tendo como parâmetro estudos prévios de autores relacionados à temática visando fundamentar a discussão. Esta seção está subdividida em: Comunicação e Desenvolvimento; O uso das TIC para a promoção do desenvolvimento; Comunicação Pública; e as TIC na Administração Pública.

A terceira seção, por sua vez, aborda o método, especificando o tipo de pesquisa, área de realização, população e amostra, os instrumentos utilizados na coleta de dados e os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Na quarta seção são apresentados os resultados, considerando as descobertas acerca de todos os pressupostos e questões levantados na pesquisa.

Por fim, na quinta e última seção, apresenta-se as considerações finais, com base nas constatações evidenciadas na pesquisa e as referências empregadas no seu processo de elaboração.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo Prodanov e Freitas (2013), a revisão de literatura pode ser vista como o momento em que se situa o trabalho, pois, a citação de uma série de estudos prévios servirá como ponto de partida para a pesquisa e para afunilar a discussão.

Falar de desenvolvimento sob a ótica da comunicação, particularmente da comunicação pública, que é mediada pelas TIC na era contemporânea – e nas demais percepções que ela traz consigo, é também compreender que a construção da cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso da informação (PEREIRA; MORIGI, 2011).

### 2.1 Comunicação e Desenvolvimento

A comunicação é vista como algo inerente ao ser humano e vai sofrendo modificações à medida que o homem busca suprir as suas necessidades. Na era contemporânea, a comunicação ganha uma nova roupagem, tendo em vista que o homem se encontra inserido em uma sociedade na qual dispõe de diversos meios para se comunicar. Nesse processo, a informação e a comunicação desempenham um papel cada vez mais central. Expressões como a era da comunicação e sociedade da informação tornaram-se frequentes para além dos círculos acadêmicos (NEULS, 2011).

Santaella (2001) reitera essa ideia quando diz que:

A multiplicação dos meios de produção, transmissão e armazenamento de linguagens e informações vem dando à comunicação um papel central em todos os setores da vida social e individual. Como consequência, a comunicação como área de conhecimento está tomando o lugar de uma ciência piloto para cujas questões acabam convergindo muitas outras ciências (SANTAELLA, 2001, p.1).

Constata-se, portanto, que o avanço tecnológico dos meios de comunicação transforma as relações sociais - devido ao seu poder de alcance, uma vez que estimulam mudanças comportamentais dos seres humanos e criam a necessidade de adaptação destes à vida e ao mundo do trabalho. Tal aspecto é reflexo do processo de globalização, caracterizado como um fenômeno do modelo econômico capitalista, que consiste na mundialização do espaço geográfico, por meio da interligação econômica, cultural, política e social. “Esse novo papel da informação e do conhecimento nas economias vem provocando modificações substantivas nas relações, forma e conteúdo do trabalho” (LASTRES; ALBAGLI, 1999, p.9 ).

A respeito dessa constante transformação, Castells (2017) pontua:

Uma sociedade em rede é uma sociedade cuja estrutura social é construída em torno de redes ativadas por Tecnologias de Informação e da Comunicação, processadas digitalmente e baseadas na microeletrônica, tornando-se global devido a sua escalabilidade que ultrapassa fronteiras geográficas e institucionais, mas construída a partir de experiência humana local (CASTELLS, 2017, p.70).

Visto que o desenvolvimento de um território é concebido, atualmente, de forma multidimensional, representado pelo tripé economia, sociedade e meio ambiente, faz-se necessário conhecer as especificidades desse espaço para o planejamento das ações, levando em consideração suas características, com ênfase na qualidade de vida dos indivíduos que o integram e na constante busca da sustentabilidade e da igualdade social. Bourdin (2001) ressalta a importância da valorização do local mediante as sociedades contemporâneas, conforme segue:

A localidade às vezes não passa de uma circunscrição projetada por uma autoridade, em razão de princípios que vão desde a história a critérios puramente técnicos. Em outros casos, ela exprime a proximidade, o encontro diário, em outro ainda, a existência de um conjunto de especificidades sociais, culturais bem partilhadas (BOURDIN, 2001, p. 25)

Em se tratando das particularidades do local e dentre os quesitos que integram essa nova percepção de desenvolvimento, destaca-se a inclusão digital. Implica dizer que para o cidadão ou usuário do serviço público exercer a sua cidadania de maneira efetiva na sociedade do conhecimento é imprescindível que sejam implementadas políticas públicas com vistas a “integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade” (TAKAHASHI, 2000, p.10).

É salutar destacar que a inclusão digital não está presente apenas na oferta de cursos de informática, mas na capacidade de dotar pessoas de conhecimento e utilização das ferramentas tecnológicas com o objetivo de contribuir na mudança de seu quadro social, bem como propiciar a ampliação do exercício da cidadania.

Sabe-se que o Brasil precisa avançar em sua política digital para sair da estagnação e promover, de fato, a disseminação e o uso das TIC, orientadas ao desenvolvimento centrado nas pessoas, seja ele nos âmbitos social, cultural, econômico, político e ambiental. De nada adianta o Estado “atender” a legislação vigente relativa à disponibilidade de informações, por exemplo, se não provê o cidadão de instrumentos de formação e de tecnologia. E, por muitas vezes, a informação vista no site da prefeitura “A” ou “B” pode estar “maquiada”, ou seja, não corresponder com a realidade local. Nesse aspecto, Lastres e Albagly (1999) recomendam ao Brasil: “[...] Um exercício mais ativo e coordenado por parte do governo brasileiro,

orientando uma melhor forma de inserção no país na Era do Conhecimento, sob o risco de continuar a mesma sendo dependente e extremamente fragilizada” (LASTRES; ALBAGLI, 1999, p.23).

A respeito das TIC, Pereira e Morigi defendem que:

“A base para que se possa usufruir dos benefícios que o acesso à informação (e à comunicação) possibilita é a apropriação das TIC e, sobretudo, da informação em meio digital, no que se refere às habilidades relacionadas a seu acesso e uso” (PEREIRA; MORIGI, 2011, p. 254).

Diante dessa nova concepção em termos de abrangência da comunicação e, considerando, pois, que esta está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento, Sen (2000) destaca condições necessárias para instituir processos de desenvolvimento nas sociedades contemporâneas, rompendo com a visão restrita que conceitua desenvolvimento apenas como acumulação de riqueza. O autor faz um contraponto com o discurso da meritocracia quando trata da expansão das liberdades como o principal fim e o principal meio do desenvolvimento na perspectiva de que o indivíduo tem que ser livre para fazer as suas escolhas, sem restrições. Dessa forma, Sen defende que:

O desenvolvimento consiste na eliminação de privações de liberdade que limitam as escolhas e as oportunidades das pessoas de exercer ponderadamente sua condição de agente. A eliminação de privações de liberdades substanciais, argumenta-se aqui, é constitutiva do desenvolvimento (SEN, 2000, p.10).

Apesar de o autor considerar importante o crescimento do produto nacional bruto ou das rendas individuais, esses indicadores aparecem como meio de expansão das liberdades, que também estão condicionadas às determinantes sociais e econômicas e aos direitos civis. Estaria relacionado a isso, por exemplo, os serviços de educação e saúde e a liberdade de participar de discussões e averiguações públicas, o chamado controle social. Portanto, a partir da abordagem de Sen (2000), o desenvolvimento pode ser compreendido com um olhar mais amplo, como um processo social que apresenta uma série de variáveis que vão desde os condicionantes de economia, a inclusão social, o uso racional dos recursos naturais e a participação social nos espaços públicos.

Nesse processo de expansão das liberdades está o acesso à informação. Implica dizer que o indivíduo que foi instrumentalizado, por exemplo, terá maior capacidade de desenvolver-se em detrimento daquele que não teve a mesma oportunidade. Da mesma forma, o primeiro estará mais apto a reivindicar seus direitos, bem como ir em busca de informações que estão sob posse da gestão municipal.

Ainda reafirmando a relevância da temática comunicação e desenvolvimento, a Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 2014, promoveu o evento intitulado “Mesa redonda Inter-agência das Nações Unidas sobre comunicação para o desenvolvimento” especificamente para abordar a forma de como a comunicação pode promover melhorias nos processos de política de segurança alimentar e nutricional, agricultura familiar, meios de subsistência a partir de um maior acesso à informação, maior interação cidadão-governo, público e parcerias do setor privado e compartilhamento de conhecimento.

Considerando, pois, que a comunicação acompanha a evolução do homem na sociedade, buscou-se no alcance da temática alguns autores que retratam essa realidade: Schramm (1970), um dos percussores, em sua obra intitulada “Comunicação de Massa e Desenvolvimento”, coloca em pauta essa discussão quando diz que os meios de comunicação de massa, especialmente a televisão, ao lado da comunicação interpessoal, podem ser eficazes na promoção do desenvolvimento.

Kleine (2013), diz que o desenvolvimento está relacionado com a abordagem das capacidades, aliada ao papel das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Igualmente dando ênfase às TIC, Maciel e Albagly (2007) dizem que a importância da informação e do conhecimento no mundo contemporâneo tem sido usualmente associada ao desenvolvimento dessas tecnologias.

No âmbito da administração pública, mediada pelas TIC, Zémor (2009, p.189), defende que a comunicação pública é a “troca e o compartilhamento de informações de utilidade pública ou de compromissos de interesses gerais”. Duarte (2007) diz que quando há a oferta dos mais diversos canais ao cidadão e este interage com o Estado, a comunicação pública cumpre o seu papel, devendo ser compreendida com sentido mais amplo do que dar informação.

No alcance que o termo comunicação conquista, apresenta-se, ainda, a comunicação comunitária, trabalhada pela autora Cecília Peruzzo, que vê nesse estudo em ascensão vertentes da comunicação para o desenvolvimento. Para ela, os movimentos sociais representam:

Formas de lutas das classes subalternas para se avançar na democratização da cidadania, por outro, sempre há necessidade de mobilizar pessoas ou mesmo se iniciar processos novos de articulação visando à consecução de metas com vistas ao desenvolvimento humano (PERUZZO, 1998, p. 240).

Os movimentos populares apresentam-se como grupos que têm objetivos claros, caracterizados pela ação em benefício do grupo no qual a comunicação é utilizada para

fortalecer a sua ideologia. À medida que se articulam, os membros das comunidades estabelecem processos de comunicação com vistas à transformação social. Nesse processo, há dois pilares fundamentais: a informação e a comunicação. Tal comunicação inovadora é caracterizada pela construção de uma sociedade mais justa, na qual o cidadão tem voz e vez, e cuja transmissão de conteúdos leva em consideração novas fontes de informação focadas no cidadão e na sua comunidade. Assim, os meios de comunicação são colocados a serviço do interesse popular, propiciando processos de inovação de canais que agregam conteúdo específico daquela localidade na qual o cidadão comum é o protagonista do processo.

De forma similar, com a atenção voltada para a coletividade, Beltrão (1980) criou a “Folkcomunicação”, estudo sobre a comunicação entre grupos sociais que vivem à margem da sociedade sem representatividade nos meios de comunicação de massa. Leva em consideração o folclore e as práticas culturais. Para isso, a decodificação da mensagem aos indivíduos sem instrução é feita por intermédio de um “folkcomunicador”. Tal estudo é definido por Beltrão:

A folkcomunicação é, por natureza e estrutura, um processo artesanal e horizontal, semelhante em essência aos tipos de comunicação interpessoal já que suas mensagens são elaboradas, codificadas e transmitidas em linguagens e canais familiares à audiência, por sua vez conhecida psicológica e vivencialmente pelo comunicador, ainda que dispersa (BELTRÃO, 1980, p. 28).

Portanto, a comunicação passou a representar a identidade de um povo, de um grupo social excluído da sociedade. Esse novo papel é discutido pela Rede Panos, mais conhecida como Instituto Panos London, uma instituição não-governamental, independente, e tem no seu rol de objetivos garantir que a informação seja utilizada para fomentar, principalmente, a democracia. Utiliza-se do debate no qual todos os tipos de comunicação são válidos com vistas ao desenvolvimento sustentável. Defende que todos os cidadãos tenham acesso justo às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e que elas atendam às necessidades das comunidades mais pobres.

Com o objetivo de ajudar a explicar a complexidade dos processos de comunicação para o desenvolvimento, apresenta-se ainda a abordagem de Martin-Barbero (1997). Ele faz uma crítica à imposição de uma cultura sobre a outra e defende que os meios de comunicação influenciam na vida das pessoas. Ressalta que, com o passar do tempo e o avanço da tecnologia, o receptor passou a ser dotado de poder de escolha, tornando-se mais seletivo em relação ao que pretende ver. Destaca, ainda, a articulação entre práticas de comunicação e movimentos sociais, afirmando que a formação e o contexto influenciam nas formas de recepção, cujos conteúdos transmitidos passam pelas mediações, espaços que estão entre a



produção e a recepção da mensagem, lugares nos quais a cultura se concretiza:

Assim a comunicação se tornou para nós questão de mediações mais que de meios, questão de cultura e, portanto, não só de conhecimentos mas de reconhecimento. Um reconhecimento que foi, de início, operação de deslocamento metodológico para rever o processo inteiro da comunicação a partir de seu outro lado, o da recepção, o das resistências que aí têm seu lugar, o da apropriação a partir de seus usos (MARTIN-BARBERO, 1997, p.16).

É de extrema importância também destacar os efeitos dos meios de comunicação na sociedade contemporânea, dada a relevância deles para a formação da opinião pública, conforme afirma Wolf (2009), quando diz que “a eficácia dos meios de comunicação de massa pode ser analisada apenas dentro do contexto social em que estes agem e sua influência deriva mais das características do sistema social do que do conteúdo que eles difundem”. (WOLF, 2009, p. 37)

Apresentam-se, a seguir, os pressupostos teóricos da comunicação para o desenvolvimento, destacando seu papel frente à sociedade de rede e sua contribuição para uma comunicação pública mais efetiva à luz das TIC, objeto de estudo da presente pesquisa.

### 2.1.1 Pressupostos Teóricos da Comunicação para o Desenvolvimento

Sabe-se que a comunicação é central em todo processo de desenvolvimento, concebido na era atual de forma multidimensional à medida que “implica tomar as pessoas como partícipes de processos que possibilitem seu crescimento integral, a comunicação ocorre como parte de dinâmicas transformadoras das condições de opressão” (PERUZZO, 2015, p. 186).

Barranquero (2005) corrobora com Peruzzo, quando diz que o paradigma participativo da comunicação para a mudança social é caracterizado por sua capacidade de envolver a sociedade civil em seu próprio processo de transformação via comunicação, cultura e educação. Para tanto, tal iniciativa evoca políticas públicas capazes de compreender essa temática para que sejam levadas em consideração questões que vão ao encontro de transformações efetivas e, portanto, promotoras de desenvolvimento.

Por esse motivo, faz-se necessário discorrer sobre os pressupostos teóricos da comunicação para o desenvolvimento que se adequam às exigências do mundo moderno. Sabe-se que essa vertente da Comunicação surgiu na década de 1940, logo após o fim da 2ª Guerra Mundial. Beltrán Salmon (2005), diz que essa nova área do conhecimento originou-se de algumas ações institucionais do então Presidente Americano Harry Truman quando anunciou a criação de um programa de assistência internacional entre os Estados Unidos e os

países latino-americanos intitulado “Ponto IV”. O referido programa tinha entre outros objetivos, melhorias nas áreas de recursos minerais, saúde, educação, transporte, economia, administração pública, administração orçamentária e financeira.

Ao longo do tempo o campo da comunicação para o desenvolvimento vem evoluindo, sempre focado nas pessoas como agentes de desenvolvimento e de mudanças, conforme afirma Peruzzo:

Porém, no tocante ao desenvolvimento participativo, não se trata apenas de progresso no sentido de avanço no desenvolvimento econômico e tecnológico, mas de crescimento integral das pessoas como protagonistas e beneficiárias dos processos de desenvolvimento (PERUZZO, 2015, p. 191).

Quebral (2002), da Universidade das Filipinas, do Campus “Los Banos” foi a pioneira nos estudos sobre Comunicação para o Desenvolvimento, autora da obra “Development Communication”, de 1972. Quebral definia essa área de estudo como a arte e a ciência da comunicação humana aplicadas à rápida transformação de um país de um estado de pobreza a uma condição dinâmica de crescimento econômico que possibilite maior equidade econômica e social e maior realização do potencial humano.

Tais estudos reconheceram a importância do papel da comunicação nos processos de desenvolvimento. Gumucio - Drágon aborda sobre o início desse pioneirismo:

Em 1954, a Faculdade de Agricultura da Universidade das Filipinas criou o Escritório de Extensão e Publicações, que em 1962 tornou-se o Departamento de Informação e Comunicação Agrícola. Em 1974, por iniciativa de Norah Quebral, o Departamento de Comunicação para o Desenvolvimento foi fundado. Ele foi o primeiro no mundo a oferecer estudos especializados. Em 1987 tornou-se um instituto da universidade, e em 1998 uma Faculdade de Comunicação para o Desenvolvimento (GUMUCIO - DRÁGON, 2004, p. 17).

Busca-se também, com esse salto qualitativo, uma forma de comunicação horizontal, na qual as regionalidades e as particularidades de um território sejam contempladas. E, na era digital, as Tecnologias de Informação e Comunicação são ferramentas extremamente importantes para esse processo, aumentando as possibilidades de uma comunicação mais democrática, caracterizada pelo uso da internet que se mostra de muitos para muitos e traduz-se num espaço de participação, diferente da televisão, cuja comunicação é vertical e pacífica (TUBELLA, 2005).

Um dos grandes desafios da comunicação horizontal é sobreviver em meio à pressão de grandes empresas de radiodifusão, que muitas vezes contam com o apoio de políticos para taxá-las de irregulares ou clandestinas e serem, posteriormente, fechadas. Há um relação de dualidade entre mentes verticais e culturas horizontais.

Gumucio-Drágon relata sobre isso:

Já vi muitas dessas perversões grotescas de desenvolvimento em países como África, Ásia e América Latina. Principalmente o resultado de projetos impostos, por doadores irresponsáveis que cuidam mais sobre um relatório anual sobre a cooperação para o desenvolvimento que parece bom e brilhante, em vez do que se preocupar com as pessoas. Muito poucos governos no terceiro mundo dirão não aos fundos de agências de cooperação. Alguns deles, melhor preparados para negociações com agências de desenvolvimento bilaterais, colocarão as prioridades do país em frente, mas estas são apenas algumas (GUMUCIO-DRAGON, 2004, p. 69).

Considerando a grande dificuldade enfrentada pela comunicação horizontal e em face das Tecnologias de Informação e Comunicação serem as protagonistas desse mundo digital, faz-se a seguinte pergunta: é possível a transparência chegar na horizontalidade? Os estudos demonstram que a comunicação para o desenvolvimento cada vez mais se faz presente reiterando que a dinâmica da inovação afeta a vida das pessoas e que estas dispõem de mecanismos para realizar o acompanhamento das políticas públicas e cobrar ações de transparência. A disseminação dessas tecnologias, entretanto, deve respeitar as especificidades locais e sua cultura, evitando-se ações de “cima para baixo”.

A respeito da revolução da mobilidade e das telecomunicações em relação ao local, Bourdin faz a seguinte contribuição:

O local oferece uma resposta que privilegia a diversidade, as diferenças, a multiplicidade das escalas e a força das pequenas unidades. Isso leva a pensar a mundialização como uma obrigação “artificial” imposta a uma organização social mais “natural” fundada nas entidades pequenas e médias que resistem a ela (BOURDIN, 2011, p. 29).

É notório que o Município de São Luís-MA, local de realização da presente pesquisa, apresenta as suas especificidades e que a realidade da maioria dos municípios brasileiros é que há uma certa urgência na implementação de políticas públicas que viabilizem o acesso às TIC e que capacitem o cidadão com habilidades para usá-las de forma efetiva, fortalecendo portanto, o aspecto local. Quando a gestão é omissa a essa necessidade é como diminuir o direito de o cidadão exercer a sua cidadania. Deve-se buscar desenvolver competências que possibilitem a apropriação das TIC e a da informação, de forma que estas passem a fazer parte da vida das pessoas (PEREIRA; MORIGI, 2011). Em ato contínuo, apropriar o cidadão desses recursos tecnológicos significa também o combate a exclusão digital, conforme afirma Sorj:

[...] a luta contra a exclusão digital não é tanto uma luta para diminuir a desigualdade social, mas um esforço para não permitir que a desigualdade cresça ainda mais com as vantagens que os grupos da população com mais recursos e educação podem obter pelo acesso exclusivo a este instrumento (SORJ, 2003, p. 62).

Barranquero, por sua vez, defende uma comunicação para a mudança social, assim intitulada por ele:

De um modo geral, o ‘paradigma participativo’ da comunicação para a mudança social é caracterizado por sua capacidade de envolver a sociedade civil em seu próprio processo de transformação através da comunicação, cultura e educação. Sua perspectiva teórica e prática é extensa, interdisciplinar e multiprogramática e tem como objetivo final contribuir para a emancipação do indivíduo e da sociedade, buscando a própria essência do processo comunicativo - dialógico, participativo e comunitário (BARRANQUERO, 2005, p. 1)

Visando demonstrar a relevância da temática comunicação para o desenvolvimento na América Latina, Barranquero (2005) conduziu um estudo bibliométrico e analisou objetos e perspectivas dominantes sobre a temática em dez periódicos de comunicação de origem latino-americana, cujas publicações tiveram destaque no índice H do Google Acadêmico (índice de citações), conforme Tabela 1:

**Tabela 1** - Publicações sobre a temática comunicação para o desenvolvimento em periódicos da América Latina

Posição em Índice H	Nome	País	Periodicidade	Edições analisadas	Artigos Publicados	URL da Revista
121	Matrizes	Brasil	Semestral	10	5	<a href="http://www.matrizes.usp.br">www.matrizes.usp.br</a>
139	Icono	Porto Rico	Anual	5	0	<a href="http://biblioteca.uprag.edu/index.php/revista-icono">http://biblioteca.uprag.edu/index.php/revista-icono</a>
165	Signo e Y Pensamiento	Colombia	Semestral	10	26	<a href="http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento">http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento</a>
192	Razón y Palabra	México	Bimestral	18	114	<a href="http://www.razonypalabra.org.mx">www.razonypalabra.org.mx</a>
253	Cuadernos de información	Chile	Anual	5	3	<a href="http://cuadernos.uc.cl">http://cuadernos.uc.cl</a>
310	Opción	Venezuela	Tres al ano	13	9	<a href="http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=11163">http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=11163</a>
358	Chasqui	Ecuador	Bimestral	20	24	<a href="http://www.revistachasqui.com">www.revistachasqui.com</a>
398	Cuadernos H de ideas	Argentina	Anual	5	4	<a href="http://perio.unl.edu.ar/ojs/index.php/cps">http://perio.unl.edu.ar/ojs/index.php/cps</a>

416	Revista de Comunica- ción	Perú	Anual	5	2	<a href="http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom">http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom</a>
423	Punto Cero	Bolivia	Semestral	10	12	<a href="http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_serial&amp;pid=18150276&amp;lng=es&amp;nrm=is">http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_serial&amp;pid=18150276&amp;lng=es&amp;nrm=is</a>
<b>TOTAL</b>				101	199	

Fonte: Adaptado de Barranquero, 2005. Revista Universitas Humanística, N° 81, ANO 2016

Observa-se que do número de 101 edições analisadas pelo autor, há 199 artigos publicados sobre a temática comunicação para o desenvolvimento. Os resultados demonstraram a pertinência do assunto em questão bem como a contribuição da América Latina para essa área do conhecimento.

Importante frisar que a comunicação para o desenvolvimento é de interesse dos países intitulos não desenvolvidos, o que justifica os estudos latino-americanos sobre a temática e devido ao enfoque dado a essa área de estudo por parte dos países desenvolvidos, aqueles que defendem o desenvolvimento de forma unilateral, com foco estritamente econômico. Portanto, os estudos acima citados evidenciam a consolidação dessa temática, que muito tem colaborado para fortalecer os processos e estruturas de tomada de decisão da comunidade com vistas a melhorar os meios de subsistência e promover a justiça social.

No Brasil, Celso Furtado, um dos grandes nomes da economia, reconhecido mundialmente pela luta na democratização da sociedade latino americana frente aos dilemas do mundo moderno, defende que um território deve assumir a sua situação histórica e abrir caminho para o futuro a partir do conhecimento de sua realidade. Para tanto, a primeira condição para libertar-se do subdesenvolvimento que assola a maioria das populações é escapar da obsessão de reproduzir o perfil daqueles que se auto intitulam desenvolvidos (FURTADO, 1983). Para ele, o conceito de desenvolvimento se sobrepõe ao de crescimento econômico:

Assim, o conceito de desenvolvimento compreende a ideia de crescimento, superando-a. Com efeito: ele se refere ao crescimento de um conjunto de estrutura complexa. Essa complexidade estrutural não é uma questão de nível tecnológico. Na verdade, ela traduz a diversidade das formas sociais e econômicas engendrada pela divisão do trabalho social. Porque deve satisfazer às múltiplas necessidades de uma coletividade é que o conjunto econômico nacional apresenta sua grande complexidade de estrutura (FURTADO, 1983, p. 96).

Constata-se, portanto, que o desenvolvimento deve ser pensado de forma multidimensional, a fim de que outros aspectos devam ser pautados para a efetiva melhoria da

qualidade de vida social e econômica dos cidadãos de um país, buscando-se, sobretudo, justiça social em prol da coletividade e não apenas para uma pequena parcela da população. Essa mudança qualitativa está diretamente ligada à sociedade de rede na era contemporânea. A comunicação nos dias atuais é marcada pela circulação instântanea de informações e tem nas TIC os meios necessários para instituir um diálogo democrático entre o cidadão e o Estado.

Em busca de compreender melhor a abordagem da comunicação para o desenvolvimento, Kleine (2013) defende o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para viabilizar o acesso à informação e, por conseguinte, ampliar o desenvolvimento, conforme será visto a seguir.

## **2.2 O Uso das TIC para a promoção do desenvolvimento**

O processo de transformação digital vivenciado, principalmente, a partir da década de 1990, trouxe mudanças significativas para toda a humanidade. A velocidade da informação é uma realidade no cotidiano das pessoas, viabilizado pelo uso das TIC: pode-se enviar um e-mail para vários destinatários, fazer uma ligação de chamada de vídeo, comunicar-se com uma empresa por meio das redes sociais, entre outros, são apenas alguns exemplos do poder incalculável da informação no mundo globalizado.

A respeito dessas transformações, Castells pontua:

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a informação e seu uso (Castells, 1999, p.51).

Lemos (2004, p. 79) diz que “as novas tecnologias de informação e comunicação são resultado de convergências tecnológicas que transformam as antigas através de revisões, invenções ou junções”. Pode-se afirmar que as TIC são o alicerce da transformação digital da economia atual, motivo pelo qual é de extrema importância que sejam vistas como uma ponte para a promoção de emprego e renda, para a inserção do Brasil no cenário mundial e ainda para garantir o acesso à informação, com base no entendimento que o indivíduo instrumentalizado estará mais apto a ir em busca de seus direitos, rompendo com as limitações impostas pela sociedade.

De Bustos (2007) diz que não acessar as redes significa estar fora do mundo das finanças, das comunicações, do comércio eletrônico, etc, o que é o mesmo de estar mais à

margem do que antes. Através das redes se pode ter acesso a todos os recursos do saber científico, a fim de que qualquer universidade africana possa acessar os mesmos recursos que uma universidade norte-americana.

Nessa perspectiva, as TIC ampliam o desenvolvimento à medida que se configuram como instrumentos que propiciam o acompanhamento do avanço tecnológico e auxiliam o cidadão na busca de seus mais diversos direitos, a exemplo do que afirma Sen:

Aquilo que as pessoas conseguem realizar é influenciado por oportunidades econômicas, liberdades políticas, poderes sociais e por condições habilitadoras, como boa saúde, educação básica e incentivo e aperfeiçoamento de iniciativas (SEN, 2010, p.18).

Considerando, pois, que as TIC impactam na vida das pessoas, a pesquisadora Dorothea Kleine, tratou dessa temática na obra intitulada “Tecnologias de escolha - TICs, desenvolvimento e abordagem de capacidades”, na qual traduz a abordagem das capacidades (ou de liberdades) de Amartya Sen. Para Kleine (2013) conceber o desenvolvimento apenas sob o aspecto econômico é algo muito limitante.

A nova leitura sobre desenvolvimento contempla a pluralidade das pessoas e da vida que elas querem viver, possibilitando que elas façam escolhas nas esferas pessoal, social, política, cultural e econômica.

Assim, ela corrobora com o pensamento de Sen quando diz que:

Qualquer pesquisa baseada na abordagem de capacidades precisa refletir uma compreensão do desenvolvimento como um processo, considerá-lo de uma maneira holística e colocar as pessoas no centro, enfatizando suas escolhas. O foco nas escolhas das pessoas torna o processo de desenvolvimento aberto e pluralista em seus objetivos (KLEINE, 2013, p.4).

Kleine (2013) diz que a abordagem de Sen é, atualmente, uma das mais influentes perspectivas que contraria as normas sobre desenvolvimento, entretanto continua a ser uma posição minoritária em instituições de desenvolvimento internacional. E que dentre as várias razões para isso a principal causa seria a “dificuldade de traduzir a riqueza conceitual da abordagem em políticas concretas ou estruturas operacionalizáveis” (KLEINE, 2013, p. 28).

A autora defende que o desenvolvimento está intrinsecamente ligado às Tecnologias de Informação e Comunicação, uma vez que estas desempenham um papel fundamental nas mudanças e na maneira como as pessoas vivem, o que culminou com o surgimento, segundo ela, de uma nova área de estudo: Informação e Comunicação para o Desenvolvimento, conforme a autora aponta:

Na medida em que o desenvolvimento tem a ver com a mudança, não é de surpreender que as TIC tenham chamado a atenção de estudiosos e profissionais que trabalham no desenvolvimento, em uma nova área de estudo: informação e comunicação para o desenvolvimento. Que depois de mais de uma década de debate sobre novas TIC e desenvolvimento, seus lugares neste campo não estão claramente identificados, suficientemente teorizados ou totalmente estabelecidos na prática (KLEINE, 2013, p.2).

Buscando comprovar que o desenvolvimento é o fim e as TIC são os meios para alcançá-lo, a pesquisadora realizou um estudo de caso em uma cidade do Chile, primeiro país da América do Sul a traçar uma estratégia nacional com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. A esse caso exitoso, atribui-se a modernização tecnológica e o investimento em uma força de trabalho qualificada.

Foi planejada também a inserção de uma Agenda Digital (2004-2006), assegurando que todos os chilenos compartilhassem os benefícios das Tecnologias de Informação e Comunicação - nas esferas econômica, social e cultural. A referida Agenda contemplava seis áreas de trabalho concretas: um marco regulatório, o acesso em massa, governo eletrônico, educação e treinamento, a adoção das TIC pelas empresas e o desenvolvimento de uma indústria de TIC.

A estratégia foi basicamente disseminar em áreas remotas e de baixa renda o uso das TIC, por meio de redes de pontos de acesso gratuito a internet (chamado de infocentros); foi lançada a Campanha de Alfabetização Digital, que consistia na oferta de cursos de tecnologia da informação para adultos nos infocentros; iniciativas de governo eletrônico para aquisição de compras on-line, o chilecompra e outras. Com isso, o Chile conquistou um nível de IDH ocupando a posição de nº 38 dos 177 países no ano de 2006, conforme PNUD (2006); e em 2005 teve um PIB de 12 mil dólares per capita (PNUD, 2007-2008).

A autora diz que esse amplo e ambicioso conjunto de metas reflete claramente as preocupações de vários atores de todo o espectro político: “tanto o objetivo de aumentar a competitividade e a produtividade quanto as preocupações com relação à visão e às relações entre a sociedade e a desigualdade social são explicitamente abordados” (KLEINE, 2013, p. 12). O alto grau de governança de Tecnologia da Informação apresentado pelo Chile também foi objeto de estudo por Cepik e Canabarro, que apontam:

No Chile, o principal documento político da área de TI é a Estratégia Digital Chile 2007-2012, documento lançado pelo governo de Michele Bachelet em janeiro de 2008. A política possui um escopo amplo. Procura se inserir no modelo de desenvolvimento do país, aproveitando o potencial das TICs para, por exemplo, aumentar a transparência e a participação política, a qualidade da educação e a produtividade e a competitividade da economia do país (CEPIK; CANABARRO, 2014, p. 138).



Além disso, os referidos autores dizem que as políticas de governo chileno consideravam quatro objetivos específicos que consistiam em: aumentar a competitividade do setor empresarial utilizando-se das TIC; fomentar uma nova cultura visando a transparência e a participação social; desenvolver um governo eletrônico de qualidade e expandir o uso das TIC na sociedade civil.

No Brasil, o Comitê Gestor da Internet e o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, por meio do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), realizam estudos com vistas a fornecer subsídios para a elaboração de políticas públicas e pesquisas de cunho acadêmico e científico. O referido Comitê conta com o apoio da UNESCO.

Assim, as pesquisas realizadas pelo CETIC são de grande relevância, uma vez que possibilitam o acompanhamento das mudanças ocorridas no país ao longo dos anos e de como as TIC impactam na rotina dos brasileiros e, ainda, servir como subsídio aos governantes no sentido de utilizarem esses dados como forma estratégica para implementar políticas públicas que possibilitem o acesso dos cidadãos a tais tecnologias, bem como a gestão ofertar serviços públicos por intermédio dessas tecnologias.

O Comitê Gestor da Internet no Brasil foi criado por meio do Decreto 4.829, de 3 de setembro de 2003, tendo em vista o modelo de governança da internet no Brasil, conforme estabelecido no Art. 1º do citado Decreto, com destaque para os incisos I, II e III:

Art. 1º Fica criado o Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br, que terá as seguintes atribuições:

I - estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil;

II - estabelecer diretrizes para a organização das relações entre o Governo e a sociedade, na execução do registro de Nomes de Domínio, na alocação de Endereço IP (*Internet Protocol*) e na administração pertinente ao Domínio de Primeiro Nível (*ccTLD - country code Top Level Domain*), ".br", no interesse do desenvolvimento da Internet no País;

III - propor programas de pesquisa e desenvolvimento relacionados à Internet, que permitam a manutenção do nível de qualidade técnica e inovação no uso, bem como estimular a sua disseminação em todo o território nacional, buscando oportunidades constantes de agregação de valor aos bens e serviços a ela vinculados (Decreto 4.829, 2003).

Visando atingir tais objetivos, o Comitê Gestor de Internet realizou no ano de 2017, a pesquisa TIC Domicílios para mapear o acesso a essas tecnologias por parte dos domicílios brasileiros. São informações bastante relevantes em relação à área, região, renda familiar e classe social, conforme Tabela 2, a seguir:

**Tabela 2 – Domicílios que possuem equipamento TIC**

PERCENTUAL (%)		Tv	Rádio	Celular	Telefone fixo	Computador de mesa	Antena parabólica	Console de jogo	Tv por assinatura	Computador portátil	Tablet
<b>TOTAL</b>		96	64	92	29	23	33	17	29	29	16
<b>ÁREA</b>	Urbana	97	64	94	31	25	28	19	32	32	18
	Rural	93	64	83	11	9	63	7	10	14	8
	Norte	92	48	88	10	10	43	10	18	18	10
<b>REGIÃO</b>	Nordeste	96	61	88	11	13	46	8	14	20	12
	Sudeste	97	66	94	42	30	24	23	40	36	21
	Sul	97	74	95	33	23	28	19	30	33	16
	Centro-Oeste	95	55	95	25	27	35	14	25	31	15
<b>RENDA FAMILIAR</b>	Até 1 SM	94	58	84	11	9	39	7	10	10	7
	Mais de 1 SM até 2 SM	97	66	94	21	17	34	13	20	20	13
	Mais de 2 SM até 3 SM	98	69	97	37	28	29	21	37	37	20
	Mais de 3 SM até 5 SM	98	68	98	47	39	29	33	51	53	26
	Mais de 5 SM até 10 SM	99	72	99	58	48	28	31	66	71	37
	Mais de 10 SM	100	71	99	77	58	23	41	76	79	46
	Não tem renda	87	59	81	12	10	29	9	11	14	6
	Não sabe	96	61	94	39	26	30	18	36	34	17
<b>CLASSE SOCIAL</b>	Não respondeu	96	57	91	42	27	20	20	43	41	18
	A	100	74	99	77	71	30	59	83	93	58
	B	99	70	99	58	53	27	33	60	73	32
	C	98	64	96	29	22	29	17	29	28	16
	D/E	93	59	83	8	2	41	5	8	3	6

Fonte: Adaptado de Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2017

Fazendo um panorama quanto ao uso das TIC nos domicílios brasileiros com base nas informações constantes na Tabela 2, pode-se observar que a pesquisa revela que a área urbana concentra a maior usabilidade de TIC, com destaque para a TV com 97% de presença nos lares. A região Sudeste destaca-se quanto ao uso das TIC e a região Norte amarga a última posição. A pesquisa mostra que a renda familiar tem influência sobre o uso de tecnologias, ou seja, quanto maior a renda, maior será a utilização das TIC. Da mesma forma acontece com a classe social: o cidadão da classe social “A ou B” tem maior poder de aquisição de um produto tecnológico do que aquele pertencente à classe C, D ou E, por exemplo.

Ao analisar os dados apresentados na referida pesquisa e relacionando-os a democratização do acesso à informação, pode-se inferir que o indivíduo que mora na área urbana, que concentra maior usabilidade, apresentaria menores restrições quanto a esse acesso; por outro lado, o munícipe da área rural teria sua condição de liberdade inviabilizada, visto que tal área apresenta um percentual menor de usabilidade de TIC. De igual modo, o indivíduo pertencente a classe social “A”, por exemplo, terá maiores possibilidades de solicitar informações de seu interesse à gestão pública, uma vez que terá a sua disposição o recurso tecnológico para fazê-lo. Diferentemente do indivíduo de uma classe social inferior, aquele que irá priorizar o atendimento de suas necessidades básicas dentre as quais o acesso à informação não faz parte de sua realidade, tendo em vista o entendimento de que não possui recurso material e também não possui a instrumentalização para esse fim.

Os dados evidenciam que há grandes disparidades quanto a usabilidade das TIC e, conseqüentemente, do acesso à informação. É necessária por parte do Estado a implementação de políticas públicas que venham promover a igualdade e vislumbrar nas Tecnologias de Informação e Comunicação um caminho para o desenvolvimento, a exemplo da experiência exitosa do Chile. Dotar os munícipes de informações e tecnologias com vistas a combater as restrições impostas pela sociedade, e instrumentalizá-los por meio de tele-centros são passos importantes para o alcance desse objetivo. Criar marcos regulatórios que, verdadeiramente, promovam uma interação entre o Estado e o cidadão também é de salutar importância neste processo.

### **2.3 Comunicação Pública**

De acordo com estudiosos da área de comunicação pública esta ainda possui uma definição polissêmica. Alguns autores a tratam como uma vertente da comunicação política que se faz presente por meio de um conjunto de técnicas utilizadas por políticos visando

persuadir e manipular a opinião pública. Entretanto, o presente estudo irá abordar a comunicação pública como aquela que provê de informações de interesse público a sociedade civil organizada e que estimula a reflexão e o debate público, concordando com a visão de Duarte, que destaca que a comunicação pública:

Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, a possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo (DUARTE, 2007, p. 64).

Da mesma forma, com a atenção voltada para o cidadão, Zémor (2009) enfatiza essa linha teórica quando diz que “espera-se da comunicação pública que sua prática contribua para alimentar o conhecimento cívico, facilitar a ação pública e garantir o debate público” (ZEMOR, 2009, p.1). Implica dizer que as informações públicas produzidas pelo Estado ou que estão sob sua custódia, poderão ser disponibilizadas ao cidadão como um direito assegurado. Todavia, além de dotar o cidadão de informações, é necessário que se estabeleça um diálogo recíproco entre este e o governo.

Segundo Matos (2007) os segmentos da sociedade se organizam para debater políticas públicas voltadas para a democratização da comunicação. E se torna extremamente importante instituir canais de comunicação entre o cidadão e o governo, quanto no sentido oposto. Tal concepção corrobora com Santos, Carniello e Oliveira:

O cenário midiático contemporâneo, caracterizado pela comunicação digital estruturada em rede e conectado em escala global, é ambiente favorável para a disponibilização de informações à sociedade e para o estabelecimento de diálogo mais próximo entre governo e cidadão, uma vez que os fluxos de comunicação são de mão dupla. Tal aspecto pode ser um instrumental relacionado à gestão pública (SANTOS; CARNIELLO; OLIVEIRA, 2013, p. 170).

Muitas pessoas ainda cometem equívocos quanto às noções de comunicação pública e comunicação governamental. Matos (2009) faz bem a diferenciação entre essas duas vertentes da Comunicação Social:

De um lado, a comunicação governamental abrange o processo de difusão de mensagens e rotinas da comunicação social de agentes administrativos, explicitadas ou não em suportes legais que regulamentam as comunicações internas e externas do serviço público. De outro lado, a comunicação pública envolve o processo de interlocução que dá origem a uma esfera pública de diálogo e debate entre Estado, governo e sociedade, na qual temas de interesse coletivo e interesses plurais são discutidos e negociados (MATOS, 2009, p. 2).

Ollivier-Yaniv (2002) pontua que a comunicação governamental demanda que o Estado aprenda a se comportar como anunciante, traduzindo suas mensagens para diferentes meios de comunicação, atingindo públicos diferenciados e otimizando custos. A comunicação pública, por sua vez, sugere o diálogo entre a gestão e o cidadão, a participação social, o pleno exercício da cidadania. Marshall (1967), apresenta o conceito de cidadania que contempla direitos e deveres a todos os membros de uma sociedade:

A cidadania é um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status. Não há nenhum princípio universal que determine o que estes direitos e obrigações serão, mas as sociedades nas quais a cidadania é uma instituição em desenvolvimento criam uma imagem de uma cidadania ideal em relação à qual o sucesso pode ser medido e em relação à qual a aspiração pode ser dirigida. (MARSHALL, 1967, p.312)

Nessa concepção, ainda segundo Marshall, há três dimensões de direitos: políticos, sociais e civis. Os direitos políticos estariam relacionados à participação do cidadão no governo, como o direito ao voto; os direitos sociais com base na justiça social, como direito à educação, saúde e trabalho; e os direitos civis, como direitos essenciais à vida e à igualdade (PEREIRA; MORIGI, 2011).

Constata-se, portanto, que a comunicação pública supera a comunicação governamental à medida que a primeira coloca o cidadão como foco central, dotado de poder para manifestar-se frente à esfera pública, pois se sente parte integrante da gestão. Por ser um tema que vem ganhando espaço, principalmente entre os países da América Latina e tendo em vista a sua relevância, faz-se necessário o estudo sobre o papel da comunicação no espaço público democratizado, no qual as ações convergem para o interesse público.

Dessa forma, vislumbra-se um maior compromisso com a coletividade para uma efetiva transformação social. Sabe-se que a comunicação, por si só, não pode criar o desenvolvimento, porém, com uma comunicação insuficiente, o desenvolvimento se torna cada vez mais difícil. E a dificuldade de atingí-lo se agrava com a não-participação do povo (HASWANI, 2014).

Nesse processo, a inovação tecnológica se faz presente, considerando que a comunicação pública realiza-se por meio das TIC, que contribuem para fortalecer o diálogo do cidadão com a administração pública local, o que tende a diminuir o abismo existente entre sociedade e Estado, tendo como resultado a prática da cidadania. Em tempos de midiatização, observa-se que a administração pública de uma forma geral também tem buscado acompanhar cada vez mais essas mudanças, conforme será visto a seguir.

## 2.4 As TIC na Administração Pública

É notório que a administração pública vem procurando adaptar-se às mudanças tecnológicas como forma de se adequar a essa nova realidade que exige do serviço público boas práticas que irão impactar de forma positiva nos padrões de relacionamento do governo com os cidadãos. Visto que a sociedade exige maior transparência por parte do governo, como também maior eficiência nos processos, busca-se cada vez mais atender os quesitos de maior efetividade no campo das políticas públicas.

Brito (2006,p.112) diz que “a presença e a importância das TICs nos órgãos governamentais contribuem para mudanças que propiciam o surgimento de um conceito funcional de sistema misto de governo tradicional e governo eletrônico.” Logo, essas transformações irão impactar na cidadania, cuja concepção é cada vez mais ampliada na era da informação.

A respeito disso, Pereira e Morigi destacam:

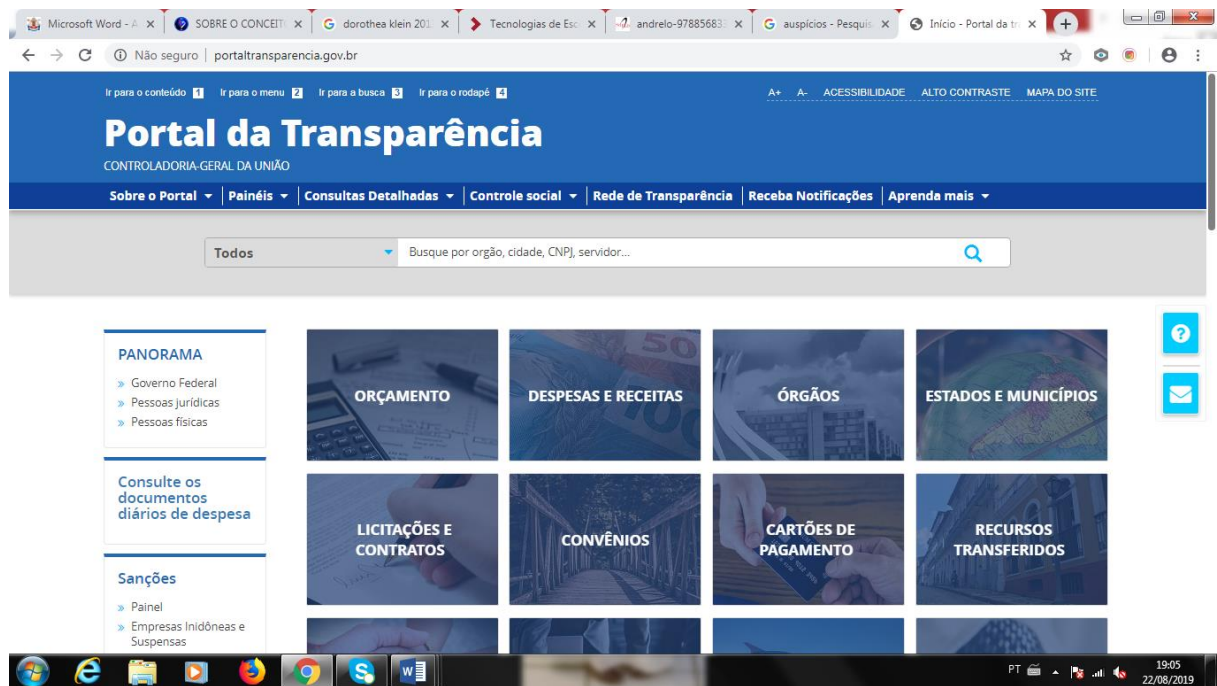
É aceito na literatura que, para o pleno exercício da cidadania, é fundamental o acesso à informação. A internet trouxe um acesso à informação sem precedentes, assim como facilidade de comunicação, o que se refletiu em novas configurações para o exercício da cidadania. Dessa forma, o discurso em prol da inclusão digital defende a disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) como forma de propiciar ampliação do exercício da cidadania e da inclusão social, tendo em vista que estar excluído do mundo digital significa também uma forma de exclusão informacional (PEREIRA;MORIGI, 2011, p. 253).

De igual modo, Lopes e Silva evidenciam a transformação da ideia de cidadania quando dizem “que nos últimos 20 anos, mais ou menos, o exercício da cidadania – bem como uma série de outras instâncias em nossa sociedade – vem passando por uma série de reconfigurações, proporcionadas pelo fenômeno da midiatização” (LOPES e SILVA, 2011, p. 37).

Nesse sentido, é possível identificar no âmbito da administração pública, por exemplo, diversas transformações que envolvem o uso das TIC, tendo em vista o aprimoramento da gestão, tais como o Portal da Transparência, no qual o cidadão poderá realizar o controle social dos gastos do governo federal; o registro de boletins de ocorrência de forma on-line, de responsabilidade das Secretarias de Segurança Pública dos estados; a utilização de “computadores de mão” por parte do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para fins de censo populacional; o sistema Receitanet, da Secretaria da Receita Federal, que permite a entrega da declaração do imposto de renda via internet.

A Figura 1, a seguir, apresenta a página inicial do Portal da Transparência, lançado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União no ano de 2004, com o objetivo de dispor ao cidadão informações sobre gastos públicos e demais assuntos relacionados à gestão pública no âmbito federal. Consolida-se como uma importante ferramenta para o controle social à medida que disponibiliza um grande número de informações de interesse público.

**Figura 1 - Portal da Transparência do Governo Federal**



Fonte: <http://www.portaltransparencia.gov.br/2019>.

A respeito dessas inovações na forma de governança, Cepik e Canabarro destacam:

A governança de TI, enfim, vem atender um novo quadro referencial de administração pública que incorpora de vez as Tecnologias da Informação e da Comunicação como elemento-chave da Administração. A TI torna-se ferramenta fundamental para ampliar e efetivar as possibilidades de governança ampla, integrada, de maneira a atender o objetivo global do setor público, qual seja: prover bens e serviços públicos de qualidade para os cidadãos (CEPIK; CANABARRO, 2014, p. 18).

Uma forma de inovação na prestação de serviços públicos é o governo eletrônico ou e-gov, que, como o próprio nome sugere, está relacionado com a oferta de serviços governamentais em formato eletrônico, utilizando-se das TIC, conforme será visto a seguir.

#### 2.4.1 Governo Eletrônico (e-gov)

O avanço tecnológico tem provocado mudanças significativas na sociedade civil. Um cenário fortemente caracterizado pelo uso das TIC que viabilizam uma comunicação em tempo real e, ao mesmo tempo, tornam as pessoas mais exigentes à medida que buscam novos recursos tecnológicos para suprir as suas necessidades, visando maior agilidade, facilidade de acesso à informações variadas, *feedback*, diálogo, acompanhamento dos processos.

De igual modo, faz-se necessário inovar e refletir sobre novos modelos de gestão pública, com foco na participação popular, motivando o Estado a adequar as suas práticas, tendo em vista acompanhar essa constante evolução na sociedade. Na visão de Neto, Fisher e Gouvea (2004), o e-gov trata-se de um governo ágil e aberto para melhor atender à sociedade, utilizando-se de tecnologias, visando ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão pública, facilitar o controle popular do poder público e democratizar o acesso do cidadão aos meios eletrônicos.

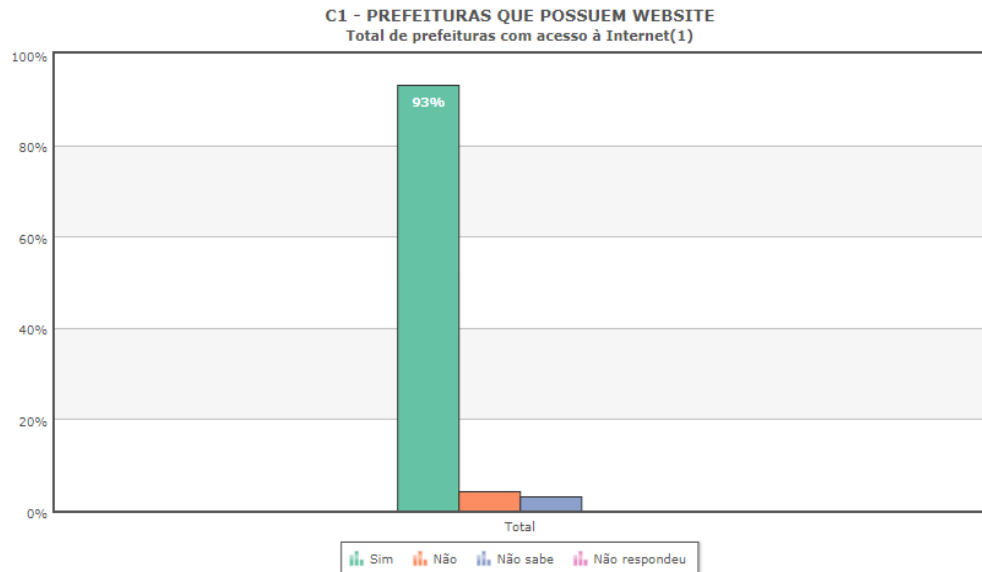
De acordo com essa concepção, o setor público é dotado de tecnologias computacionais que facilitam o processo de criação das etapas da informação, de modo que a comunicação seja estabelecida entre os próprios órgãos públicos e destes com o cidadão. Importante destacar que a noção de governo eletrônico perpassa a utilização das TIC, uma vez que busca relações mais transparentes e efetivas entre o cidadão e o poder público.

Segundo o Portal do Governo Eletrônico Brasileiro, a política de governo eletrônico do país segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias principais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do estado; e integração com parceiros e fornecedores. Dessa forma, o Brasil vem tentando se adequar a essa realidade de dinamismo nos serviços públicos, bem como promover a participação cidadã à medida que amplia o debate e o acompanhamento das ações com vistas à construção de políticas públicas pautadas na democracia. O cidadão, por sua vez, utilizando-se de instrumentos para se manifestar junto à administração, colabora no aprimoramento da qualidade dos serviços públicos disponibilizados em nível local.

O Quadro 1 a seguir mostra o resultado da pesquisa TIC Governo Eletrônico (2017), cujos dados revelam o percentual de prefeituras no Brasil que possuem website:



### Quadro 1 – Prefeituras que possuem Website



**Fonte:** CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro - TIC Governo Eletrônico, 2017.

Os números apontam que a maioria das prefeituras brasileiras possuem *websites* para divulgação de informações da administração pública, que em uma análise simplista estaria o cidadão servido de informações. Entretanto, faz-se necessário constatar se o que está publicado supre o interesse coletivo e a legislação, uma vez que essa divulgação de dados indica tão somente que o cidadão tem acesso às informações que a administração pública disponibilizou, o que não significa, necessariamente, que tais informações são suficientes ou possuam relevância para o cidadão.

Destaque-se, ainda, que o país necessita avançar nas políticas de inclusão digital, conforme dito anteriormente. Assim, a eficácia da ação governamental está estritamente ligada “a participação da sociedade civil e da articulação de atores sociais para as ações voltadas para o desenvolvimento, seja em escala nacional, regional ou local” (BANDEIRA, 1999, p.10).

Considerando, portanto, o *e-gov* como um mecanismo de participação da sociedade civil no poder público, baseado na oferta de diversos canais que são disponibilizados ao cidadão para sua manifestação, tais como: e-mail, redes sociais, ouvidorias, portais web, entre outros, é salutar o avanço de políticas públicas no sentido de promover cada vez mais a interação entre Estado e sociedade, por meio de tecnologias digitais que promovam essa aproximação.

Contudo, essa ferramenta não deve ser manipulada ou utilizada tão somente para o

cumprimento de dispositivos legais, mas como instrumento da gestão para o fomento da participação social, visando efetivamente o processo democrático, ou seja, o governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos por meio de serviços online na internet (ABRANSON e MEANS, 2001), mas na mudança da maneira como o governo, pelo uso das TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado.

O aprofundamento do debate sobre as contribuições da comunicação para o desenvolvimento, em particular com os recursos digitais, é algo inovador para o cenário atual, com vistas à elevação da transparência, da participação social e ainda o empoderamento do cidadão em razão das novas possibilidades de comunicação. Nesse contexto, apresenta-se, a seguir, o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão como um mecanismo de participação social.

#### 2.4.2 Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O direito de acesso à informação no Brasil foi instituído por meio da Constituição Federal, ainda na década de 1988, quando o então Presidente da Assembléia Constituinte da Câmara dos Deputados, Ulisses Guimarães, garantiu a todos os brasileiros o exercício do estado democrático, assegurando que qualquer cidadão poderia requerer aos órgãos públicos informações de seu interesse dentro do prazo estipulado por lei. E, ao mesmo tempo, cumpriu um direito reconhecido internacionalmente, por meio de tratados e convenções, a exemplo da própria Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabelece em seu artigo XIX que “todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão. Este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independente de fronteiras.” (ONU, 1948).

Posteriormente, a Lei nº 11.111/2005, regulamentou o acesso às informações, porém tinha o sigilo como regra, uma vez que determinava a preservação de documentos oficiais e evitava que uma parcela das publicações do Estado se tornassem públicas. Anos mais tarde, a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi instituída, especificamente em 18 de novembro de 2011, sendo regulamentada por meio do Decreto nº 7.724/2012, na qual o sigilo é a exceção. Um importante mecanismo de participação popular tendo em vista a governança institucional, por meio do acompanhamento das ações governamentais, tais como: dados sobre a execução de projetos, obras e demais gastos do governo; perguntas relacionadas à saúde, educação e

cultura são alguns dos itens que a população manifesta interesse em ter conhecimento das informações.

Escaleras aponta a LAI como um instrumento de participação social quando diz que:

O acesso à informação pública, além de um direito fundamental, é uma importante ferramenta para o combate à corrupção e para o fortalecimento do processo democrático, aumentando a participação popular e o controle social das ações governamentais e, conseqüentemente, elevando a qualidade das atividades e projetos desenvolvidos pelo setor público (ESCALERAS, 2010, p. 435).

Partindo, pois, do princípio que todo cidadão bem informado está mais apto a conhecer e buscar outros direitos fundamentais, como educação, saúde, segurança, faz-se necessário o estímulo cada vez mais cedo a essa busca pela informação, visando a formação de cidadãos críticos e que participam do processo de tomada de decisão do poder público.

Dessa forma, a referida lei veio consolidar a informação pública como o direito que todo o cidadão tem de receber informações em poder do Estado sobre qualquer assunto. Nessa perspectiva, entende-se que um governo aberto parte da proposição de processos e procedimentos governamentais de forma mais transparente.

Visto que a transparência está relacionada com a evolução do processo democrático, a Controladoria Geral da União diz que o Brasil já é referência em matéria de divulgação espontânea de informações governamentais. Atribui-se a esse avanço alguns mecanismos que pautam a governança institucional, como a Lei de Responsabilidade Fiscal, por exemplo, que limitou os gastos dos estados e municípios brasileiros de acordo com os tributos arrecadados, visando o equilíbrio fiscal, orçamentário e financeiro.

Tal implementação buscou atenuar, principalmente, práticas irregulares de governantes que agiam indevidamente contraindo dívidas ao final do mandato, utilizando-se de estratégias que comprometiam o governo sucessor. A Controladoria Geral da União afirma que essa lei conferiu maior transparência e controle nos gastos públicos e, por conseguinte, combateu a corrupção.

Nesse processo, a inclusão digital tem sua contribuição, visto que se tornou discurso de todos os governos, tendo em vista a necessidade de acompanhar o progresso tecnológico vivenciado pela humanidade. Maciel e Albagli confirmam essa evolução nos processos de comunicação quando dizem que:

A importância da informação e do conhecimento no mundo contemporâneo tem sido usualmente associada ao desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), que, nas últimas décadas, transformaram as formas de produzir e distribuir bens materiais e imateriais, assim como as percepções de espaço e de tempo (MACIEL; ALBAGLI, 2007, p. 28).

Portanto, cada vez mais, a inserção das TIC nos processos de comunicação promove desdobramentos para a cidadania e a democracia, cujo acesso da população a essas tecnologias é condição essencial, conforme defende Bonilla e Oliveira:

A comunicação é um direito humano básico e, na sociedade contemporânea, ela se efetiva através das tecnologias de informação e comunicação. Logo, o direito ao acesso às TIC e a liberdade de expressão e interação em rede passam, efetivamente, a compor o contexto da constituição da cidadania contemporânea (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p.33).

A consolidação da Lei de Acesso à Informação deu-se por meio da criação e posterior implementação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), de responsabilidade do Ministério da Transparência e Controladoria - Geral da União. A priori, o referido sistema contemplava apenas os órgãos e entidades do poder executivo federal, ou seja, não era possível o envio de pedidos de acesso à informação, via sistema, aos entes públicos estaduais, municipais e distritais.

Entretanto, em janeiro de 2013, a Controladoria Geral da União, por meio do Programa Brasil Transparente, auxiliou estados e municípios interessados na implementação da LAI, por meio da disponibilização do código fonte do sistema e da oferta de capacitação aos agentes públicos. Houve 1.819 (mil oitocentos e dezenove) adesões até outubro de 2018 em todo o Brasil. Desse total, 33% estão situadas na região Nordeste, 20% no Sul, 24% no Sudeste, 11% no Norte e 12% no Centro-Oeste, segundo dados da CGU.

Em relação ao Estado do Maranhão, não existem dados publicados sobre a adoção do sistema e-SIC pelos municípios, mas São Luís fez a adesão ao sistema em 23 de abril de 2015.

Apresenta-se, a seguir, a Figura 2 que trata sobre a implementação da Lei 12.527/2011 no âmbito do Poder Executivo Federal, no período de 2012 a 2017, destacando-se a evolução no número de pedidos de acesso à informação:

**Figura 2 - LAI no Poder Executivo Federal**

**Fonte:** Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, 2017

Observa-se na Figura 2 que há uma crescente ascensão dos pedidos de acesso à informação no poder executivo federal, evidenciando que os órgãos pertencentes a esse poder estejam melhor estruturados e tenham profissionais capacitados para tratar os pedidos em conformidade com a aludida Lei. Isso é reflexo da própria LAI, uma vez que “apesar de ter efeito imediato sobre todos os níveis do governo, a lei oferece dispositivos específicos apenas para o caso do Governo Federal” (BATISTA, 2017, p.5).

Dessa forma, os estados e os municípios devem formalizar a sua adesão de forma voluntária ao sistema e elaborar, posteriormente, seus normativos internos. O Município de São Luís-MA não possui dados relacionados à evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do período.

Com o objetivo de “mensurar” o nível de transparência nos estados e municípios brasileiros, o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União desenvolveu a “Escala Brasil Transparente”, uma metodologia para avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação. Segundo dados do Ministério, foram avaliados 26 estados, o Distrito Federal e 2.328 municípios brasileiros. Os dados da avaliação do Município de São Luís - MA, local de realização da pesquisa em questão, constam no anexo A do presente estudo.

### 2.4.3 Transparência Ativa

A transparência ativa citada no Decreto 7.724/2012 está relacionada com as informações que são de interesse coletivo e que devem ser divulgadas nos sites oficiais dos órgãos públicos de forma espontânea, independentemente de requerimento por parte do cidadão. O cumprimento desse dispositivo legal sugere um diálogo mais próximo entre governo e cidadão e, portanto, maior eficácia do controle social. Disponibilizar informações que são de interesse público é premissa para uma sociedade mais democrática e participativa.

Desse modo, a fim de estabelecer uma comunicação pública mais transparente e um diálogo com o cidadão, o citado decreto determina que os órgãos públicos deverão divulgar em seção específica em suas páginas oficiais, na internet, as seguintes informações, conforme Quadro 2 que segue:

#### **Quadro 2 - Informações que os órgãos públicos devem disponibilizar em transparência ativa**

<b>TIPO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>ARTIGO DO DECRETO 7.724/2012</b>
Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;	Artigo 7º, Parágrafo 3º
Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;	
Repasses ou transferências de recursos financeiros;	
Execução orçamentária e financeira detalhada;	
Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;	
Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;	
Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC; e programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT.	

**Fonte:** Adaptado pela autora com base no Decreto 7.724/2012

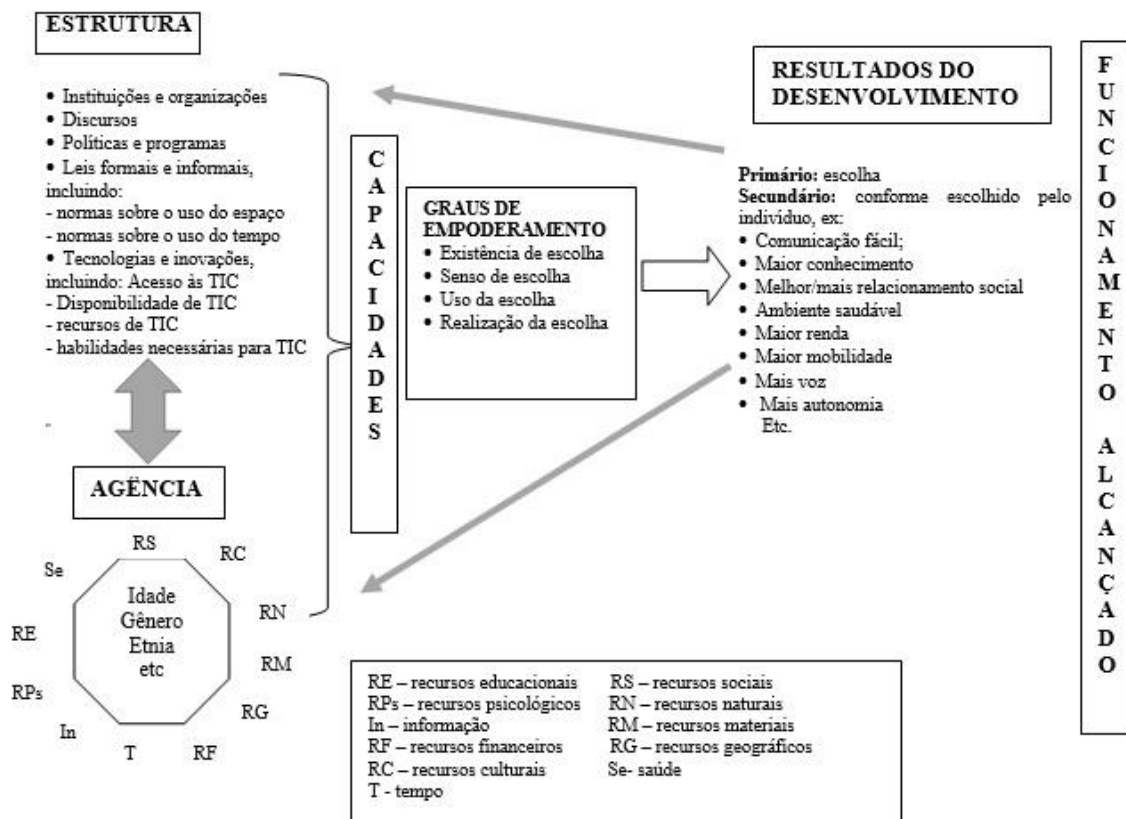
Espera-se, portanto, que a comunicação pública, possa fomentar processos que viabilizem o pleno exercício da cidadania, tendo como base as Tecnologias de Informação e Comunicação.

### 3 MÉTODO

Segundo Trujillo Ferrari (1974), o método científico é um traço característico da ciência que ordena, inicialmente, o pensamento em sistemas e traça os procedimentos do cientista ao longo do caminho até atingir o objetivo científico pré-estabelecido. Diante disso, a pesquisa proposta busca dispor de mais dados sobre o assunto ora abordado, por meio da compreensão da relação comunicação e desenvolvimento e ainda por meio dos mecanismos legais de acesso à informação analisar a promoção do desenvolvimento no município de São Luís - MA.

Considerando que a comunicação contemporânea encontra nas Tecnologias de Informação e Comunicação um sentido para a promoção do desenvolvimento e a garantia das liberdades individuais (ou capacidades), utilizou-se no presente estudo como método a abordagem de Kleine (2013), especificamente no tocante ao “Quadro de escolha”, conforme Figura 3:

**Figura 3 - O Quadro de Escolha**



Fonte: Adaptado de Kleine (2013)

A autora apresenta por meio do “Quadro de escolha” o desenvolvimento de uma maneira multidimensional, em concordância com a abordagem de SEN (2000) sobre as capacidades ou liberdades individuais no campo da comunicação para o desenvolvimento. Assim, a referida estrutura é composta de:

**Agência:** entendida nesse processo como a agência humana, baseada em recursos, incluindo recursos psicológicos. São eles: recursos materiais, que trata dos objetos materiais ou de propriedade; recursos financeiros, relacionados ao capital financeiro em todas as suas formas (ações, dinheiro, poupança); recursos naturais: como o próprio nome sugere, trata das questões ambientais; recursos geográficos, que dizem respeito à localização; recursos humanos: relacionados à saúde, educação e dinheiro; recursos informacionais: considera que a informação é concebida como o primeiro passo para a aquisição do conhecimento; o tempo, estaria relacionado a combinação do tempo e o grau de controle que se tem sobre ele; recursos culturais, relacionados ao capital cultural; e por fim, os recursos sociais, relacionados ao capital social.

Assim, com base no “Quadro de escolha” de Kleine (2013), o presente estudo utilizou tal abordagem como método para verificar como as TIC possibilitaram ao município de São Luís-MA o acesso aos serviços públicos, especificamente quanto à democratização do acesso às informações públicas, bem como analisou de que forma tal estrutura revela a abordagem das capacidades em relação ao acesso à informação, ou seja, até que ponto o município teve o seu direito de liberdade respeitado ou restringido. Para tanto, buscou-se informações sobre as instituições e organizações do município, marcos regulatórios, existência de espaços públicos (tele centros) para o acesso/capacitação da população.

### **3.1 Tipo de pesquisa**

A pesquisa caracteriza-se como exploratória-descritiva, uma vez que teve como objetivo buscar maiores informações sobre a temática abordada, bem como obter dados para investigações subsequentes no Município de São Luís - MA relacionados ao uso das TIC para o acesso à informação. Gonçalves (2014) aponta que a pesquisa exploratória visa à descoberta, o achado, a elucidação de fenômenos ou a explicação daqueles que não eram aceitos apesar de evidentes. A pesquisa descritiva, por sua vez, preocupa-se com o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador (Barros e Lehfeld, 2007).



O estudo abrange a abordagem qualitativa e a quantitativa. Godoy (1995, p.23) diz que a “abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques”. Além disso, tal abordagem oferece a pesquisa documental como possibilidade de se realizar a pesquisa.

Justifica-se no presente estudo a abordagem qualitativa, considerando a etapa de entrevistas realizadas junto aos gestores da Prefeitura Municipal de São Luís - MA, a saber: representante da Secretaria de Informação e Tecnologia do Município (SEMIT) e representante da Controladoria - Geral do Município (CGM).

Com base na temática da pesquisa, o critério para a seleção dos gestores deu-se pela relevância das unidades administrativas por eles ocupadas, visto que a SEMIT é responsável pelas informações publicadas no site oficial do Município e, a CGM, trata e gerencia os pedidos de acesso à informação. Também foram utilizados documentos públicos do município, a exemplo do Decreto nº 47.272, de 06 de agosto de 2015, e o Relatório de cumprimento da LAI do ano de 2017, todos publicados no site oficial de São Luís-MA.

A abordagem quantitativa, por sua vez, traduz em números as informações para ser classificadas e analisadas, utilizando-se de técnicas estatísticas. Sobre essa abordagem de pesquisa, Fonseca esclarece que:

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa (FONSECA, 2002, p. 33).

Dessa forma, justifica-se a abordagem quantitativa a partir da amostra representativa dos munícipes sobre o objeto de estudo, realizada por meio de aplicação de questionários, cujo material foi posteriormente tabulado e dado o devido tratamento estatístico.

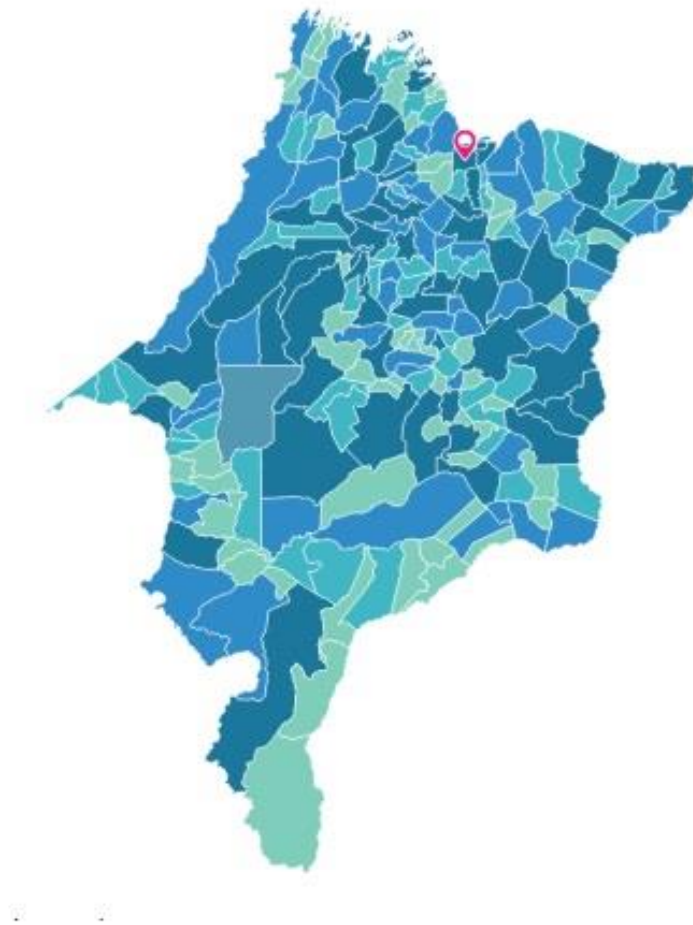
### **3.2 Área de realização**

A presente pesquisa foi realizada no Município de São Luís, capital do Estado do Maranhão. Selecionou-se a referida área para melhor compreender como funcionam os serviços públicos, especificamente quanto aos mecanismos de transparência e à lei de acesso à informação. Após análise do site da Prefeitura Municipal, observou-se que está publicado o Relatório de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação referente ao ano de 2017 (ANEXO B). Mas, ao fazer uma rápida comparação entre o número total de 154 pedidos de acesso

constantes no referido relatório com a quantidade de munícipes, que é de cerca de 1.014,837 habitantes (IBGE 2010), nota-se de forma imediata que as solicitações de acesso são números praticamente irrelevantes. Portanto, o presente estudo buscou maiores informações sobre essa temática no âmbito da gestão municipal.

A Figura 4, a seguir, apresenta o Mapa do Estado do Maranhão, destacando-se a área de realização da pesquisa, o Município de São Luís - MA:

**Figura 4 - Município de São Luís - MA**



Fonte: IBGE, 2010.

### 3.3 População e amostra

A pesquisa teve como população e amostra os munícipes de São Luís-MA. Foram entrevistados representantes do poder público do município (emissores) com vistas a identificar intenções e processos que impactam na produção da mensagem, assim como também foi analisada a percepção dos usuários (receptores) do serviço de informação ao

cidadão do município. Para a definição da amostra, aplicou-se o cálculo amostral, segundo o universo ao qual se dispõe a presente pesquisa.

Na pesquisa com os municípios, que contemplou a fase de aplicação de questionários e considerando que a área de realização (São Luís-MA) apresenta uma população estimada de 1.094.667 (IBGE 2018), optou-se pelo cálculo de amostras para populações finitas. Dessa forma, com o auxílio de uma calculadora amostral, considerando o tamanho de uma população de 1.000.000 pessoas, adotando-se o nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%, chegou-se ao número de 384 como tamanho da amostra. Assim, para atender às exigências estabelecidas e tendo em vista a abordagem quantitativa, o número de participantes entrevistados foi correspondente a 384 municípios.

Em relação a abordagem qualitativa da pesquisa, realizou-se entrevistas com o total de 02 (dois) representantes do poder público (emissores), ocupantes de cargos políticos e técnicos no âmbito da Prefeitura Municipal de São Luís-MA, a saber: o Secretário Municipal de Informação e Tecnologia, e o responsável pela Controladoria-Geral do Município.

Ressalte-se que as entrevistas visaram identificar o elo entre comunicação e desenvolvimento na visão dos gestores, bem como a análise do gerenciamento das informações/serviços disponibilizados no site.

### **3.4 Instrumentos**

À medida que o problema de pesquisa e os objetivos a alcançar são traçados, é possível dizer que já existe um delineamento quanto as técnicas que serão utilizadas, tendo em vista obter as informações necessárias, segundo a opinião de Marconi e Lakatos:

A seleção do instrumental metodológico está, portanto, diretamente relacionada com o problema a ser estudado; a escolha dependerá dos vários fatores relacionados com a pesquisa, ou seja, a natureza dos fenômenos, o objeto da pesquisa, os recursos financeiros, a equipe humana e outros elementos que possam surgir no campo da investigação (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 30).

Considerando a metodologia investigativa da pesquisa, que abrange a abordagem qualitativa e a quantitativa, selecionou-se os seguintes instrumentos para a coleta de dados: para a pesquisa qualitativa, com delineamento bibliográfico e documental, foi elaborado um roteiro de questões para fins de entrevista do tipo semiestruturada aos gestores do município, com base nos conceitos de Kleine (2013), conforme está estabelecido no “Quadro de escolha”, de sua autoria. A pesquisa quantitativa, por sua vez, compreendeu a aplicação de

384 questionários à população de São Luís-MA, que também estão embasados na matriz de Kleine (2013).

Os referidos instrumentos serviram para ter a percepção de ambas as partes no estudo e melhor compreender a contribuição das TIC para a promoção do desenvolvimento no Município em questão, especificamente quanto à Lei de Acesso à Informação.

Importante mencionar que os referidos instrumentos foram submetidos e aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté – SP, conforme Anexo C.

### **3.5 Procedimento de coleta de dados**

Como dito anteriormente, a pesquisa, de caráter exploratório-descritiva, contemplou duas fases: entrevista com os gestores do município (representante da Secretaria de Informação e Comunicação do Município e representante da Controladoria do Município) e pesquisa de campo junto aos munícipes. Na primeira, de delineamento documental, foram utilizadas como técnica para coleta de dados a observação do site oficial do município, a pesquisa bibliográfica e a entrevista semiestruturada (APÊNDICE A).

A pesquisa de campo, por sua vez, contou com aplicação de questionários à população, em espaços de grande circulação de pessoas no município, tais como feiras e praças, com o objetivo de obter dados que contribuíssem para este trabalho e para investigações subsequentes. Para tanto, elaborou-se um formulário para coleta de dados que fundamentou a abordagem quantitativa (APÊNDICE B) no qual estão especificadas as fontes nas quais foram verificadas cada uma das dimensões propostas por Kleine.

Prodanov e Freitas (2013) ressaltam a importância dessa etapa da pesquisa:

A fase de coleta de dados tem como objetivo obter informações da realidade. Nessa etapa, definimos onde e como será realizada a pesquisa. Será definido o tipo de pesquisa, a população (universo da pesquisa), a amostragem, os instrumentos de coleta de dados e a forma como pretendemos tabular e analisar seus dados. É a fase da pesquisa em que reunimos dados através de técnicas específicas (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.97)

Mediante essas considerações, a amostragem, que integra essa fase, deve ser vista com bastante atenção, uma vez que ela é responsável pelo delineamento da pesquisa, pois irá determinar a validação dos dados coletados. Nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte que compõem o universo (PRODANOV; FREITAS, 2013). Logo, espera-se que a pequena parte da população selecionada represente o todo.

Os estudos sobre os tipos de amostragem utilizados na pesquisa social dividem-se em dois grande grupos: amostragem probabilística e não probabilística. Na primeira, os elementos da amostra são selecionados de forma aleatória; a segunda, por sua vez, depende dos critérios do pesquisador.

Assim, no presente trabalho, no tocante à pesquisa junto à população, optou-se por utilizar a amostragem não probabilística. Dentre os tipos dessa amostragem, selecionou-se a amostragem por cotas, tendo em vista o retrato fiel do universo a ser entrevistado e por esta apresentar maior rigor em relação às demais amostragens. Nela, o entrevistador pode escolher a pessoa a ser entrevistada de maneira aleatória, desde que se encaixe em todos os dados determinados pelo pesquisador.

A Tabela 3, a seguir, apresenta as proporções dos grupos para a variável renda. Justifica-se a fixação dessa cota com base no entendimento que ela tem relação direta com o acesso à educação no Brasil, especialmente com a educação superior. Pode-se inferir que, quanto maior a renda do cidadão, maiores as suas possibilidades de instrumentalização, logo estará mais apto a realizar o controle social das políticas públicas implementadas.

Dessa forma, com base nos dados disponibilizados pelo IBGE (2010), selecionou-se a amostra por rendimentos dos domicílios de São Luís-MA, o que resultou no quantitativo de pessoas a entrevistar com base na proporção das classes consideradas. Ou seja, do total de 384 entrevistados, buscou-se atender as seguintes amostras, constantes da Tabela 3:

- 74 entrevistados para a cota 1 (até um salário mínimo);
- 85 entrevistados para a cota 2 ( de 1 a 2 salários mínimos);
- 124 entrevistados para a cota 3 ( de 2 a 5 salários mínimos);
- 55 entrevistados ( de 5 a 10 salários mínimos) e;
- 46 entrevistados para a cota 5 (de 10 salários mínimos os mais).

**Tabela 3** – Amostragem por cotas

<b>DOMICÍLIOS PARTICULARES PERMANENTES</b>	<b>276.830</b>	<b>Domicílios</b>	<b>100%</b>	<b>Total de entrevistados: 384</b>	
<b>Classe de rendimento nominal mensal domiciliar</b>				<b>Quantidade de entrevistados por cota de renda</b>	
SEM RENDIMENTO	15.805	domicílios	5,7%		
ATÉ 1/2 SALÁRIO MÍNIMO	8.423	domicílios	3,0%	Cota 1 (até 1 SM)	<b>74</b>
MAIS DE 1/2 A 1 SALÁRIO MÍNIMO	29.479	domicílios	10,6%		
MAIS DE 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS	61.380	domicílios	22,2%	Cota 2 (1 a 2 SM)	<b>85</b>
MAIS DE 2 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS	89.002	domicílios	32,2%	Cota 3 (2 a 5 SM)	<b>124</b>
MAIS DE 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	39.815	domicílios	14,4%	Cota 4 (5 a 10 SM)	<b>55</b>
MAIS DE 10 A 20 SALÁRIOS MÍNIMOS	20.051	domicílios	7,2%		
MAIS DE 20 SALÁRIOS MÍNIMOS	12.876	domicílios	4,7%	Cota 5 (10 SM ou +)	<b>46</b>

**Fonte:** IBGE Cidades, 2010.

A abordagem qualitativa da pesquisa, por sua vez, contemplou entrevistas com os gestores, as quais foram agendadas, gravadas em áudio e, posteriormente, transcritas, a fim de que não ocorresse nenhum ruído e/ou erro na interpretação e análise dos dados. Do ponto de vista de Quivy e Campenhoudt (1995), as entrevistas e observações completam as leituras. Elas permitem ao pesquisador tomar consciência dos aspectos da questão que sua própria experiência e suas leituras não puderam evidenciar.

### 3.6 Procedimento de análise de dados

De acordo com Markoni e Lakatos (2010), a análise dos dados coletados deve evidenciar as relações existentes entre o objeto de estudo e outros fatores. Os dados coletados na pesquisa de campo foram confrontados com o objeto de estudo deste trabalho, tendo em vista compreender cada uma das dimensões propostas por Kleine (2013), embasadas no desenvolvimento de forma multidimensional e sistêmica, caracterizado pelo uso das TIC e pelo diálogo com o cidadão. Assim, na abordagem quantitativa, que envolve a aplicação de questionários junto à população, utilizou-se para a análise dos dados a estatística descritiva.

Nas entrevistas realizadas com os gestores da Prefeitura de São Luís-MA, aplicou-se a análise de conteúdo, adaptada pela autora, com base no “Quadro de Escolha”, proposto por Kleine, tendo em vista a compreensão das seguintes dimensões, conforme especificado no Quadro 3, abaixo:


**Quadro 3** – Procedimento para análise das entrevistas com os gestores

Estrutura	Analisar como a gestão disponibiliza, de forma democrática, informações de interesse público em atendimento à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como quais as políticas e/ou programas de incentivo à inclusão digital (acesso às TIC).
Agência	Analisar como a gestão municipal, enquanto agente promotor de mudanças, fomenta a participação social e “molda” os espaços de forma a empoderar o cidadão a ter liberdade/capacidade de escolha, como o acesso à internet.
Graus de empoderamento	Analisar se há existência de escolha ao cidadão quanto a disponibilidade e acessibilidade de TIC, bem como sistema específico para o acesso às informações de interesse público.
Resultados obtidos	Analisar como as TIC podem ser ferramentas para a promoção do desenvolvimento a partir das escolhas do indivíduo em relação a vida que ele valoriza, constatando nesse processo: maior facilidade de comunicação, maior autonomia, mais voz perante a administração pública.

**Fonte:** Autora, 2019

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 O Uso das TIC para acesso à informação em São Luis-MA

O Município de São Luís, localizado no estado do Maranhão, contempla em seu site oficial diversas informações relacionadas à gestão. No site (<https://www.saoluis.ma.gov.br/>) é possível identificar o ícone de acesso à informação , localizado na parte inferior esquerda. Também é possível localizar a aba “Transparência”, que ao ser selecionada, o usuário é redirecionado para o site (<http://transparencia.saoluis.ma.gov.br/>), no qual estão publicadas diversas informações da gestão. A Figura 5, a seguir, apresenta a página principal da Prefeitura Municipal de São Luís:

**Figura 5** - Site Oficial da Prefeitura Municipal de São Luís - MA

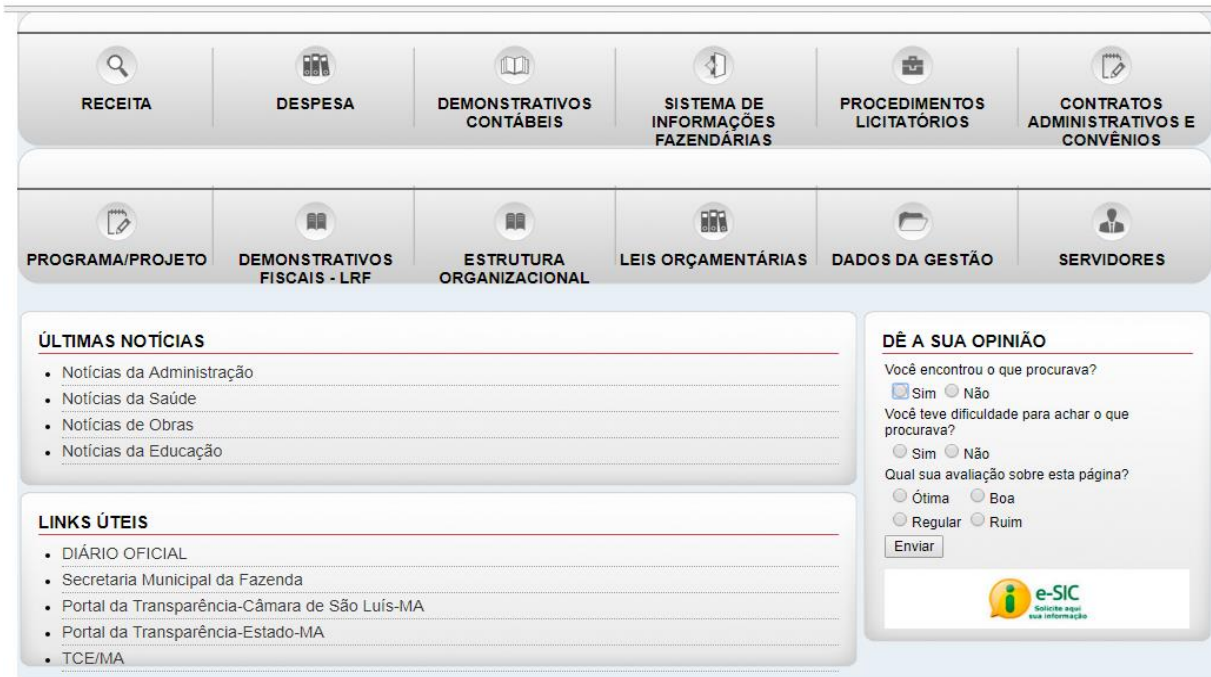


**Fonte:** Prefeitura de São Luís-MA, 2018.

Utilizando-se de uma Tecnologia de Informação e Comunicação (computador, aparelho celular ou tablet), o cidadão poderá acessar a página da Prefeitura Municipal e obter informações publicadas sobre a gestão, despesas, demonstrativos contábeis, servidores, entre outros. No site em questão, é possível visualizar as informações sobre licitações, receitas e despesas, relatórios de gestão e convênios, conforme demonstrado na Figura 6:



**Figura 6** - Seção destinada a transparência no site oficial de São Luís - MA



**Fonte:** Prefeitura de São Luís-MA, 2018

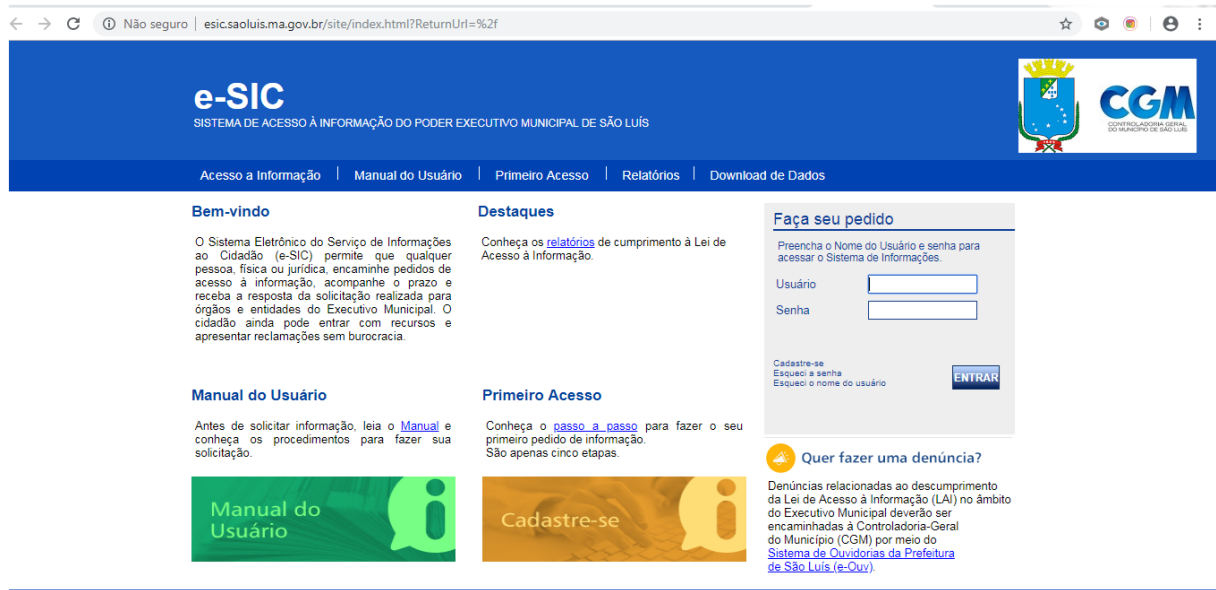
Em relação aos pedidos de informação, o cidadão poderá acessar o ícone do e-SIC, disponível no site do município e formalizar sua demanda. Nesse caso, a resposta ao pedido de informação é entregue eletronicamente para o e-mail informado pelo solicitante no ato do cadastro, cujo prazo para a resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, de acordo com a legislação vigente.

Cabe ressaltar que, ao tomar conhecimento da informação apresentada pelo órgão e uma vez não satisfeito com a resposta, o solicitante poderá interpor recurso (fisicamente ou eletronicamente) que deverá ser respondido pela autoridade hierarquicamente superior que exarou a decisão, conforme estabelece o artigo 21 do Decreto 7.724/2012, que regulamentou a Lei 12.527/2011, a seguir:

Art. 21. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

A Figura 7, a seguir, apresenta a página disponibilizada para pedidos de acesso à informação, no âmbito da gestão Municipal de São Luís, por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão:

**Figura 7 – Sistema e-SIC do Município de São Luís - MA**



**Fonte:** Prefeitura de São Luís, 2018

Ao acessar o e-SIC São Luís pela primeira vez, o cidadão deverá fazer um breve cadastro, que consiste no preenchimento de formulário, no qual serão inseridas as seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento, sexo, endereço, profissão, escolaridade, CEP e e-mail.

Destaca-se que no âmbito da Prefeitura Municipal de São Luís-MA, os pedidos de acesso à Informação são de responsabilidade da Controladoria-Geral do Município (CGM). A solicitação da informação poderá ser formulada via e-SIC ou de forma presencial, com atendimento de servidor da CGM, no endereço da Controladoria, localizada à Avenida dos Holandeses, nº 8, Quintas do Calhau - CEP 65072-850 – São Luís/MA. O horário de atendimento ao público é de segunda a quinta-feira, no horário de 9h às 18h, e às sexta-feiras no horário de 9h às 14h.

Constata-se, portanto, que as TIC viabilizam a participação do cidadão no governo da sociedade, porém é salutar dizer que essas tecnologias devem estar a serviço da população, seja por meio da abertura de canais para a comunicação com o cidadão, seja como mecanismos que viabilizem o exercício da cidadania, manifestado no acompanhamento dos atos da gestão.

Chahin (2004) diz que o Brasil já é uma referência global na adoção das TIC nos serviços on-line de governo, mas sob a ótica da relação governo-cidadão, ainda é considerado como emergente na inclusão digital. Deve-se buscar entender os motivos que explicam essa realidade, se há credibilidade por parte da população em relação aos canais disponibilizados

pela administração pública, ou ainda, se o cidadão não utiliza sistemas por algum receio de ter seus dados registados na base de informações do governo. Em todo o caso, deve-se buscar uma relação de confiança entre sociedade e governo, pois só assim a eficácia da comunicação pública irá se realizar.

Apresenta-se, a seguir, a análise e discussão dos resultados provenientes da pesquisa quantitativa.

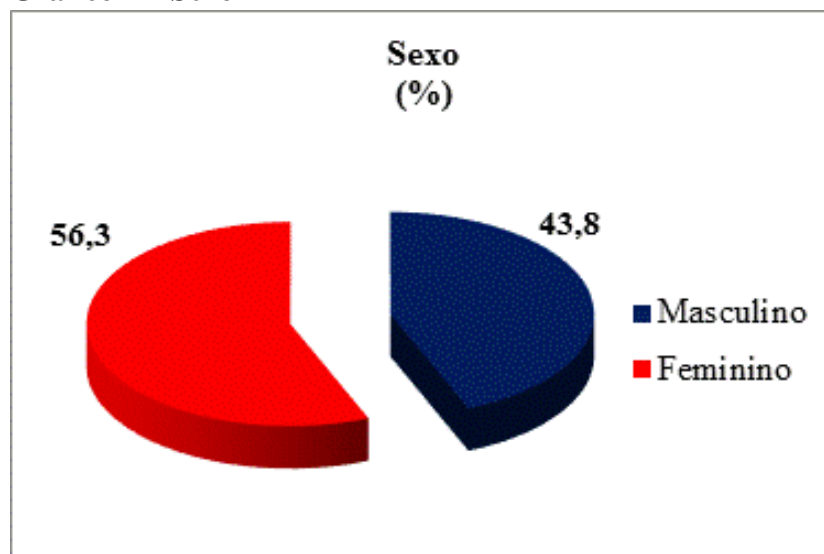
#### 4.2 Acesso à informação em São Luís - MA na percepção dos munícipes

Sabe-se que a informação assimilada tem o potencial de trazer benefícios ao desenvolvimento do indivíduo e da sociedade em que ele vive (PEREIRA; MORIGI, 2011). Assim, os resultados ora apresentados visam compreender melhor e dispor de mais dados sobre o acesso à informação no Município de São Luís-MA, por intermédio das tecnologias de informação e comunicação.

Aplicou-se a referida pesquisa junto aos munícipes no período de maio a agosto de 2019, cuja atividade fora realizada em espaços de grande circulação de pessoas, como feiras, praças e pontos turísticos de São Luís – MA. Participaram da pesquisa representantes de diversos segmentos, como profissionais da saúde, do comércio, da indústria, da agricultura, estudantes e servidores públicos, que imprimiram suas percepções quanto à temática abordada, conforme resultados que seguem:

#### I - CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO ENTREVISTADO

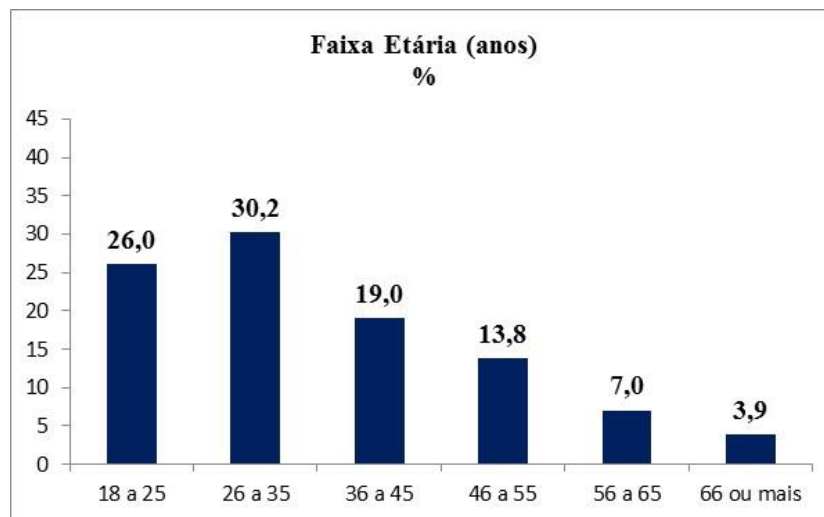
**Gráfico 1 – Sexo**



Fonte: Autora, 2019

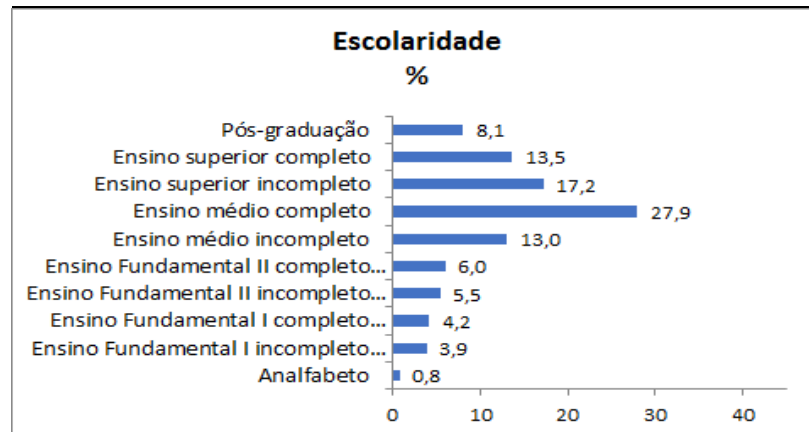
A pesquisa contemplou a aplicação de 384 (trezentos e oitenta e quatro) questionários aos moradores de São Luís-MA, com representantes da zona urbana e rural. Na análise sociodemográfica, conforme Gráfico 1, constatou-se que 56,3% dos entrevistados foram do sexo feminino e 43,8 % do sexo masculino. Fazendo-se uma comparação com os dados do IBGE cidades, observa-se que os referidos percentuais corroboram com os dados apresentados sobre a população no último censo demográfico de 2010, que mostrou que o referido município tem cerca de 1.014, 837 pessoas, das quais 53,2% são mulheres e 46,8% são homens.

**Gráfico 2 – Faixa etária**



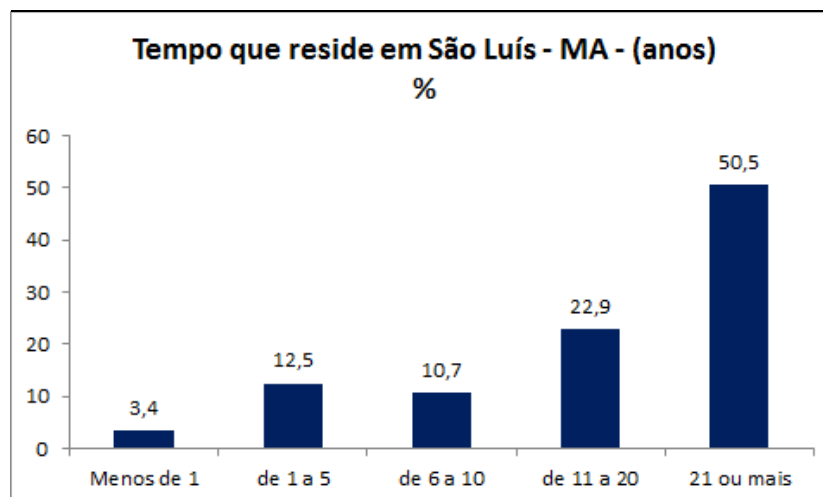
Fonte: Autora, 2019

De acordo com o Gráfico 2, a idade dos entrevistados na pesquisa ocupa a faixa etária entre 26 a 35 anos. Segundo dados do IBGE (2010), no quesito população residente, as maiores populações encontram-se no grupo de idade entre 30 a 39 anos (169.600 pessoas), 40 a 49 anos (124.787 pessoas), 20 e 24 anos (114.808 pessoas). Portanto, a faixa etária dos entrevistados da pesquisa está consoante com o grupo de idades do censo IBGE (2010).

**Gráfico 3 - Escolaridade**

Fonte: Autora, 2019

No quesito escolaridade, conforme Gráfico 3, os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos entrevistados afirmou ter o Ensino Médio completo, cerca de 27,9 %, seguido de 17,2% que disseram ter o Ensino Superior incompleto. Os dados estão em concordância com o nível de instrução da amostra da pesquisa do IBGE (2010) para o referido município, que contabiliza o número total de 321.297 pessoas (33,65%) que estão no nível de instrução “médio completo e superior incompleto”.

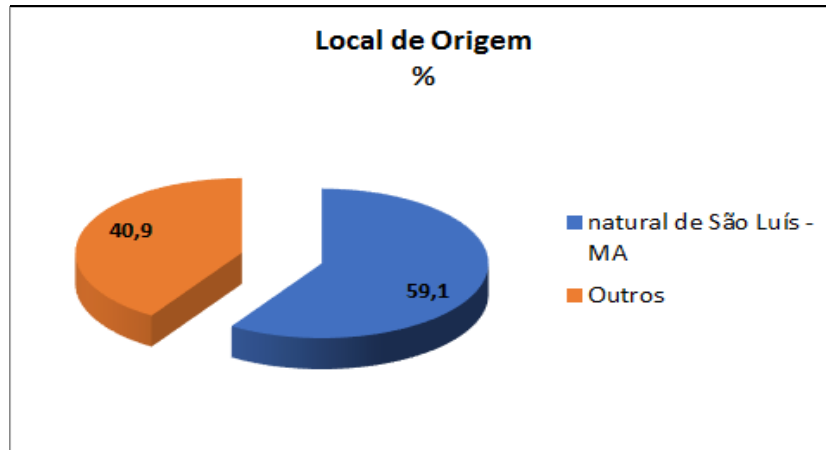
**Gráfico 4 – Tempo que reside em São Luís**

Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 4 apresenta informações a respeito do tempo que os respondentes da pesquisa residem em São Luís. Do total de entrevistados, cerca de 194 pessoas (50,5%) responderam que são residentes no município de São Luís - MA há mais de 21 anos, outras 22,9% disseram morar na capital de 11 a 20 anos; 10,7% moram de 6 a 10 anos, e ainda de 1 a

5 anos corresponde o percentual de 12,5%. Os demais entrevistados disseram que residem há menos de 1 ano na capital maranhense, o que corresponde a 3,4% dos entrevistados.

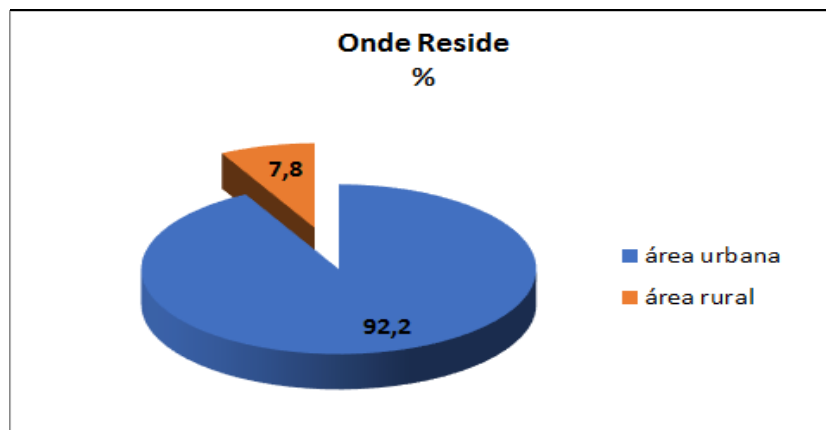
**Gráfico 5 – Local de Origem**



Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 5 apresenta informações da origem dos entrevistados: mais da metade, cerca de 59,1%, disseram ser de origem ludovicense e 40,9% declararam ser de outra localidade. Observa-se que há um número considerável de pessoas provenientes de outros municípios em busca de oportunidades, tais como: Imperatriz, Bacabal, Pedreiras e Timon, tendo em vista a procura de melhores condições de trabalho na capital.

**Gráfico 6 – Residência**

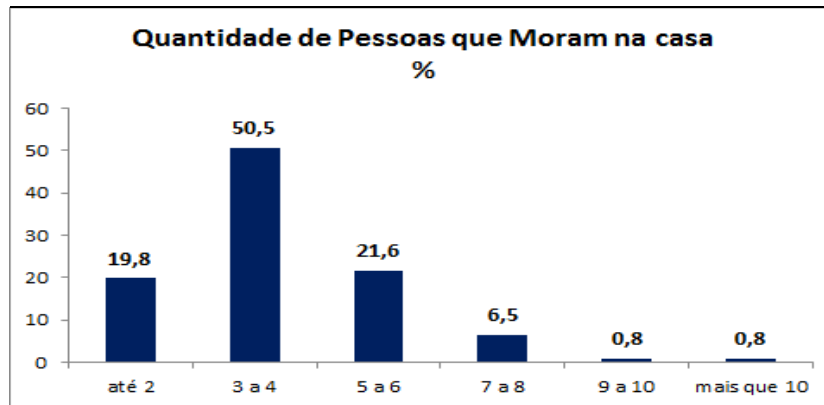


Fonte: Autora, 2019

Em relação ao local de residência dos respondentes, 92,2% disseram morar na área urbana de São Luís – MA ao passo que 7,8% disseram morar na área rural, de acordo com o Gráfico 6. Comparando-se essas informações com os dados do último censo do IBGE (2010), observa-se que cerca de 94,7% da situação domiciliar dos munícipes é na área urbana e pouco

mais de 5,21% são residentes da área rural. Cabe destacar também que na caracterização do perfil do internauta brasileiro, constante da Pesquisa TIC Domicílios 2017, 95% dos usuários de internet residem em regiões urbanas, enquanto apenas 5% estão situados em zonas rurais.

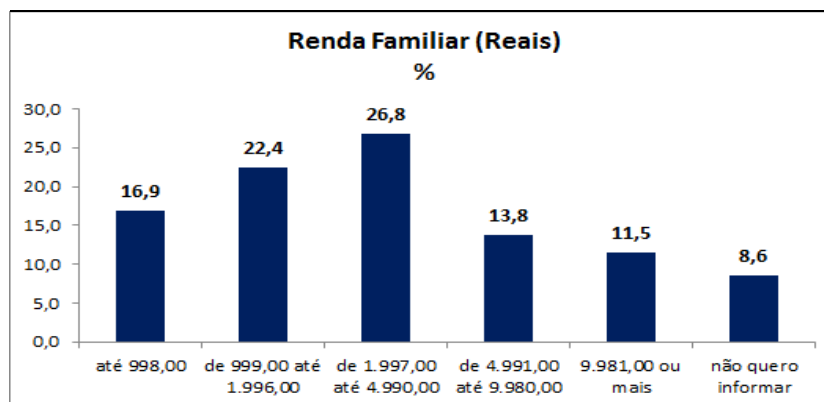
**Gráfico 7 – Quantidade de pessoas que moram na casa**



Fonte: Autora, 2019

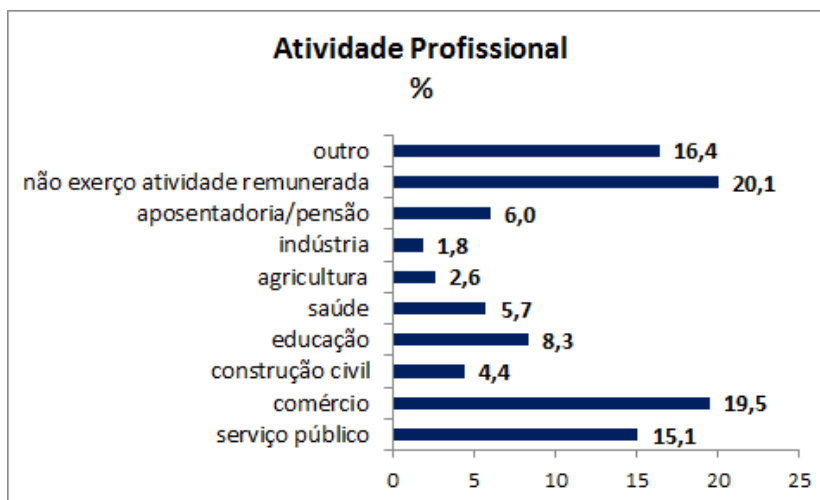
Na referida pesquisa, perguntou-se ao entrevistado, quantas pessoas moram na casa em que ele reside, destacando-se a resposta de 3 a 4 pessoas, o que corresponde a um percentual de 50,5%, constante do Gráfico 7. Sobre a temática domicílios, os dados do IBGE demonstram que a densidade de moradores por dormitório é de 23.629 pessoas para mais de 3 moradores, grupo correspondente da pesquisa.

**Gráfico 8 – Renda familiar**



Fonte: Autora, 2019

Em relação à renda familiar, os entrevistados que concordaram em revelar essa informação, disseram, em sua maioria, ter um rendimento nominal mensal entre 2 a 5 salários mínimos, o que corresponde a 26,8% do total de entrevistados, apresentado no Gráfico 8. Esse dado relacionado à renda familiar corrobora com os dados oficiais do IBGE (2010) para o Município de São Luís-MA.

**Gráfico 9 – Atividade profissional**

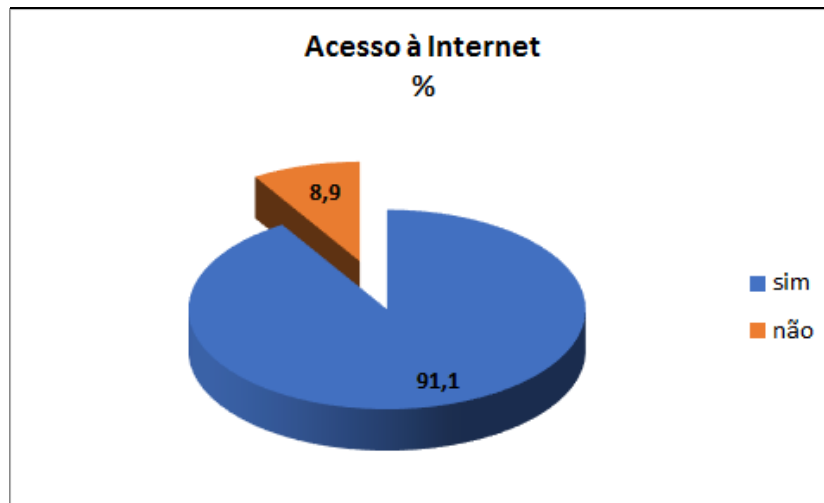
Fonte: Autora, 2019

Quanto a atividade profissional, constante do Gráfico 9, a pesquisa revelou que 20,1% dos entrevistados disseram não ter atividade remunerada, seguida da atividade comércio, com o percentual de 19,5%, cuja atividade está entre as seções de atividade do município, absorvendo quase 51 mil pessoas do sexo masculino e quase 44 mil pessoas do sexo feminino, segundo dados do IBGE (2010). Importante mencionar que muitos munícipes informaram a opção “outros” (16,4%) ao responder a pesquisa, destacando-se atividades como: transporte, serviços domésticos e alimentação.



## II – CONDIÇÕES E CARACTERIZAÇÃO DE ACESSO À INTERNET

**Gráfico 10** – Acesso à internet



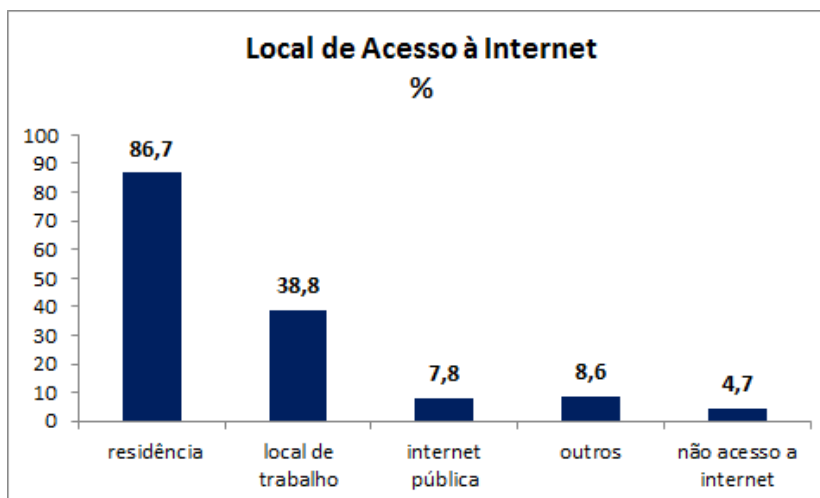
Fonte: Autora, 2019

Os resultados do Gráfico 10 evidenciam que a viabilidade para o acesso à internet por parte dos respondentes foi bastante expressiva (91,1%) ao passo que 8,9 % dos entrevistados disseram não ter acesso à rede mundial de computadores. A pesquisa TIC Domicílios 2017, elaborada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, demonstra que a proporção de domicílios com acesso à internet no país é de 42,1 milhões de domicílios, cujo crescimento é ascendente ao longo dos anos.

Isso é resultado do contexto midiático contemporâneo, no qual a internet possibilita a interação entre pessoas e organizações, de tal forma a influenciar nas relações em sociedade, visto que é cada vez maior o número de pessoas com acesso à internet. Tal aspecto confirma a perspectiva de Castells quando diz que a internet:

[...] não é simplesmente uma tecnologia; é um meio de comunicação que constitui a forma organizativa de nossas sociedades; é o equivalente ao que foi a fábrica ou a grande corporação na era industrial. A Internet é o coração de um novo paradigma sociotécnico, que constitui na realidade a base material de nossas vidas e de nossas formas de relação, de trabalho e de comunicação. O que a Internet faz é processar a virtualidade e transformá-la em nossa realidade, constituindo a sociedade em rede, que é a sociedade em que vivemos (CASTELLS, 2003, p. 287).

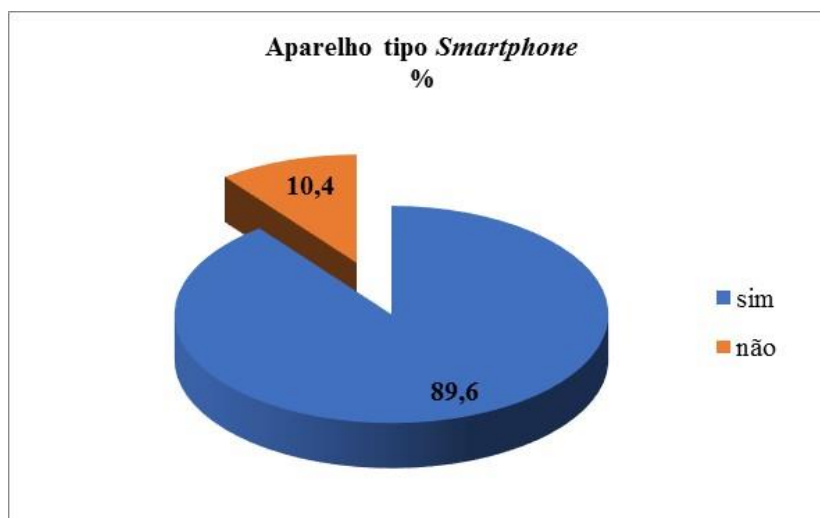
Portanto, o acesso à internet em São Luís é uma realidade vivenciada por um número bem significativo de moradores.

**Gráfico 11 – Local de Acesso à Internet**

Fonte: Autora, 2019

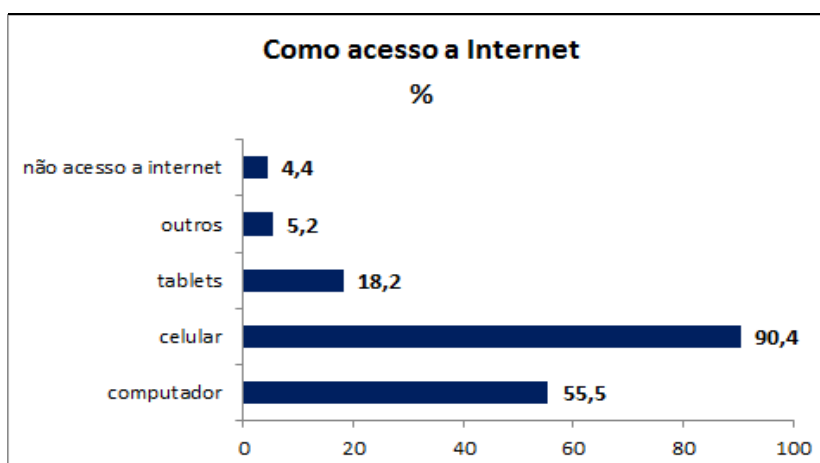
Em relação ao local de acesso à internet, a maioria do entrevistados (86,7%) disse acessar a internet da própria residência, conforme Gráfico 11. Visto que a população de São Luís encontra-se em sua grande maioria na zona urbana, conforme visto no Gráfico 6, surge a seguinte relação, com base na Pesquisa TIC Domicílio do Comitê Gestor de Internet (2017): a área urbana concentra maior usabilidade de TIC em detrimento da área rural, pouco servida dessas tecnologias, logo, o indivíduo que mora na zona rural de São Luís-MA teria maiores restrições de acesso às informações públicas, visto que o serviço de internet, por muitas vezes, não chega a esses locais.

Na concepção de SEN (2000), isso é um indicativo de limitação, uma vez que o referido autor diz que o desenvolvimento consiste em remover as restrições de liberdade do indivíduo na sociedade. Dotar a região rural de acesso à internet é uma ação que promove a ampliação das capacidades.

**Gráfico 12** – Possuem celular *Smartphone*

Fonte: Autora, 2019

Os resultados da pesquisa constataram que quase 90% (noventa por cento) dos entrevistados disseram ter aparelho celular do tipo *smartphone*, segundo o Gráfico 12. Tal dado vai ao encontro da Pesquisa TIC Domicílio do Comitê Gestor de Internet (2017) relacionada a domicílios que possuem equipamento TIC. No rol de equipamentos apresentados (TV, rádio, celular, computador de mesa, antena parabólica, console de jogo, tv por assinatura, computador portátil e tablet), o aparelho celular está na 2ª opção, perdendo apenas para a TV.

**Gráfico 13** – Como é o acesso à internet

Fonte: Autora, 2019

Conforme Gráfico 13, quando perguntado aos entrevistados como se dá o acesso à internet em São Luís, 90,4% responderam que é por intermédio do celular, 55,5% disseram

ser pelo computador, 18,2% falaram que é por *tablet* e outros 5,2% disseram que é por outros meios. Importante destacar, também, que 4,4% disseram não ter acesso à internet.

Esse resultado é reforçado pela concepção de Kleine (2013) quando diz que o desenvolvimento está relacionado com a abordagem das capacidades, aliada ao papel das tecnologias de informação e comunicação (TIC), as quais impactam na vida das pessoas em todo o mundo, especialmente a internet e o telefone celular.

**Gráfico 14** – O acesso à internet e o atendimento de necessidades

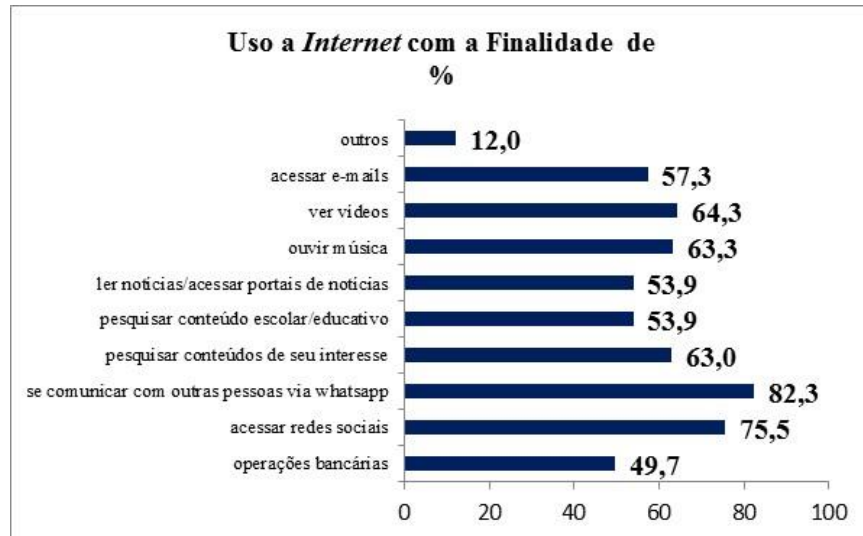


Fonte: Autora, 2019

De acordo com o Gráfico 14, para um número de quase 73% dos respondentes da pesquisa, o acesso à internet atende suas necessidades pessoais/particulares. Isso demonstra que cada vez mais as pessoas utilizam-se das TIC, aliadas à internet, para resolver suas demandas, vivenciando a revolução tecnológica. Sobre essa realidade, Castells pontua:

Sem dúvida, a informação e conhecimentos sempre foram elementos cruciais no crescimento da economia, e a evolução da tecnologia determinou em grande parte a capacidade produtiva da sociedade e os padrões de vida, bem como formas sociais de organização econômica (CASTELLS, 2017, p. 119).

Portanto, constata-se cada vez mais o uso de dispositivos tecnológicos com vistas a atender aos anseios dos usuários.

**Gráfico 15 – Uso da internet e suas finalidades**

Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 15 apresenta o resultado referente a seguinte pergunta de múltipla escolha, com nove opções de marcação: “Indique para quais finalidades pessoais/particulares você faz uso da internet”. Cerca de 82,3% dos entrevistados responderam que utilizam a internet com a finalidade de comunicar-se com outras pessoas via whatsapp. Os demais respondentes da pesquisa, disseram utilizá-la para acessar as redes sociais 75,5%, outros 64,3% para ver vídeos, 63,3% para ouvir música; e outros 63% disseram que utilizam para pesquisar conteúdos de seu interesse. Chama a atenção o fato de as pessoas dedicarem um tempo maior a diversão que a internet proporciona em detrimento a utilização das redes para buscar o conhecimento e/ou conteúdos visando a melhoria de sua qualidade de vida. Isso explica o número um pouco mais reduzido para as seguintes finalidades: “ler notícias/acessar portais de notícias e “pesquisar conteúdo escolar/educativo”, ambos com 53,9% da opinião dos entrevistados.

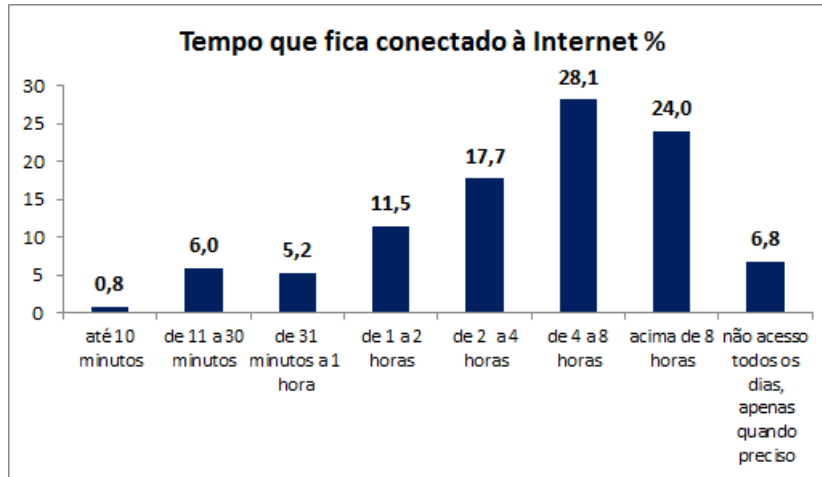
A respeito dessa nova sociedade midiaticizada, Lopes destaca:

Com o advento da tecnologia, novas formas e possibilidades de sociabilidade se fazem presentes. Assim, as relações interpessoais abrem um grande espaço para as relações via rede; o vínculo perde espaço para o fluxo; e as distâncias diminuem e países separados por milhares de quilômetros se aproximam com fibras óticas; enfim, o planeta torna-se pequeno e o tempo das pessoas e das coisas se torna acelerado. (LOPES, 2011, p. 37).

Os resultados também coadunam com os dados da pesquisa TIC Domicílios 2017, que constatou que “as atividades on-line relativas à comunicação (tais como acesso a redes sociais

e troca de mensagens instantâneas) seguem a tendência observada ao longo da série histórica, sendo as mais realizadas pelos usuários de Internet brasileiros” (CGI, 2017, p. 23).

**Gráfico 16 – Tempo que fica conectado à internet**



Fonte: Autora, 2019

Observando o Gráfico 16, é possível identificar que a maioria dos munícipes de São Luís – MA, cerca de 28,1% ficam conectados, em média, de 4 a 8 horas diárias na internet. Para 24% dos entrevistados, há uma dedicação de mais de oito horas diárias, ao passo que 17,7% disseram que ficam conectados de 2 a 4 horas diárias.

Destacam-se, também, as conexões com menor tempo, nas quais 11,5% dos entrevistados disseram passar de 1 a 2 horas na internet, 6% de 11 a 30 minutos e 5,2% de 31 minutos a 1 hora.

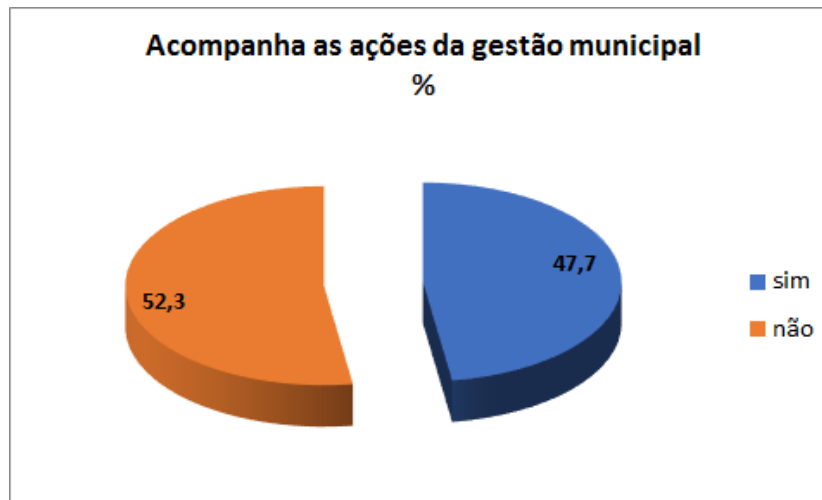
A respeito dessas mudanças de comportamento, a pesquisa TIC Domicílios 2017, da CGI, revela:

Uma crescente importância da Internet na vida dos brasileiros, fruto, sobretudo, da popularização dos dispositivos móveis associados ao uso intensivo das redes sociais. Para os jovens, por exemplo, a Internet já se configura como elemento central de seu dia a dia. Esses fatores certamente influenciam os hábitos culturais dos brasileiros, que passam boa parte do seu tempo conectados à Internet (CGI, 2017, p. 24).

De fato, cada vez mais as pessoas estão conectadas à internet, acessando conteúdos constantes dos resultados do Gráfico 15, o que certamente irá influenciar em seus hábitos culturais.

### III – ESTRUTURA

**Gráfico 17** – Acompanhamento das ações da Gestão Municipal



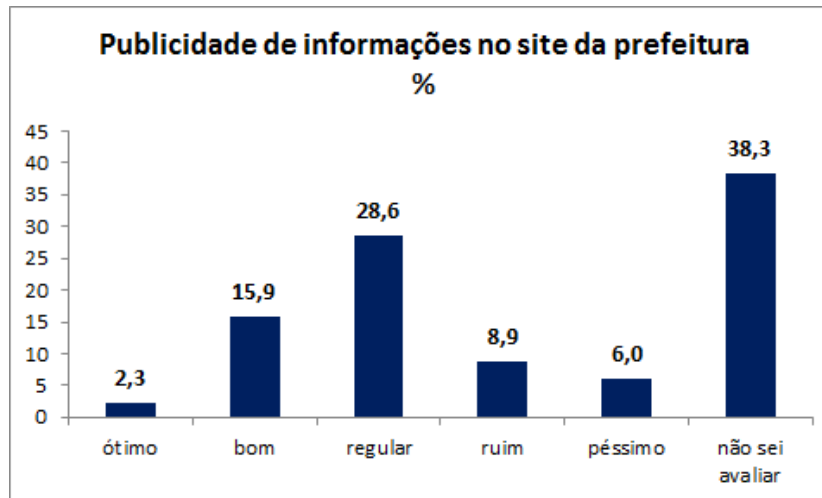
Fonte: Autora, 2019

Quando perguntado aos munícipes de São Luís-MA se eles acompanham as ações da gestão municipal, 52,3% dos entrevistados disseram que não acompanham e 47,7% disseram que acompanham, conforme Gráfico 17. Nesse quesito, cabe destacar as contribuições de Bourdin (2001): é impossível definir fronteiras entre o regional, o local e o comunitário. Entretanto, em tempos de globalização, valoriza o local como uma “forma que constitui um nível de interação das ações dos atores, dos grupos e das trocas. Essa forma é caracterizada com uma relação com o lugar, que varia em sua intensidade e em seu conteúdo” (BOURDIN, 2001, p.56).

Nesse sentido de troca e interação, é fundamental que as ações da gestão municipal sejam pautadas na democracia, no diálogo com os munícipes (audiências públicas, por exemplo) para o devido acompanhamento das políticas públicas por parte do cidadão.

Mata (1999), destaca, que com processo de mediação, pode-se vislumbrar um movimento de substituição das instituições oficiais – partidos, órgãos governamentais, instâncias judiciais – como o lugar para a representação cidadã, pelos meios massivos de comunicação. Sabe-se que a mídia tem um alto poder de resolubilidade em casos diversos, devido o seu poder de alcance e sua mediação nas relações humanas.

A respeito disso, a gestão municipal de São Luís deve utilizá-la ainda mais para a divulgação de suas ações, bem como dispor de mais mecanismos para a participação social e de expressão da cidadania.

**Gráfico 18 – Publicidade de informações no site da Prefeitura**

Fonte: Autora, 2019

Em relação à publicidade de informações no site da Prefeitura, 38,8% dos entrevistados disseram que não sabem avaliar, outros 28,6% disseram ser regular e 15,9% consideram como “bom” o nível de publicidade das informações no site. Ainda avaliaram como péssimo 6% dos entrevistados e como ótimo 2,3%, conforme Gráfico 18.

Quanto a essa temática da transparência, a Lei 12.527/2011 estabelece em seu artigo 3º, inciso I, a necessidade de “observância da publicidade como preceito legal e do sigilo como exceção, e no inciso III “a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.”

Destaca-se o número elevado de pessoas que responderam não saber avaliar sobre a publicidade de informações no site do Município de São Luís-MA, o que aponta para um discurso frágil no tocante a efetividade da legislação. E, ainda, a necessidade de maior disseminação da existência dos canais disponibilizados eletronicamente pela gestão municipal de São Luís ao usuário do serviço público, mediado pelas TIC, cujas tecnologias também promovem o exercício da cidadania, conforme explica Lopes e Silva:

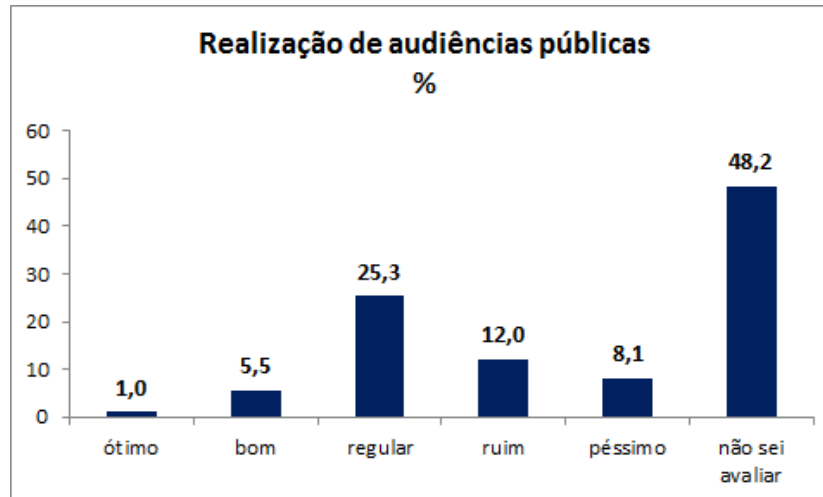
As práticas de cidadania, o sentimento de ser cidadão, de pertencimento a uma comunidade, antes configurados primordialmente pelas relações “face a face”, pelas identidades locais, pelas interações territorializadas, e, principalmente, pela atuação do Estado, passam a sofrer seguidas tentativas de, também, serem conformadas pela mídia (LOPES E SILVA, 2011, p. 38).

Tal pensamento coaduna com a visão de Kleine (2013) quando diz que a velocidade e o poder com que as novas TIC, como a internet e os telefones celulares, impactaram a vida das pessoas é um bom exemplo de fenômenos complexos que podem oferecer oportunidades



de aplicar uma alavanca política para aproveitar essa mudança tecnológica para o desenvolvimento, no sentido de expandir as escolhas das pessoas.

**Gráfico 19** – Realização de audiências públicas

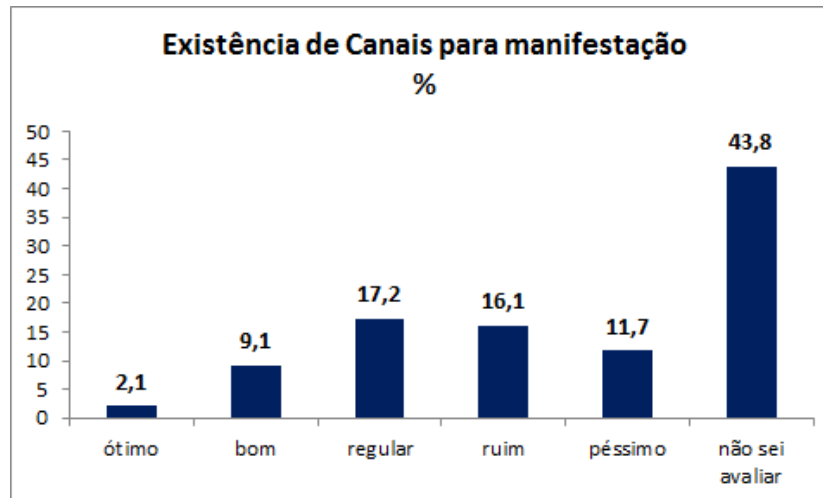


Fonte: Autora, 2019

Quando perguntado sobre o conhecimento de realização de audiências públicas no Município de São Luís, 48,2% dos entrevistados disseram não saber avaliar, outros 25,3% consideram regular, 12% disseram ser ruim, 8,1% avaliaram como péssimo e apenas 1% avaliou como ótima a realização de audiências públicas no município, de acordo com o Gráfico 19.

Ressalte-se que a audiência pública é um importante mecanismo de participação social, uma vez que ela propicia a discussão, de forma transparente, de pautas de interesse público, nas quais o cidadão participa do processo de tomada de decisão.

Especificamente no Município de São Luís-MA, os resultados mostram que esse tema ainda se apresenta de forma bastante frágil, uma vez que a população não sabe avaliar sobre a referida temática, o que evidencia a ausência desse mecanismo por parte da gestão. Ou ainda, que o cidadão não saiba avaliar pelo fato de nunca ter ido a uma audiência pública, o que demonstra a falta de interesse pelos assuntos da esfera pública, reflexo de um sistema educacional que não leva em consideração as práticas de cidadania e a importância da participação social.

**Gráfico 20** – Existência de canais para manifestação

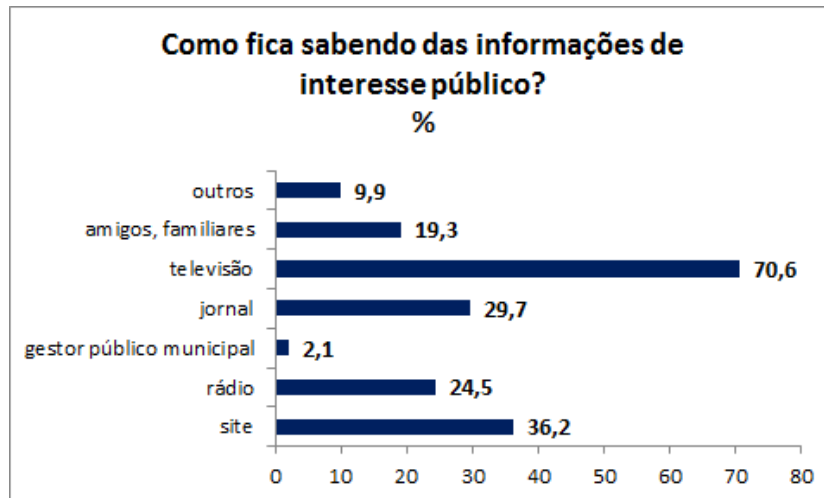
Fonte: Autora, 2019

Sobre a existência de canais para o cidadão manifestar-se, os resultados revelaram que 43,8% dos entrevistados disseram não saber avaliar, 17,2% consideram como regular, 16,1% externaram ser ruim e 11,7% avaliaram como péssimo. Dos demais entrevistados, 9,1% disseram ser bom e 2,1% avaliaram como “ótimo” os canais disponibilizados pela gestão, de acordo com o Gráfico 20.

O Município de São Luís-MA disponibiliza ao cidadão canais para manifestação, tais como sistema de ouvidoria (e-OUV), no qual o manifestante poderá registrar a sua insatisfação quanto a oferta de um serviço público, formalizar uma sugestão para melhoria dos serviços existentes ou ainda realizar denúncias de irregularidades ocorridas na administração. Os canais são instrumentos de participação e controle social e devem acompanhar a evolução tecnológica.

Dos canais disponibilizados pela Prefeitura Municipal de São Luís-MA, todos são acessados por TIC, entretanto é dever do Estado disponibilizar o acesso e habilitar o cidadão para utilizar esses recursos, de modo que ele consiga exercer a sua cidadania.

Portanto, além de disponibilizar os canais, é dever da gestão dotar o usuário de serviço público de instrumentos e conhecimento adequados para a utilização dessas ferramentas, e quando não o faz, coloca o cidadão em condição de privação de sua liberdade, constatada na abordagem de Sen (2000).

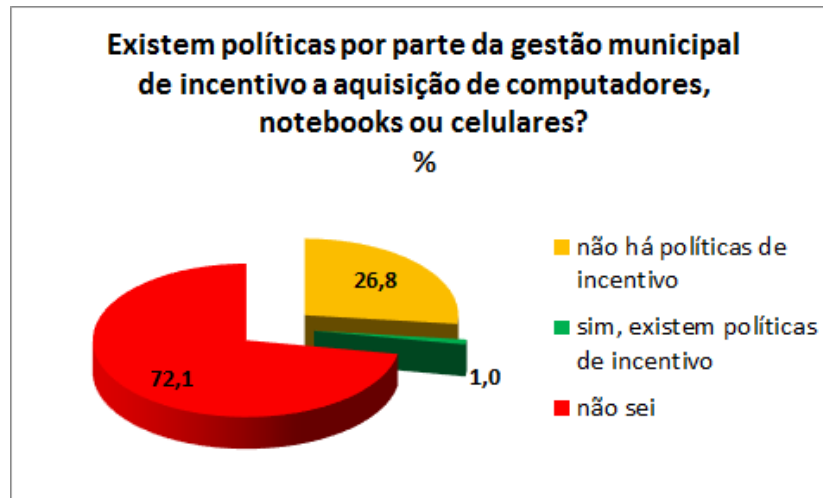
**Gráfico 21** – Fontes de informações públicas

Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 21 apresenta o resultado de pergunta de múltipla escolha feita aos entrevistados sobre “como ficam sabendo das informações de interesse público?”. Cerca de 70,6% dos entrevistados disseram que é pela televisão, 36,2% falaram que é por meio do site da prefeitura, 29,7% afirmaram ser pelo jornal e 24,5% pelo rádio. Dos demais entrevistados, 19,3% disseram que ficam sabendo das informações por meio de amigos e familiares, 9,9% por outros meios e 2,1% sabem por meio do gestor municipal.

Os dados corroboram com a Pesquisa Brasileira de Mídia (2016), que diz que a televisão permanece como meio de comunicação de maior utilização para as pessoas e o veículo preferido para obter informações. Portanto, as mídias tradicionais ainda desempenham um papel relevante nos processos de comunicação. Cabe destacar, ainda, as teorias de comunicação de massa, como a “Agenda Setting” e a “Two Step Flow”. A primeira têm um papel determinante na indicação de temas importantes do momento, influenciando tanto os cidadãos comuns quanto o governo e a elite política. A segunda, por sua vez, diz que há vários líderes de opinião, de acordo com as áreas de interesse, como na política, por exemplo.

Infere-se, assim, dada a influência dos meios de comunicação no cotidiano das pessoas, que a utilização da TV como o meio de comunicação para conhecimento das informações de interesse público por parte dos munícipes de São Luís certamente está relacionada às teorias acima mencionadas, nas quais o cidadão é instigando a debater temas da atualidade ou ainda absorver opiniões de líderes.

**Gráfico 22** – Políticas de incentivo para aquisição de TIC

Fonte: Autora, 2019

Foi perguntado aos participantes da pesquisa se existem políticas por parte da gestão municipal de incentivo à aquisição de computadores, notebooks ou celulares, segundo o Gráfico 22. A maioria dos entrevistados (72,1%) disseram não saber da existência de políticas, outros 26,8% confirmaram não haver políticas e apenas 1% disse que há incentivo por parte da gestão para aquisição desses recursos tecnológicos.

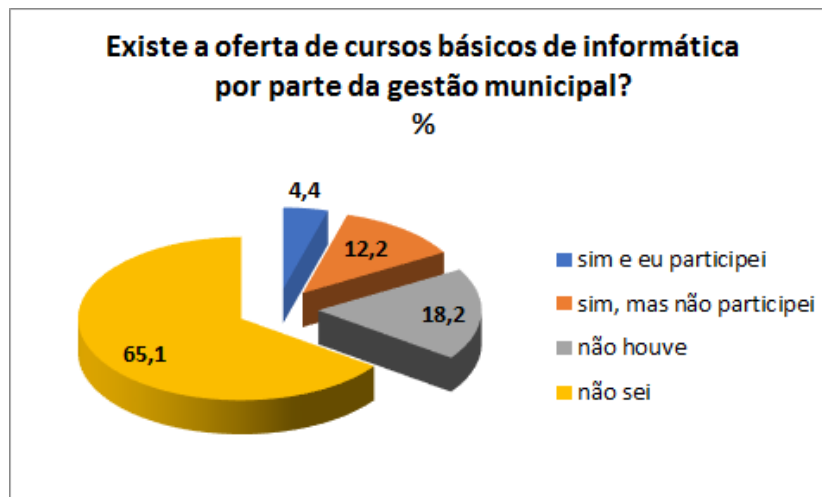
Observa-se que os resultados refletem a realidade do município, qual seja, a ausência de políticas públicas que dotem o cidadão desses instrumentos e que o capacite com vistas a possibilitar o exercício da cidadania e, por conseguinte, promover a inclusão digital. A respeito disso, Pereira e Morigi dizem:

a temática da inclusão digital vem sendo cada vez mais estudada na última década. Diversas áreas do conhecimento se ocupam dela. É consenso que o acesso às TIC e à informação digital tem o potencial de propiciar ampliação do exercício da cidadania e melhoria da qualidade de vida, através do acesso às informações, a serviços governamentais e ao conhecimento de direitos e deveres que possibilita a tomada de decisão e resolução de problemas cotidianos, além da ampliação de participação político-social-comunitária e democrática (PEREIRA; MORIGI, 2011, p. 254).

Portanto, visto que não há políticas públicas para a aquisição de TIC no referido município, um outro fator que deve ser levado em consideração é a desigualdade de renda. Sabe-se que o Brasil atualmente tem atingido patamares antes nunca vistos nesse quesito. Segundo o índice de GINI, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas, a renda encontra-se concentrada nas mãos de uma minoria, logo reflete a questão do desemprego que assola o país.

Diante disso, cresce a ocupação informal, visto que na crise a exigência de qualificação para ocupar um posto de trabalho é bem maior. O município de São Luís-MA representa essa realidade, uma vez que os dados sobre trabalho informal e desemprego são bastante elevados. Toda essa problemática irá refletir no acesso (ou na falta dele) às TIC, pois quanto maior a renda, maior as possibilidades de aquisição de um equipamento tecnológico, de acordo com os dados da pesquisa TIC Domicílios 2017.

**Gráfico 23 – Oferta de Cursos Básicos de Informática**



Fonte: Autora, 2019

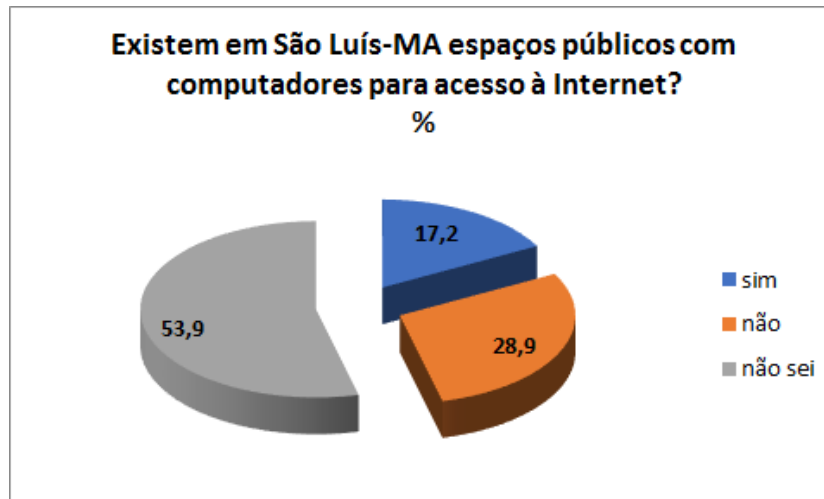
O Gráfico 23 apresenta o resultado da seguinte pergunta: “existe a oferta de cursos básicos de informática por parte da gestão municipal?”. Dos entrevistados, 65,1% disseram não saber da oferta, 18,2% afirmaram que não houve a existência desses cursos, outros 12,2% disseram saber da oferta, mas não participaram e 4,4 % dos entrevistados expuseram que sabem e que participaram de cursos básicos de informática promovidos pela Prefeitura Municipal de São Luís - MA.

Esse resultado evidencia a ausência de políticas educacionais, no sentido de formação de um cidadão crítico, ciente de seus direitos e deveres. Considerando que a educação é uma vertente para o desenvolvimento, a ausência desta terá como resultado uma sociedade passiva no que tange à participação política e que não reconhece a própria estrutura e cidadania. Sobre a importância da educação para a cidadania, Peruzzo (2002), comenta:

Estes são apenas alguns dos indicativos da importância histórica da educação para a cidadania em sua contribuição para alterações no campo da cultura política, por meio da ampliação do espectro da participação política, não só em nível macro do poder político nacional, mas incrementando-a a partir do micro, da participação em nível local, das organizações populares, e contribuindo para o processo de democratização e ampliação da conquista de direitos de cidadania. (PERUZZO, 2002, p. 214).

Nessa perspectiva, a educação de qualidade configura-se como uma forma de ampliação das capacidades à medida que busca no processo de ensino-aprendizagem a formação do cidadão para o pleno exercício da cidadania.

**Gráfico 24** – Existência de espaços públicos para acesso à internet



Fonte: Autora, 2019

Quando perguntado se em São Luís-MA existem espaços públicos com computadores para acesso à internet, 53,9% disseram não saber, 28,9% afirmaram que não ao passo que 17,2% afirmaram que existem espaços públicos para acesso à rede mundial de computadores.

Uma relevante política pública para a democratização do acesso à informação e da oferta de cursos à comunidade se estabelece com a abertura de “telecentros”. Trata-se de uma forma de inclusão digital que visa beneficiar a coletividade. Segundo o Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), a definição de Telecentro está relacionada a locais de acesso à internet e de utilização de outros recursos de informática. São abertos à comunidade local e oferecem cursos e uso livre dos equipamentos por um tempo determinado, com orientadores para auxílios ao usuário. São, portanto, importantes iniciativas de inclusão digital e um caminho para a construção da cidadania.

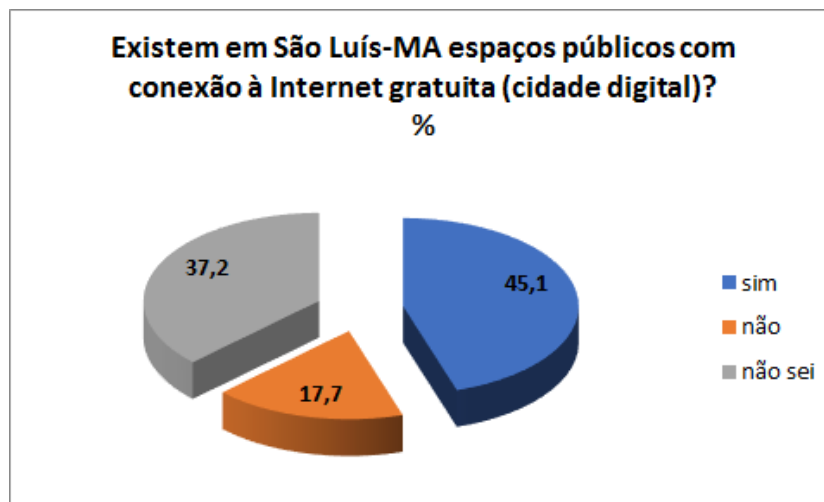
Klein (2013), atribuiu a oferta desses espaços a experiência exitosa do Chile com as TIC, por meio da implantação de uma agenda digital. Contudo, não basta apenas disponibilizar o espaço para o acesso à internet e as TIC. A concepção de telecentro deve estar imbuída, segundo Pereira e Morigi de que:

Um “incluído digital” deve ter condições de fazer uso não apenas das tecnologias digitais, mas também possuir competências informacionais a fim de que possa se apropriar dos conteúdos informativos para que consiga aplicá-los no seu contexto, com suas questões pessoais e comunitárias. Dessa forma, acredita-se que essa condição pode tornar as pessoas mais autônomas em relação a suas práticas

informacionais e comunicacionais, de forma a ampliar seu exercício de cidadania (PEREIRA; MORIGI, 2011, p. 258).

Constata-se, portanto, que o referido Município carece desse espaço para o incentivo à participação cidadã e de inclusão digital. Faz-se necessária essa inovação tecnológica com vistas a propiciar a população ao uso das tecnologias digitais e, conseqüentemente, promover maior desenvolvimento social e econômico das comunidades atingidas, reduzindo a exclusão social.

**Gráfico 25** – Existência de espaços públicos com internet gratuita (cidade digital)



Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 25 apresenta o resultado referente a existência de espaços públicos com conexão à internet gratuita (cidade digital). Os entrevistados informaram as seguintes respostas: 45,1% disseram que existem espaços com conexão à internet, 37,2% responderam não saber e outros 17,7% informaram que não existem tais espaços.

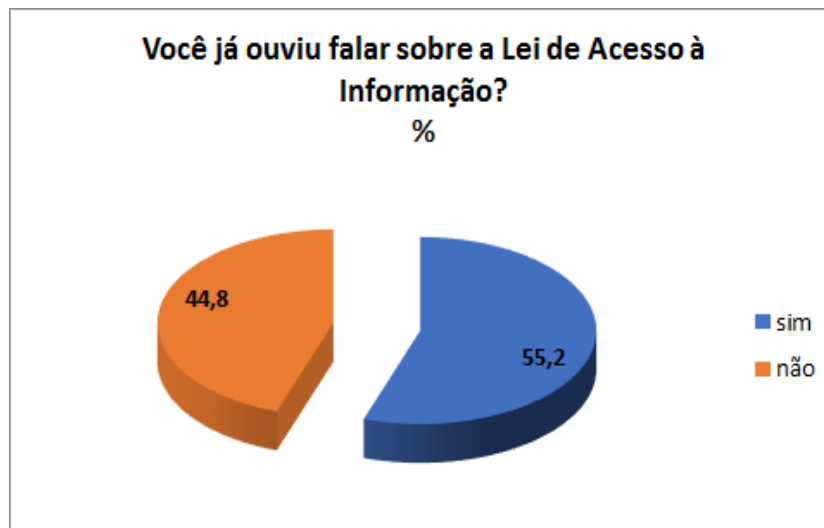
Quanto a essa temática, destaca-se a relevância da mobilidade para a construção da cidadania, uma vez que a comunicação, por meio de seus variados processos, desempenha papel na construção da cidadania (PERUZZO, 2007). Além disso, nesse processo, há uma apropriação das inovações tecnológicas no ambiente local, conforme afirma Santaella:

Estamos localizados no espaço, mas agimos em lugares. O lugar é o modo como o espaço é usado. Portanto, um espaço com algo que se lhe adiciona: sentido social, convenção, compreensão cultural sobre papéis, função e natureza etc. O sentido do lugar transforma o espaço. Lugares são criados e sustentados pelos padrões de uso. Em suma: ação humana não é emoldurada apenas pelo espaço, mas por padrões de compreensão, associações e expectativas com que os lugares estão impregnados. (SANTAELLA, 2008, p. 132).

De fato, em alguns pontos do município há a oferta de internet do tipo banda larga, proveniente, em grande parte, de ações do governo do estado, logo há acesso em espaços públicos específicos. O fato é que a gestão municipal deve apropriar-se de inovações tecnológicas com vistas a cultura da mobilidade - que tem nas TIC essa proposição, e principalmente, buscar meios de atrair a atenção do cidadão, para que de fato, ocorra, a interação entre sociedade e estado.

Destaque-se, ainda, que o acesso à internet por meio das TIC é de extrema importância, uma vez que essas tecnologias são complementares. Ações como essas ampliam as possibilidades de escolha, uma vez que tiram o foco do hardware e passam a centrá-las no usuário, fomentando a ação para além do espaço.

**Gráfico 26** – Existência da Lei de Acesso à Informação



Fonte: Autora, 2019

Sobre o Gráfico 26, perguntou-se ao cidadão do Município de São Luís se ele já ouviu falar sobre a Lei de Acesso à Informação. Dos entrevistados, 55,2% disseram que sim e 44,8% afirmaram que desconhecem a aludida Lei. Sabe-se que a falta de informações é um entrave para a existência de uma sociedade democrática.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos estabelece em seu artigo XIX que todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteira (ONU, 1948).

De igual modo, a Constituição Federal Brasileira de 1988, estabelece em seu artigo 5º, inciso XXXIII, que o acesso à informação é um direito fundamental do cidadão:

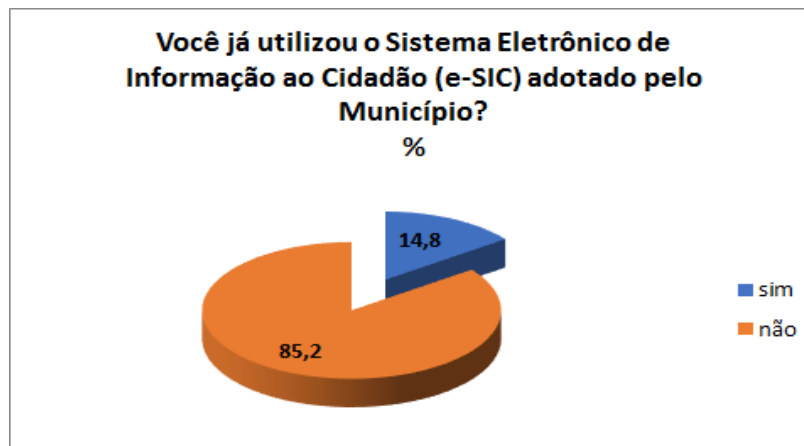


Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (CFB, artigo 5º, Inciso XXXIII).

A Lei nº 12.527/2011 surgiu para regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas e criou mecanismos para possibilitar que qualquer pessoa – física ou jurídica, receba informações dos órgãos ou entidades, sem que para isso apresente quaisquer justificativas.

Embora a Lei de Acesso à Informação tenha sido regulamentada no Município de São Luís - MA há pouco mais de quatro anos, considera-se oportuno que a gestão propague com maior ênfase a sua existência e busque meios de divulgá-la junto à população com vistas a ter uma maior abrangência em todas as classes sociais e, principalmente, dar efetividade a essa regulamentação, disponibilizando servidores do quadro de pessoal da Prefeitura e a tecnologia necessária para atender às demandas provenientes dos pedidos de informação.

**Gráfico 27** – Utilização do Sistema e-SIC adotado pelo Município



Fonte: Autora, 2019

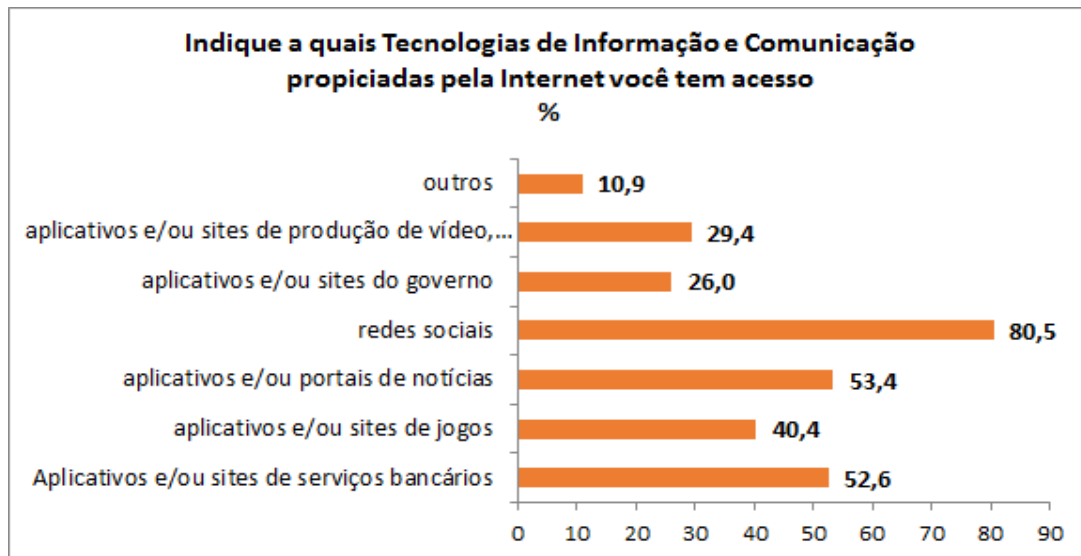
O Gráfico 27 apresenta o resultado da seguinte pergunta: Você já utilizou o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão adotado pelo Município? Dos entrevistados, 85,2% disseram não ter utilizado o e-SIC, enquanto 14,8% disseram que já fizeram uso do referido sistema. Como dito anteriormente, o sistema e-SIC visa dar efetividade à Lei de Acesso à Informação, no qual são estabelecidos prazos para o recebimento da resposta e outras funcionalidades como a interposição de recursos.

Analisando o resultado desta pergunta, constata-se que ainda é bastante tímida a utilização do referido sistema por parte da população, uma evidência de que os munícipes desconhecem o que é, de fato, disponibilizado pelo e-SIC.

Por se tratar de um sistema cujo acesso demanda conhecimentos de informática, é salutar que a gestão municipal promova a divulgação da Lei Federal e do Decreto que a regulamentou no âmbito do município, bem como promova ampla divulgação sobre o sistema e-SIC, bem como ações de capacitação do cidadão para a utilização do referido sistema.

Em um cruzamento de dados, observou-se que do percentual de 14,8% dos entrevistados que dizem ter utilizado o referido sistema, 19,6% são do sexo masculino e 11,1% são do sexo feminino. A faixa etária dos solicitantes é de 26 a 35 anos. A escolaridade dos solicitantes compreende os que possuem o Ensino Médio completo e o nível Superior e/ou Pós-graduação. E a maioria dos solicitantes são residentes de São Luís - MA. Pode-se inferir, portanto, que as demandas do sistema e-SIC, são provenientes, em sua maioria, de pessoas mais jovens, do sexo masculino, com um melhor nível de instrução e com melhores condições de renda, cujos dados coadunam com a Pesquisa TIC Domicílios 2017.

**Gráfico 28 – Acesso às TIC**



Fonte: Autora, 2019

Quando perguntado que tipo de tecnologia ou aplicativos as pessoas têm acesso, cerca de 80,5% responderam que utilizam as TIC com internet para acessar as redes sociais (Facebook, Instagram), conforme demonstrado no Gráfico 28. Outros 52,6% disseram utilizar a internet para acessar aplicativos e/ou sites de serviços bancários e 53,4% disseram que utilizam para aplicativos de portais de notícias.

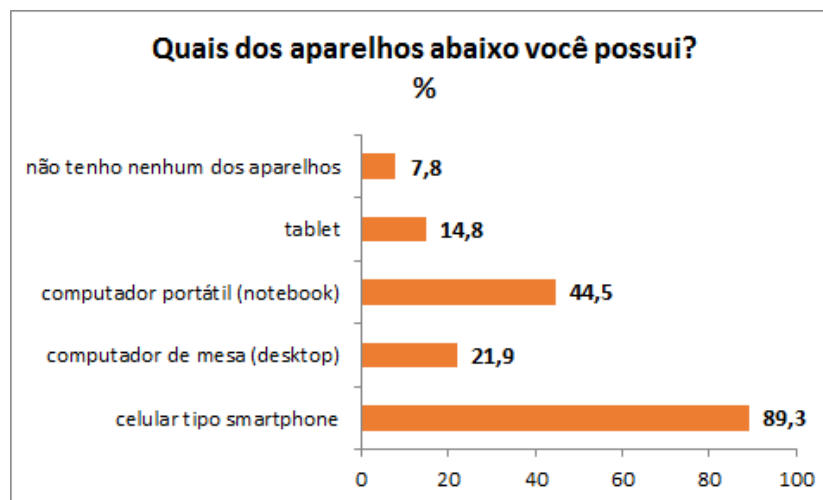
Observa-se que há um uso exacerbado de aplicativos relacionados ao entretenimento ao passo que os aplicativos e/ou sites do governo são pouco acessados, apenas 26%. A pesquisa TIC domicílios 2017 revelou que as atividades mais mencionadas durante o uso da

internet continuam sendo o envio de mensagens (90%) e o uso de redes sociais. Já em relação aos serviços de governo eletrônico, a referida pesquisa destacou os que foram mais utilizados: educação pública (28%) e direitos do trabalhador (28%).

É salutar afirmar também que os resultados demonstram que todas essas funcionalidades propiciadas pela internet, aliada às TIC, configuram-se como um forma de desenvolvimento, de acordo com Sen (2000), quando diz que o desenvolvimento está relacionado a qualidade de vida das pessoas. Exemplo disso são os aplicativos bancários: antigamente as operações bancárias eram realizadas exclusivamente de maneira presencial em um agência bancária. Com o advento da internet e das TIC, é possível utilizar-se de um aparelho do tipo *smartphone*, baixar o aplicativo do banco e, independente do lugar, realizar a operação bancária desejada. Tal pensamento corrobora com Castells (1999) quando afirma que o conhecimento e a informação são decisivos para que ocorra o desenvolvimento.

Portanto, toda essa evolução tecnológica tem sido vivenciada pelos munícipes de São Luís, os quais demonstraram ter acesso a essas tecnologias.

**Gráfico 29** – Possuem aparelhos tecnológicos



Fonte: Autora, 2019

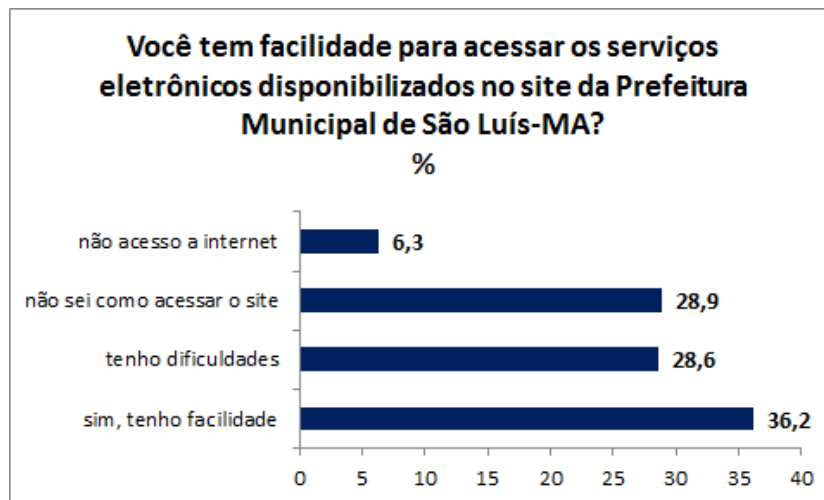
A partir do resultado constante no Gráfico 29, observa-se que o aparelho celular do tipo *smartphone* é o mais utilizado pelos respondentes da referida pesquisa, cerca de 89,3%. Em seguida, o computador portátil (notebook) com 44,5%; em terceiro lugar o computador de mesa com 21,9% e ainda, em 4º lugar, está o tablet, com 14,8%.

Dos entrevistados, 7,8% disseram não ter nenhum dos aparelhos acima elencados. Os resultados apresentados estão em conformidade com a pesquisa TIC domicílios (2017) relacionada a proporção de usuários de internet, por dispositivo utilizado para acesso

individual, na qual o telefone celular apresenta-se como o dispositivo mais utilizado, com 96%, considerando o percentual sobre o total de usuários de internet. Segundo dados da referida pesquisa, no ano de 2017, 49% dos lares brasileiros dependiam de um celular para acessar a internet. Tal índice foi pela primeira vez superior aos domicílios que utilizam tanto dispositivos móveis quanto desktop para conexão com a internet.

Portanto, o celular ultrapassou os computadores e se tornou o principal dispositivo para acesso a internet no país, cuja afirmação, segundo a pesquisa, retrata também a realidade de São Luís-MA.

**Gráfico 30** – Acesso aos serviços eletrônicos do site do município



Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 30 apresenta os resultados da seguinte pergunta: Você tem facilidade para acessar os serviços eletrônicos disponibilizados no site da Prefeitura Municipal de São Luís-MA? Para 36,2% dos entrevistados, há facilidade de acesso, outros 28,9% disseram não saber acessar o site e 28,6% disseram ter dificuldades. Ainda 6,3% dos entrevistados disseram não ter acesso à internet.

No que tange ao assunto governo eletrônico, é extremamente necessário o planejamento da gestão de forma a adaptar-se às mudanças do mundo globalizado, o que vai além das TIC, pois a ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. À medida que a gestão disponibiliza serviços de forma on-line para o cidadão, certamente trará mais celeridade aos processos, além de ser uma estratégia de interação e transparência para com a sociedade, promovendo a ativação dos recursos (KLEINE, 2013).

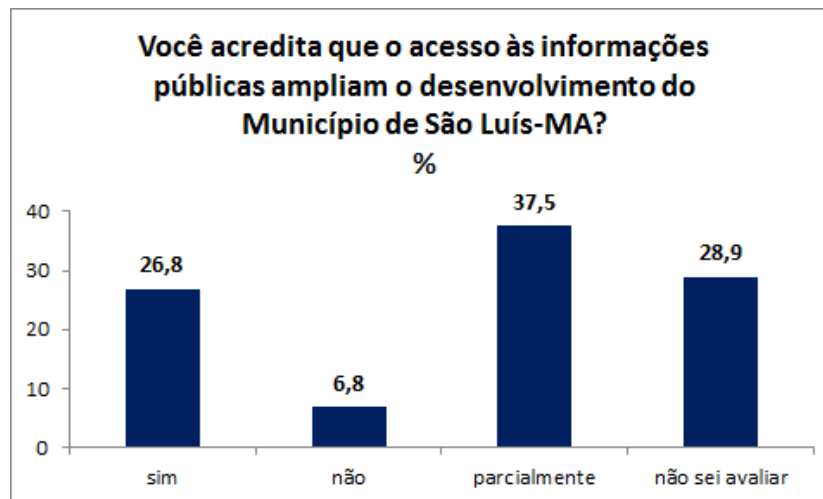
Analisando os resultados, observa-se que um número considerável de entrevistados

disseram saber acessar os serviços on-line disponibilizados pela Prefeitura de São Luís-MA, entretanto ao somar o percentual dos que afirmaram não saber, aos que tem dificuldades e os que não acessam a internet, o número é quase o dobro dos que declararam que conseguem acessar. Constata-se, assim, que a população diz ter dificuldades para o acesso aos serviços eletrônicos disponibilizados pela gestão municipal de São Luís-MA.

### III- ESTRUTURA

#### II- NÍVEIS DE EMPODERAMENTO

**Gráfico 31** – Acesso à informação e desenvolvimento



Fonte: Autora, 2019

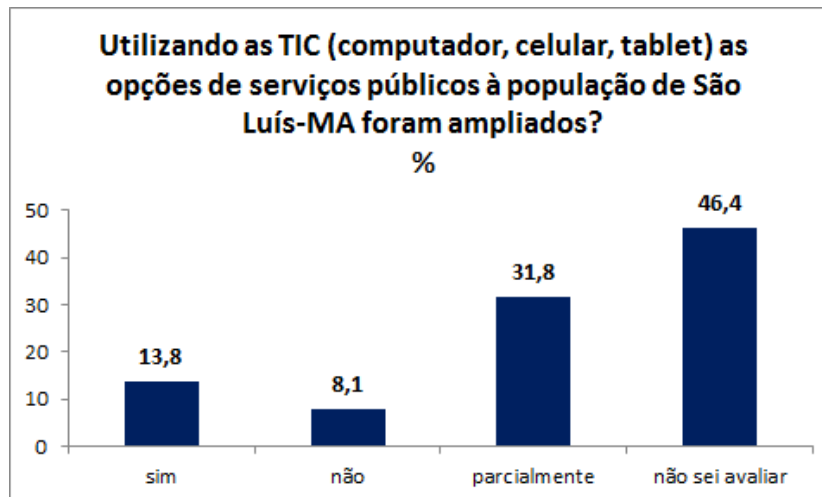
Apresenta-se no Gráfico 31 os resultados da seguinte pergunta: “Você acredita que o acesso às informações públicas ampliam o desenvolvimento no Município de São Luís? Dos entrevistados, 37,5% disseram que parcialmente, 28,9% disseram não saber avaliar, outros 26,8% afirmaram que o acesso à informação amplia o desenvolvimento e um percentual de 6,8% responderam que não.

Ao analisar os resultados apresentados, percebe-se que a população ainda não assimilou a relação sobre acesso à informação e desenvolvimento. Segundo Sen (2010) o desenvolvimento não pode ser concebido de forma unilateral, apenas sob o aspecto econômico, mas condicionado a melhoria da qualidade de vida das pessoas com o fortalecimento de suas capacidades de escolhas. Destaca-se, nesse aspecto, a educação como forte aliada para a formação de cidadãos críticos, que reivindicam seus direitos, participam e acompanham as políticas públicas implementadas.

Entende-se que o desenvolvimento deve estar centrado nos valores da boa governança

e da transparência, a fim de que as informações de interesse público sejam de livre acesso e possam ser utilizadas como subsídios à participação cidadã. Nessa mesma perspectiva, Kleine (2013), diz que as tecnologias de informação e comunicação são ferramentas importantes para a ampliação das escolhas, o senso de escolhas que as pessoas possuem, o uso que as pessoas fazem dessas escolhas e por fim a realização das escolhas.

**Gráfico 32 – Uso das TIC no Serviço Público**



Fonte: Autora, 2019

Quando perguntados se utilizando as TIC, as opções de serviços públicos à população de São Luís - MA foram ampliadas, 46,4% dos entrevistados disseram não saber avaliar, 31,8% afirmaram que parcialmente, outros 13,8% disseram que sim e 8,1% afirmaram que as opções de serviços não foram estendidas, conforme consta no Gráfico 32.

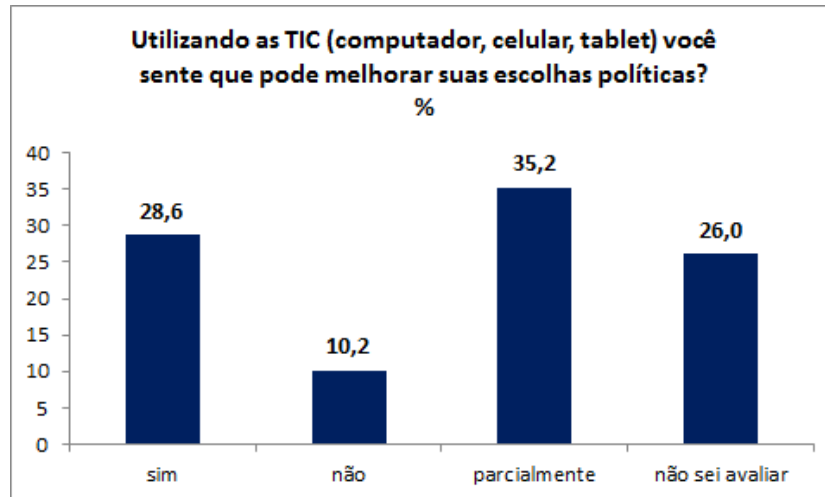
Com base no resultado apresentado, observa-se que um número considerável dos munícipes disseram não saber avaliar sobre as opções de serviços públicos disponibilizados pela gestão municipal. Cabe ressaltar que o site do Prefeitura Municipal de São Luís disponibiliza diversos serviços de forma on-line à população, tais como: Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão, emissão de nota fiscal eletrônica, emissão de certidões, andamento de processo, emissão de 2ª via de IPTU, consulta a andamento de processos, entre outros.

Constata-se que a maioria dos munícipes tem acesso aos serviços e canais disponibilizados pela prefeitura, porém não os utiliza, logo, não sabem avaliar. Tal resultado é passível de investigações futuras para compreender os motivos dessa não utilização. Se é pelo fato de a população não acreditar nos canais, ou ainda, se não há uma ampla divulgação por parte da gestão municipal.

A fragilidade na divulgação desses canais inviabiliza a participação cidadã de forma

mais significativa. Prova disso são os poucos pedidos de acesso à informação recebidos pela gestão municipal, conforme consta no Relatório de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação por parte do município (Anexo B).

**Gráfico 33 – Uso das TIC e as escolhas políticas**

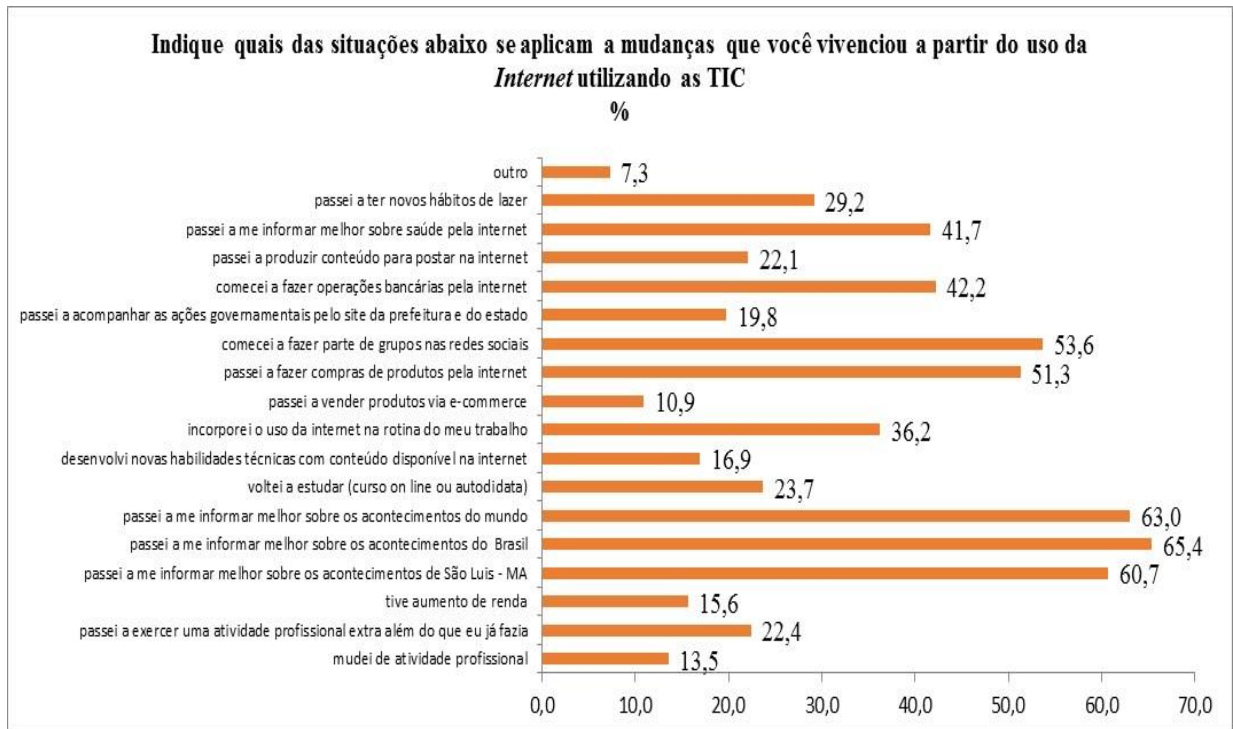


Fonte: Autora, 2019

O Gráfico 33 apresenta o resultado da seguinte pergunta: utilizando as TIC, você sente que pode melhorar suas escolhas políticas? Dos entrevistados, 35,2% disseram que parcialmente, 28,6% afirmaram que sim, outros 26% disseram não saber avaliar e 10,2% afirmaram que as TIC não podem melhorar as suas escolhas políticas. As Tecnologias de Informação e Comunicação viabilizam a participação social e o acompanhamento das políticas públicas, conforme afirma Kleine:

Novas tecnologias podem interagir poderosamente com outros aspectos estruturais, como política. A Agenda Digital é uma instância de novas políticas e programas sendo acionados por mudanças na tecnologia. O elemento de tecnologia dentro da estrutura pode ser conceituado de uma maneira mais sutil. Dimensões de acesso, tais como disponibilidade de conectividade, acessibilidade e as habilidades necessárias para o uso de diferentes tecnologias desempenham um papel crítico na estruturação das escolhas dos indivíduos (KLEINE, 2013, p.50).

Diante disso, as TIC devem ser cada vez mais difundidas à população de modo a possibilitar a participação popular nos assuntos de interesse do Município, de forma democrática, uma vez que influenciam na composição das escolhas dos indivíduos, inclusive políticas. É oportuno dizer que a gestão municipal de São Luís-MA apresenta frágil planejamento no que tange a implementação de políticas públicas para oferta de projetos com vistas a capacitação dos cidadãos visando utilizar adequadamente essas ferramentas, possibilitando, de fato, a inclusão digital e a democracia.

**Gráfico 34 – Uso das TIC e as mudanças vivenciadas**

Fonte: Autora, 2019

Os moradores de São Luís-MA apontaram as principais mudanças por eles vivenciadas quando passaram a fazer uso da internet utilizando as TIC. O Gráfico 34 expõe que 65,4% dos entrevistados passaram a se informar melhor sobre os acontecimentos do Brasil ao passo que 63% passaram a acompanhar informações sobre os acontecimentos no mundo. De igual modo, 60,7% buscaram acompanhar melhor sobre os acontecimentos em São Luís. E 16,9% dos entrevistados disseram que desenvolveram novas habilidades técnicas por meio de conteúdos disponíveis pela internet, como o artesanato e a culinária, por exemplo.

Para outros entrevistados, cerca de 53,6%, o uso da internet propiciou a entrada em grupos de redes sociais e 51,3% disseram que passaram a fazer compras de produtos pela internet. Cerca de 42,2% informaram ainda que passaram a fazer operações bancárias pela internet e 51,3% passaram a fazer compras de produtos por meio da rede mundial de computadores.

O Gráfico 34 demonstra, ainda, que 29,2% dos entrevistados informaram que passaram a ter novos hábitos de lazer, 22,1% que começaram a produzir conteúdo para postar na internet e 41,7% passou a se informar melhor sobre saúde pela internet. Outros 36,2% dos entrevistados, disseram que passaram a incorporar o uso da internet no seu trabalho; 19,8% afirmou que passou a acompanhar as ações governamentais via site, e ainda 10,9% passou a



vender produtos via e-commerce. Frisa-se, ainda, que 15,6% dos respondentes afirmaram que com a chegada da internet houve aumento de renda, 13,5% mudaram de atividade profissional e 22,4% passaram a exercer uma outra atividade além da que já exercia.

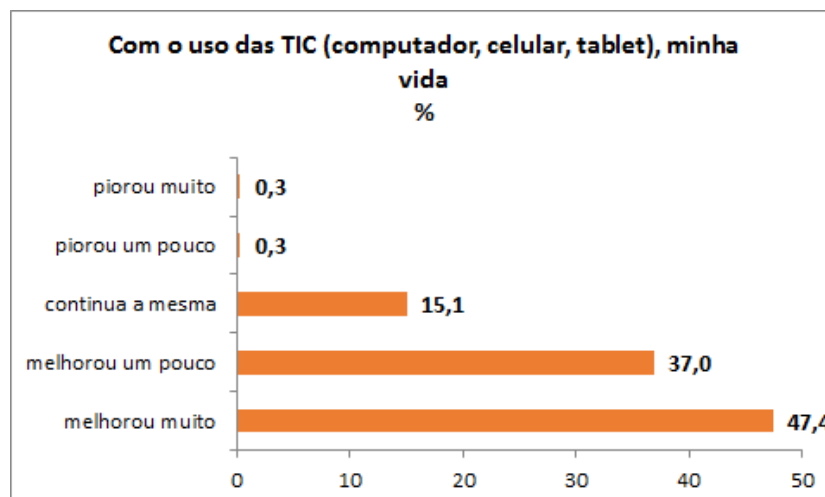
A respeito dos impactos positivos atribuídos a rede mundial de computadores, observa-se que os resultados modificaram, em sua maioria, a vida dos entrevistados, possibilitando-os realizar escolhas, de acordo com as prioridades por ele elencadas, e cujas escolhas são marcos de desenvolvimento segundo SEN (2010). Um outro fator primordial é a aquisição de conhecimentos propiciada pelo uso das TIC, o que tem revolucionado, por exemplo o ensino a distância no Brasil. Dos entrevistados da pesquisa, 23,7% disseram que voltaram a estudar matriculando-se em cursos on-line. Tal ação também é fator de desenvolvimento, uma vez que a educação é um pilar de uma sociedade evoluída.

Sobre as opções de escolha na comunidade, propiciadas pelo surgimento das TIC, Kleine (2013) retoma Sen (2000) e faz as seguintes considerações:

Sen (1999) reconhece que é o ambiente social - a comunidade - que enquadra a escolha individual. Essa coleção de indivíduos influencia as escolhas individuais de maneiras diferentes. Primeiro, leis formais ou normas informais são criadas e alteradas em processos coletivos que refletem decisões de indivíduos poderosos ou grupos de indivíduos. A escolha individual pode ser limitada por essas leis e normas e, por sua vez, também pode moldá-las, dependendo da natureza do processo coletivo de tomada de decisão. (KLEINE, 2013, p. 29)

Logo, o ambiente social da era contemporânea tem impactado positivamente nas opções de escolha das pessoas em detrimento à condição de restrição anteriormente vivenciada, abrindo-se espaço para as liberdades individuais viabilizadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação.

**Gráfico 35** – Avaliação dos entrevistados sobre o uso das TIC



Fonte: Autora, 2019.

Um número considerável de entrevistados, cerca de 47,4%, afirmou que no momento que passou a utilizar as TIC a vida melhorou muito. Outros 37% disseram que melhorou um pouco e 15,1% manifestaram-se dizendo que a vida continua a mesma. Aponta-se, ainda, os respondentes que disseram que a vida piorou muito e os que disseram que a vida piorou um pouco, ambos com 0,3%.

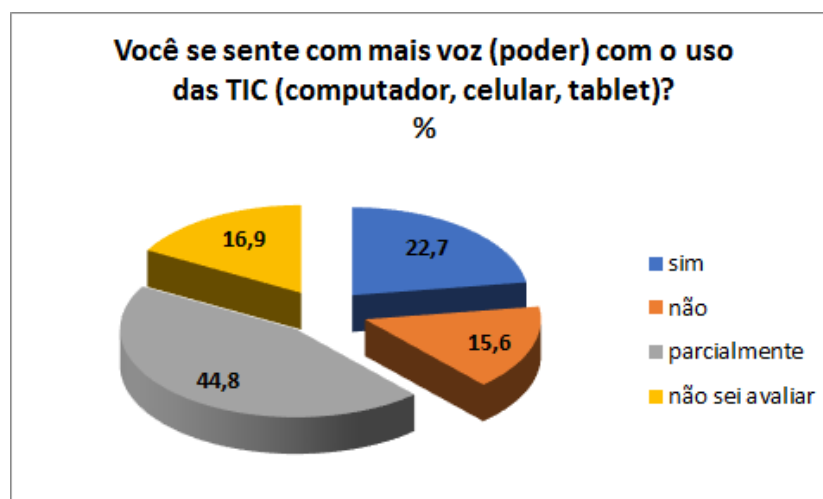
Cabe destacar que os munícipes que disseram que a vida melhorou atribuíram como ponto positivo a melhoria na comunicação promovida pelo uso de aplicativos, tais como o whatsapp, o acesso a serviços bancários, e ainda a busca de conhecimento a partir de cursos da modalidade EAD.

A respeito dessas melhorias evidenciadas a partir do progresso tecnológico, Pieniz e Silveira argumentam:

Tecnologias de informação e comunicação móveis, equipamentos portáteis e a internet permitem o desenvolvimento de uma computação que se denomina pervasiva, com mobilidade e acesso global aos recursos computacionais pelo usuário. Potencializar o imbricamento das TIC através de linguagens que historicamente se desenvolveram por processos distintos é o desafio das novas gerações. (PIENIZ; SILVEIRA 2011, p. 242)

Portanto, cada vez mais, as TIC e a internet são responsáveis pela construção de uma sociedade em rede, marcada por uma comunicação instantânea e interativa, sobretudo centrada no usuário, promovendo mudanças positivas na vida das pessoas.

**Gráfico 36** – Uso das TIC e voz do cidadão



Fonte: Autora, 2019

Partindo do princípio que as TIC medeiam a participação cidadã, por meio do acesso a diversos mecanismos disponibilizados pelo Estado, com vistas a realização do controle social,

faz-se necessário que tais recursos sejam do conhecimento e façam parte da rotina dos cidadãos para que, efetivamente, possam analisar a transparência da gestão, participem dos processos de tomada de decisão e ainda tenham a possibilidade de denunciar condutas que ensejam supostas irregularidades. Em outras palavras, tudo consiste em “dar voz ao cidadão na administração pública”.

Especificamente, no Município de São Luís-MA, dos entrevistados da pesquisa, 44,8% avaliaram como “parcialmente” em relação a sentir-se com mais voz com o uso das TIC, outros 22,7% disseram que se sentem com mais voz e 15,6% afirmaram não se sentir com mais voz. Destaca-se, ainda, o percentual de 16,9% dos respondentes, os quais disseram não saber avaliar esse assunto.

A visão multidimensional de desenvolvimento proposta por Kleine acolhe essa temática, uma vez que ela acredita que todos os países ainda estão se desenvolvendo, pois ainda não foi possível encontrar uma forma de desenvolvimento sustentável, social, ambiental e economicamente equilibrado que tenha uma abordagem centrada no desenvolvimento de pessoas e que coloca indivíduos desfavorecidos, como pessoas de baixa renda, mulheres e povos indígenas, bem como suas vozes no centro da análise (KLEINE, 2013).

Sentir-se com mais voz na atual conjuntura implica dizer que o cidadão tem opções de escolha, de fazer parte do processo de tomada de decisão, sem que seus direitos sejam limitados.

#### **4.3 Acesso à informação em São Luís-MA na percepção dos gestores**

Com o objetivo de compreender melhor sobre o acesso à informação no Município de São Luís-MA, buscou-se entrevistar representantes do poder público, a saber: Prefeito Municipal, Secretário de Comunicação, Secretário Municipal de Informação e Tecnologia e Controladoria-Geral do Município. Após várias tentativas, conseguiu-se autorização para entrevistar apenas o representante da Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia e o representante da Controladoria-Geral do Município.

As entrevistas do tipo semiestruturadas, com questões abertas, foram realizadas com vistas a identificar a relação comunicação e desenvolvimento, bem como analisar as falas externadas pelos entrevistados em conformidade com o “Quadro de Escolha” proposto por Kleine (2013), tendo em vista a compreensão das seguintes dimensões propostas pela referida autora: estrutura, agência, graus de empoderamento e resultados obtidos. O tratamento das entrevistas foi realizado por meio de análise de conteúdo, que de acordo com Fonseca (2006)

se refere a um método das ciências humanas e sociais destinado à investigação de fenômenos simbólicos por meio de várias técnicas de pesquisa (FONSECA, 2005). As entrevistas, na íntegra, encontram-se no Apêndice C.

Segundo Bardin (2011), com os dados transcritos, inicia-se a leitura flutuante. Em seguida, passa-se a escolha de índices ou categorias, que surgirão das questões norteadoras ou das hipóteses, e a organização destes em indicadores ou temas. Os temas que se repetem com muita frequência são recortados “do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e de modalidades de codificação para o registro dos dados” (BARDIN, 2011, p. 100).

Foi utilizado um modelo de codificação adaptado pela autora, baseado no “Quadro de Escolha”, de Kleine (2013), com base na análise das entrevistas realizadas, tendo em vista identificar as dimensões propostas no referido Quadro, quais sejam: estrutura, agência, graus de empoderamento e resultados do desenvolvimento, conforme segue:

Quanto à “estrutura”, observa-se que há nas falas dos gestores do Município de São Luís-MA uma preocupação em relação a disseminação do uso das TIC, consideradas por eles como peças necessárias para a busca do acesso à informação. O Entrevistado 1 afirma que as TIC que *“são de grande importância, porém deve ser feito um trabalho no sentido de capacitar as pessoas e divulgar à população que existem essas ferramentas”*.

De igual modo, a fala do Entrevistado 2 manifesta a mesma opinião, quando diz que as TIC *“são instrumentos essenciais para o funcionamento adequado e eficiente das ouvidorias e como meio de acesso à informação ao cidadão. Fora do sistema e da tecnologia, o que nós temos é precariedade”*.

No entanto, as entrevistas constataram que não há políticas e/ou programas que fomentem a inclusão digital, o que fragiliza o processo de democratização das informações públicas, visto que a era da informação necessita da mediação das tecnologias de informação e comunicação. A estrutura de escolha oferece uma maneira de operacionalizar ainda mais a abordagem de capacidades com foco na liberdade e na escolha (KLEINE, 2013). Implica dizer que há restrição de liberdade para o munícipe quando a gestão não vislumbra nas TIC como estas tecnologias podem modificar as possibilidades de escolha das pessoas e, conseqüentemente, de como isso pode converter-se em resultados de desenvolvimento.

O município apresenta normativo interno que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no âmbito municipal, o Decreto nº 47.272, de 06/08/2015. O Entrevistado 1, ressalta a importância do e-gov como forma de ampliar a democracia, quando diz: *“Relevante, falta, porém, educar a população para utilizar essas ferramentas, pois essas*

*ferramentas de tecnologias se encontra em “qualquer esquina”*. Entretanto, o discurso da gestão não contempla os meios necessários ou o que de fato, tem sido feito no sentido de instrumentalizar o cidadão para o uso de tais tecnologias, expandindo suas capacidades.

Portanto, quanto à “estrutura”, fica evidenciado que a gestão carece de projetos que tenham como foco disponibilizar aos munícipes tecnologias de informação e comunicação, bem como promover ações necessárias para habilitá-los a utilizar essas tecnologias.

Em prosseguimento, a “agência”, está relacionada a com a capacidade de fazer escolhas significativas e é medida pela dotação de ativos de um indivíduo, consistindo em ativos educacionais, psicológicos, informacionais, financeiros, culturais, sociais, naturais, materiais, humanos, geográficos, de saúde e de tempo. Constata-se, nesse ponto, a visão multidimensional da autora sobre o desenvolvimento. Entretanto, tais recursos só podem ser ativados, segundo ela, se houver interação com uma dada estrutura social.

Dito isso, à medida que a gestão municipal de São Luís disponibiliza ao usuário de serviços públicos instrumentos de participação social, por exemplo, está ampliando a condição de liberdade do munícipe e instituindo um processo de democracia. A fala do Entrevistado 1, quando diz que gestão disponibiliza canais para interação com o cidadão, tais como *“E-Ouv (sistema de ouvidoria), E-sic (pedidos de informação), redes sociais do Prefeito; Portal da Prefeitura (Fale com a Prefeitura)”*, demonstra que muito embora a disponibilização de tais canais sejam em cumprimento à legislação vigente, mostra-se como um passo importante para a ampliação de liberdades do cidadão.

Verifica-se, por outro lado, a necessidade de ampla divulgação dos referidos canais à população, bem como ações que venham dotar o munícipe de habilidades para utilização destes. Desse modo, constata-se o isolamento da gestão municipal com foco apenas no cumprimento de obrigações impostas pelas legislações vigentes, mas que não planeja ações que visem ampliar os ativos dos munícipes, tais como a oferta de cursos de informática e a implementação de telecentros.

Isso também é constatado na fala do Entrevistado 2, quando diz que *“nós entendemos que atualmente o município apresenta as informações adequadas, as informações necessárias e exigidas, tanto pela lei da transparência (Lei de responsabilidade fiscal), quanto também a lei de acesso a informação”*. Conclui-se que, quando a gestão não pauta suas ações, de fato, no coletivo, inviabiliza o portfólio de recursos do cidadão.

No tocante aos “graus de empoderamento”, manifestados na existência da escolha, no senso da escolha, no uso e na realização da escolha, percebeu-se que os representantes da gestão exemplificaram que o Município de São Luís-MA apresenta inovações na oferta de

serviços, acessíveis por TIC, como o cadastro habitacional, manifestada na fala do Entrevistado 1: *“Eu participei do primeiro cadastro, e as pessoas tinham que ir para as escolas, preencher uma ficha e depois essa ficha era lançada no sistema [...] Hoje em dia, o cidadão entra no sistema, por meio do seu celular, faz a inscrição com os seus dados e depois submete para o cadastro e salva o print do comprovante gerado, ou seja, não precisou utilizar papel, o cidadão não teve que deslocar-se”*.

Assim como o geoprocessamento, citado pelo Entrevistado 2: *“Hoje você tem instrumento dentro do portal, que você pode conhecer a unidade hospitalar, a unidade de assistência social, a qualquer unidade, a qualquer da administração pública municipal, onde ele funciona e qual horário de funcionamento.”*

Kleine diz que a existência, o uso e a realização de escolhas são todos graus de empoderamento. Ademais, o grau em que uma pessoa é empoderada depende de sua agência individual e da estrutura de oportunidade existente. Nesse processo, as TIC tem um papel fundamental para o aumento da participação social e na expansão das capacidades, visto as mudanças causadas por essas tecnologias.

A existência da escolha está relacionada, por exemplo, com a disponibilidade de canais ofertados pela gestão municipal destinados à interação com a sociedade, ou seja, se as diferentes possibilidades existem e são, em princípio, alcançáveis para o indivíduo, se a combinação de seu portfólio de recursos e condições permitiriam isso (KLEINE, 2013).

Especificamente nesse quesito, observou-se que há canais de atendimento ao usuário dos serviços públicos da Prefeitura de São Luís-MA, que são disponibilizados de forma presencial e à distância, a exemplo do sistema e-SIC, acessível por TIC. É consenso também que a oferta de serviços públicos disponibilizados no portal aos munícipes viabilizou um melhor controle social por parte do usuário de serviços públicos de São Luís.

Em relação aos “resultados do desenvolvimento”, ambos os entrevistados afirmaram que as TIC são ferramentas que viabilizam um melhor controle social dos atos governamentais. O Entrevistado 1 disse que *“Hoje a maioria das pessoas tem um smartphone, o que falta é educar as pessoas para utilizar de forma mais cidadã, para que não fiquem apenas nas redes sociais, por exemplo.”*

O Entrevistado 2, por sua vez, externou que o acompanhamento das ações da gestão proporcionou *“essa aproximação maior do número de pedidos de acesso à informação. E que o cidadão está entendendo que ele tem uma forma, ele tem um meio de se manifestar dentro da administração sobre aquilo que ele tem necessidade.”*

De fato, com o advento das TIC, busca-se cada vez mais uma maior aproximação entre governo e sociedade, ampliando os espaços na esfera pública e as possibilidades para o cidadão. Ressalte-se, ainda, que o uso dessas tecnologias irão impactar nas escolhas do indivíduo em relação a vida que ele valoriza, de forma a utilizá-las seja para o lazer, para a educação, para informação ou ainda para o entretenimento.

A respeito disso, Kleine afirma que:

Quanto mais os resultados desejados de uma iniciativa de desenvolvimento estiverem alinhados com as escolhas individuais ou coletivas das pessoas desde o início, mais tecnologias poderão ser escolhidas ou projetadas com base em sua conformidade com esses objetivos (KLEINE, 2013, p. 52).

A seguir, aborda-se sobre os mecanismos de transparência ativa como forma de promover a disseminação de informações de interesse público.

#### **4.4 Mecanismos de transparência ativa**

Segundo Castells (2003), o uso da internet amplia a sociabilidade, tanto a distância quanto na comunidade local, para fins instrumentais ou emocionais, e para a participação social na comunidade. Diante disso, a transparência das informações é prerrogativa para que ocorram processos democráticos e de acompanhamento da gestão.

Para tanto, a existência de marcos regulatórios que determinem e garantam a efetividade de direitos é de extrema importância, a exemplo do Decreto 7.724/2012, que regulamentou a LAI no âmbito federal, que trata dos mecanismos de transparência ativa, especificamente no artigo 7º e seu parágrafo 3º.

O referido Decreto estabelece que é dever dos órgãos e entidades promover a divulgação, em seus sites oficiais, de informações que sejam de interesse coletivo, sem necessidade de requerimento. Diante disso, após observação e análise do site oficial da Prefeitura de São Luís-MA, teve-se como resultado o Quadro 4, a seguir, quanto às informações disponibilizadas em transparência ativa por parte do município de São Luís-MA:

**Quadro 4 - Análise do site da Prefeitura de São Luís-MA**

TIPO DE INFORMAÇÃO	RESULTADO
Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;	Com exceção dos horários de atendimento, atende aos demais itens.
Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;	Não atende. O sítio eletrônico apresenta a aba “Projetos e ações”, porém sem maiores detalhes.
Repasse ou transferências de recursos financeiros;	Atende. A página apresenta informações sobre receita e despesa públicas.
Execução orçamentária e financeira detalhada;	Atende. O site apresenta na aba “despesa” informações sobre a execução orçamentária por Secretaria, bem como a relação das despesas (empenhadas, liquidadas e pagas)
Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;	Atende parcialmente. O endereço eletrônico apresenta a aba “Central de Licitações”, porém consta apenas os avisos e editais de licitações realizadas, não há publicação dos resultados e das notas de empenho emitidas em favor da empresa vencedora do certame licitatório.
Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;	Atende. Na aba “Despesas”, existe a pasta denominada “Servidores” na qual consta a remuneração detalhada, de forma individual, com a respectiva lotação de cada servidor do referido Município.
Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC; e programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT.	Atende parcialmente. O site não apresenta informações sobre a autoridade de monitoramento, bem como não comunica se há programa financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador.

**Fonte:** Elaborado pela Autora, 2019.

Observa-se que o Município torna público conteúdos relacionados à gestão municipal mediante o site oficial do governo municipal, porém, com algumas ressalvas, conforme especificado no Quadro 4. Em uma avaliação geral, o site disponibiliza informações úteis aos munícipes, aos servidores, aos empresários e aos turistas.

Em relação às publicações de interesse do cidadão, estão: IPTU (informações e serviços on-line), Diário Oficial do Município, telefones úteis, nota fiscal avulsa. Quanto aos conteúdos de interesse do turista, destaca-se o mapa turístico (via google maps), no qual constam os museus, parques, praias, teatros e lugares históricos, aeroporto, rodoviária e outros pontos de acesso. Os empresários, ao acessar o site em questão, têm a disposição serviços on-



line, tais como: emissão de nota fiscal eletrônica, emissão de certidões, andamento de processos, ISS (informações e serviços on-line), alvará (informações e serviços on-line). Os servidores do município, por sua vez, contam com a oferta dos seguintes serviços: declaração de rendimentos, webmail institucional, rede de descontos do servidor, manuais.

Importante mencionar que o site oficial do Município apresenta subportais, que contemplam as diversas Secretarias do município, e seus respectivos conteúdos, tais como: Secretaria Municipal da Criança e da Assistência Social, Secretaria Municipal de Administração, Secretaria Municipal de Educação, assim por diante.

Mediante essas considerações, o site contempla aspectos relevantes no que tange a disponibilização de conteúdos, por segmento. Cabe destacar, ainda, que a Prefeitura dispõe de redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter, Canal no Youtube) o que aponta para uma possibilidade de interação mais ágil entre o cidadão e os gestores municipais.

Sabe-se que a educação para a cidadania é o primeiro passo para a construção de uma sociedade pautada nos valores de igualdade e justiça social, contribuindo para formação de pessoas autônomas, democráticas, sabedoras de seus direitos e deveres, e que buscam dialogar sobre os problemas que afetam a coletividade. Os resultados da pesquisa mostraram que a maioria das pessoas não acompanham as ações governamentais no Município de São Luís – MA, bem como não souberam avaliar os canais disponibilizados pelo Município para esse fim. Isso demonstra claramente que um número considerável da população não foi educado para refletir sobre as diversas dimensões da educação para a cidadania, entre elas, o acesso à informação.

A pesquisa constatou, ainda, que o problema não está no acesso à informação, uma vez que os munícipes possuem TIC com acesso à internet, e a gestão municipal disponibiliza canais para contato, tais como o e-SIC e sistema de ouvidoria. Ocorre que a população pouco tem demandado a gestão por meio desses canais – fato este que pode ter diversas motivações, entre elas a pouca confiabilidade nos canais, ou ainda, que o cidadão busque essa participação política por meio de redes informais, fora do ambiente governamental.

Observou-se que a perspectiva do governo é difusionista, uma vez que os gestores atribuem a pouca procura dos canais aos cidadãos ludovicenses, acreditando que disponibilizar o site oficial e sistemas para contato com a gestão é o suficiente para gerar a comunicação. Ficou evidente, ainda, que os discursos políticos são no sentido de ampliação das capacidades dos munícipes, mas que a realidade não corresponde à fala por eles reproduzidas, visto que não existem políticas ou programas que capacitem o cidadão para o uso das TIC, bem como não há políticas educacionais de formação para a cidadania.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração todos os argumentos e informações apresentados nesta pesquisa, conclui-se que a comunicação pública, como campo da Ciência da Comunicação, deve ser cada vez mais difundida e debatida nos espaços de promoção do conhecimento, visto que ela está intrinsicamente ligada à produção de sentido, de compreensão do processo de democracia e de construção de cidadania, ou seja, para além da ação informacional.

Tudo isso reitera a pertinência da comunicação para o desenvolvimento, que encontra nas Tecnologias de Informação e Comunicação uma ponte para o surgimento de um novo usuário de serviço público, capaz de acompanhar as políticas implementadas pelo Estado, externar sua opinião e participar do processo de tomada de decisão. Promover essa interação entre governo e sociedade deve ser uma preocupação constante do Estado, visto que é seu papel remover as privações de liberdade do indivíduo, a exemplo da democratização do acesso às informações públicas.

Para tanto, é necessário despertar no cidadão o interesse pelos assuntos de cunho público, tornando-o ciente de seus direitos e deveres na sociedade, bem como ampliar as suas capacidades. Implica dizer que não basta disponibilizar canais para contato do cidadão com a gestão, mas promover políticas educacionais para a formação de um cidadão crítico, convicto do papel que ocupa na sociedade.

Com o advento da internet e partindo do princípio de que todo cidadão deve ser instrumentalizado a utilizar essas tecnologias, é de extrema relevância dotá-lo de mecanismos tecnológicos que farão a mediação no contato com a administração pública, bem como capacitá-lo a utilizar as TIC, com um olhar que perpassa o atendimento dos marcos regulatórios vigentes. Ressalte-se que a cidadania não se limita apenas a ideia errônea de o povo escolher os seus representantes, mas ela se faz presente no controle social dos atos governamentais, a fim de que o cidadão realize, sobretudo, uma avaliação da efetividade e eficácia das políticas públicas ora implementadas.

Especificamente na área de realização da pesquisa, o Município de São Luís - MA, constatou-se que a comunicação pública instituída na gestão municipal ainda está no status informacional, uma vez que não há incentivo para a participação popular no âmbito da administração municipal, bem como a ausência de políticas com o objetivo de discutir temas tão necessários para os dias atuais, como cidadania e democracia. As entrevistas realizadas com os gestores municipais demonstraram que os discursos políticos são no sentido de atender aos órgãos de controle externo, a exemplo da Controladoria-Geral da União e o

Tribunal de Contas do Estado do Maranhão.

Como dito anteriormente, verificou-se que o acesso à informação não é um entrave para o Município e que os números revelaram que há uma baixa procura dos serviços eletrônicos oferecidos, bem como uma tímida participação social nos eventos destinados ao exercício da cidadania, como as audiências públicas, por exemplo. Ocorre que todos os subsídios ofertados pela gestão municipal, na tentativa de interagir com o cidadão, ainda não foram suficientes para gerar a comunicação, o que explicaria o fato de uma grande parte da população desconhecer ou não saber avaliar os canais disponibilizados pela gestão. Tendo em vista essa constatação, espera-se que estudos posteriores analisem qual a motivação para esse acontecimento, ou seja, a que se atribui a pouca procura dos canais disponibilizados pelo município e, conseqüentemente, a compreensão da inexpressiva participação do cidadão ludovicense na gestão municipal.

Entende-se que o acesso à informação é condição essencial para a ampliação das capacidades e que tal acesso está intrinsecamente ligado, na era atual, à apropriação das tecnologias de informação e comunicação. Estas representam uma possibilidade do direito à informação nunca antes visto. Para tanto, é urgente a promoção de ações no âmbito do Município de São Luís tendo em vista a inclusão digital, que perpassa o acesso às TIC, sobretudo que as pessoas tenham autonomia para resolver suas demandas, sejam elas de ordem pessoal ou coletiva, por intermédio dessas tecnologias.

A instituição de uma sistema político democrático só será possível quando houver um planejamento das ações que contemplem uma interlocução com a sociedade civil, pautada nos princípios de direito à informação e de publicidade dos atos da gestão, conforme estabelece a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o que certamente irá impactar positivamente no desenvolvimento de um território.

## REFERÊNCIAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. *E-government 2001 - IBM endowment for the business of government*. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

**Acesso à Informação Pública**. Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Controladoria Geral da União. Brasília, 2011.

BANDEIRA, Pedro. **Participação, Articulação, de Atores Sociais e Desenvolvimento Regional**. Texto para Discussão nº 630. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Avançada, 1999.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRANQUERO, A. Latinoamérica en la ruptura del paradigma de la comunicación para el desarrollo. El recorrido de los pioneros en la búsqueda de alternativas democráticas. **Punto Cero**, Cochabamba, v. 10, n. 11, p. 7-22, jul. 2005.

BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007

BATISTA, Mariana. **A difusão da Lei de Acesso à Informação nos municípios brasileiros: fatores internos e externos**. Brasília: ENAP, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organizado por Cláudio Brandão de Oliveira. Rio de Janeiro: Roma Victor, 2002.

\_\_\_\_\_. **Decreto 4.829, de 3 de setembro de 2003**. Dispõe sobre a criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGIbr, sobre o modelo de governança da Internet no Brasil, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2003 Set 2003; Seção 1.

\_\_\_\_\_. **Decreto 7.724, de 16 de maio 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2012 Nov 2012; Edição Extra.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2011 Nov 2011; Seção 1.

\_\_\_\_\_. **Portal do Governo Eletrônico Brasileiro**. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/historico-1/historico>> Acesso em: 25 de ago. 2019.

\_\_\_\_\_. Secretaria Especial de Comunicação Social. **Pesquisa brasileira de mídia 2016 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira**. Brasília: Secom, 2016.

BELTRÁN SALMÓN, L.R. **La Comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: Un recuento de medio siglo.** Documento presentado al III CONGRESO PANAMERICANO DE LA COMUNICACIÓN, Buenos Aires, Argentina, 2005.

BELTRÃO, Luíz. **Folkcomunicação - A comunicação dos marginalizados.** São Paulo: Cortez, 1980.

BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Sousa. **Inclusão Digital: ambiguidades em curso.** Sciello books, 2011.

BOURDIN, Alain. **A questão local.** Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

BRITO, José Augusto Pereira Brito. **Cibercidadania: a virtualização na Comunicação Pública contemporânea.** Disponível em: [http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re\\_vista4/106.pdf](http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista4/106.pdf)  
Acesso em: 20 de out. 2019.

CARNIELLO, Monica Franchi; DOS SANTOS, Moacir José. Comunicação e desenvolvimento regional. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 9, n. 2, 2013.

CASTELLS, Manuel. A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges, **Rev. Paulo Vaz**, Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **O Poder da Comunicação.** Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2017.

CHAHIN, Ali (et al.). **e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia – o governo eletrônico no Brasil e no mundo.** São Paulo: Prentice Hall, 2004

CEPIK, Marco; CANABARRO, Rafael (org). **Transformando a administração pública no Brasil.** Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - TIC Domicílios 2017.** São Paulo, 2018.

DE BUSTOS, J.M. **Comunicación Sostenible y Desarrollo Humano en la Sociedad de la Información.** Madrid, España: AECI, 2007.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembléia Geral das Nações Unidas, 1948. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/declaracao/>. Acesso em: 26 de ago. 2019.

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

ESCALERAS, M.; LIN, S.; REGISTER, C. **Freedom of information acts and public sector**

**corruption.** Public Choice, Leiden, v. 145, n. 3-4, p. 435-460, 2010.

FONSECA JR., Wilson Corrêa da. “Análise de Conteúdo”. In: DUARTE, J.; BARROS, Antônio (Orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação Social.** São Paulo, Atlas, 2005

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FRANCO, Augusto. **Pobreza e Desenvolvimento Local.** Brasília: AED/ARCA, 2002.

FURTADO, C. **Teoria e política do desenvolvimento econômico.** São Paulo: Victor Civita, 1983.

GODOY, A. S. A pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas. São Paulo: **Revista de Administração de Empresas**, v.35. n. 4, p.65-71, jul/ago 1995

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 35, nº2, p. 57-63, 1995.

GONÇALVES, H.A. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 2 d. São Paulo: Avercamp, 2014.

GUMUCIO - DRÁGON, A. (2004): “El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambiosocial”, en **Investigación y Desarrollo**, 2014, col. 12, n.º1.

HASWANI, F. Mariângela. **Comunicação governamental: o local como foco de análise.** São Paulo: ECA/USP, 2014.

IBGE. **Censo Demográfico 2010** – Características Gerais da População de São Luís – MA. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br>>. Acesso em: 14 de ago. 2019.

INSTITUTO PANOS LONDON. **Arquivos Panos London.** Disponível em: <http://panoslondon.panosnetwork.org/>. Acesso em: 10 de set. 2018.

KLEINE, Dorothea. **Technologies of Choice?: ICTs, Development, and the Capabilities Approach.** London: Mit Press, 2013.

LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Orgs.). **Informação e globalização na era do conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LEMOS, A. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea.** Porto Alegre: Sulina, 2004.

LOPES, Daniel Barsi; SILVA, Lourdes Pereira. Cidadania e telenovela: evidências e ocultações na midiaticização do social. **Comunicação, Informação e Cidadania: refletindo práticas e contextos.** Porto Alegre: Sulina, 2011.

MACIEL, Maria Lucia; ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social.** Brasília: IBICT; UNESCO, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, Thomas Humprey. **Cidadania, Classe Social e Status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTIN-BARBERO, Jesus. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Tradução de Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

MATTA, Maria Cristina. **De la cultura masiva a la cultura mediática**. In: **Diálogos**, n.56, Lima: Felafacs, 1999.

MATOS, H. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATOS, Heloisa. **A Comunicação Pública no Brasil e na França: desafios conceituais**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba, PR – 4 a 7 de setembro de 2009. IX Colóquio Brasil-França de Ciências da Comunicação.

NEULS, Gisele. **Aproximações teóricas entre informação, consumo e cidadania ambiental. Comunicação, informação e cidadania: refletindo práticas e contextos**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

NETO, F. ; FISCHER, A. ; GOUVEA, M. A. A aplicação de técnicas multivariadas na análise dos fatores críticos de sucesso na implementação de iniciativas de eGov na administração tributária paulista. In: **VII Seminários em Administração**, 2004, São Paulo. VII SEMEAD Seminários em Administração. São Paulo: FEA/USP, 2004.

OLLIVIER-YANIV, Caroline. **La politique de communication gouvernementale**. In: *L'État Communicante*. Paris: Presses Universitaires de France, 2002, pp.203-250.

PEREIRA, Patrícia; MORIGI, Valdir. Informação e cidadania: apropriação das tecnologias digitais na inclusão social brasileira. **Comunicação, Informação e Cidadania: refletindo práticas e contextos**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

PERUZZO, C. M. K. **Comunicação Comunitária nos Movimentos Populares: a participação na construção da cidadania**. Petrópolis: Vozes, 1998.

PERUZZO, C.M.K. **Comunicação popular e comunitária em práticas de desenvolvimento rural na região de Borborema (PB-Brasil)**. *Comunicação & Sociedade*, São Bernardo do Campo, v. 37, n.2, p. 183-208, maio/ago. 2015

PERUZZO, Cecília M. K. **“Comunicação comunitária e educação para a cidadania”**. Revista PCLA - Pensamento Comunicacional latino Americano. São Bernardo do Campo: Cátedra Unesco-Umesp, vol. 4, n. 1, 2002, pp. 1-9. Disponível em: <[http://www.brapi.inf.br/\\_repositorio/2011/06/pdf\\_0e450ca899\\_0017298.pdf](http://www.brapi.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_0e450ca899_0017298.pdf)>. Acesso em: 25 de ago. 2019.

PIENIZ, M.; SILVEIRA, A. C. M. **Apropriações da Web como meio para o exercício da cidadania: expressões de identidades culturais ligadas ao território.** In: MORIGI, V. J.; TOURINHO, I. M. G.; ALMEIDA, C. D. **COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E CIDADANIA – Refletindo práticas e contextos.** Porto Alegre: Sulina, 2011.

PNUD/ONU (2005). **Relatório do Desenvolvimento Humano:** Cooperação internacional numa encruzilhada: ajuda, comércio e segurança num mundo desigual. Disponível em: <http://hdr.undp.org/en/reports/global/hdr2005/chapters/portuguese>. Acesso em: 15 de jan. 2019.

PNUD/ONU (2006). **Relatório de Desenvolvimento Humano.** Além da escassez: Poder, pobreza e a crise mundial da água. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/rdh>. Acesso em: 23 de ago. 2019.

PNUD/ONU (2007-2008). **Relatório de Desenvolvimento Humano:** Combater as alterações climáticas. Solidariedade Humana em um mundo dividido. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/rdh>. Acesso em: 25 de ago.2019.

PNUD/ONU (2014). **Relatório de Desenvolvimento Humano:** Sustentar o Progresso Humano. Reduzir Vulnerabilidades e Construir Resiliência. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/rdh>. Acesso em: 23 de ago. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS-MA. **Relatório de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).** Controladoria Geral do Município: 2017. Disponível em: <http://www.esic.saoluis.ma.gov.br/site/2017.pdf>. Acesso em: 26 de set. 2018.

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

QUEBRAL, Nora. **Reflections on Development Communication (25 years after),** Filipinas, College of Development Communication, University of the Philippines Los Baños, 2002.

QUIVY, R., Campenhoudt, L. V. **Manual de Investigação em Ciências Sociais.** Lisboa: Gradiva, 1995.

RAMOS, Murilo César. Comunicação, Direitos Sociais e Políticas Públicas. In: PERUZZO, Cecília; BRITTES, Juçara (Orgs.). **Sociedade da Informação e Novas Mídias.** São Paulo: INTERCOM, 2002.

RELATÓRIO DO DESENVOLVIMENTO HUMANO 2014: Sustentar o Progresso Humano: Reduzir as Vulnerabilidades e Reforçar a Resiliência. PNUD, 2014. Disponível em: [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2014\\_pt\\_web.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2014_pt_web.pdf) . Acesso em: 02 jan. 2019.

SANTAELLA, Lucia. **Mídias locativas:** a internet móvel de lugares e coisas. Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia, 2008. Disponível em: <http://200.144.189.42/ojs/index.php/famecos/article/view/5371>. Acesso em: 15 de jul.2019.

SANTAELLA, Lucia. Novos desafios da comunicação. **Lumina** - Facom/UFJF, Juiz de Fora, v.4, n.1, p.1-10, jan/jun 2001. Disponível em: <https://docplayer.com.br/31826725-Novos-desafios-da-comunicacao-lucia-santaella.html>. Acesso em: 20 de ago. 2018.



SANTOS, M. J.; CARNIELLO, M. F.; OLIVEIRA, E. A. A. Q. Comunicação digital na gestão pública dos municípios da RMVP: acesso à informação, transparência e mecanismos de participação. **Revista Brasileira de Desenvolvimento Regional**, Blumenau, v. 1, n. 1, p. 167-184, outono de 2013. < <http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rbdr/article/view/3654/2265>>. Acesso em: 11 de nov. 2018.

SCHRAMM, Wilbur. **Comunicação de massa e desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Bloch, 1970.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SORJ, Bernardo. **Brasil@Povo.Com: a luta contra desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro, Brasília: J. Zahar, Unesco, 2003.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. MCT, Brasília, 2000.

TRUJILLO FERRARI, Alfonso. **Metodologia da ciência**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

TUBELLA, Imma. Televisão e Internet na construção da identidade. In: CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A sociedade em rede**: do conhecimento à ação política. Imprensa Nacional: Casa da Moeda, 2005.

VAZ, José Carlos. Uso da Internet pelos Governos e Promoção da Cidadania. **Revista UNICSUL**, v. 10, dez. 2003.

WOLF, Mauro. **Teorias das Comunicações de Massa**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

ZÉMOR, Pierre. **Como anda a Comunicação Pública?** Revista do Serviço Público Brasileiro, vol. 60, nº 2, p. 189-195, abr/jun 2009. Disponível em: <<https://revista.ena.gov.br/index.php/RSP/article/view/21>>. Acesso em: 26 de set. 2018.

## APENDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O GESTOR

Este questionário é parte da pesquisa intitulada “A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís-MA, conduzida pela Mestranda Sílvia Letícia Araújo de Melo, da Universidade de Taubaté-SP. O objetivo é verificar se as condições de acesso às tecnologias de informação e comunicação ampliaram o desenvolvimento no referido município, especificamente quanto a Lei de Acesso à Informação. Contamos com a sua participação na pesquisa, respondendo, se possível, as questões a seguir. A entrevista será gravada em áudio.

### DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

- Idade
- Formação Profissional
- Cargo
- Tempo de atuação profissional no setor público.
- Tempo total de experiência profissional.

### ENTREVISTA:

1. [Estrutura] - Como o Sr./Sra. vê a situação atual do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública Municipal Brasileira de uma maneira geral?
2. [Estrutura] – O site do Município disponibiliza informações relativas aos mecanismos de transparência pública (Decreto 7.724/2010)
3. [Discursos] – O Sr/Sra. Sabe como se deu o processo de implementação da Lei de Acesso à Informação neste Município?
4. [Discursos] – O Sr/Sra. sabe quais os principais desafios enfrentados na implantação da Lei de Acesso à Informação neste Município?
5. [Discursos] - O Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão colabora em algum aspecto na tomada de decisão por parte da gestão municipal?
6. [Discursos] - Como o Sr./Sra. avalia o programa de Governo Eletrônico Brasileiro, tanto em termos da prestação de serviços quanto do potencial para o fortalecimento da democracia?
7. [Políticas e Programas] – O Sr./Sra. sabe se existe alguma política pública por parte da gestão municipal de incentivo a aquisição de computadores, notebooks ou celulares?
8. [Políticas e Programas] - O Sr/Sra. sabe da existência da oferta de cursos básicos de informática à população por parte da gestão municipal?

9. [Políticas e Programas] - O Sr/Sra. sabe da existência da oferta de inclusão digital por parte da gestão municipal?
10. [Normas e regras de uso] – Na sua opinião, o município segue a contento as regras contidas na LAI quanto ao acesso à informação e a transparência pública?
11. [Normas e regras de uso] No relatório disponibilizado pelo município referente aos pedidos de informação recebidos pelo e-SIC em 2017, consta uma procura bem pequena. A que o Sr./Sra atribui a isso?
12. [Disponibilidade] - Este município disponibiliza um local adequado com computador e internet para os cidadãos realizarem seus pedidos de acesso à informação?
13. [Acessibilidade] – A equipe responsável pelo e-SIC municipal recebe presencialmente o munícipe que quer formalizar um pedido de informação?
14. [Habilidade] – Como é feita/qual o critério utilizado para definição das informações que serão disponibilizadas no site da Prefeitura Municipal?
15. [Existência de escolha] - O Sr/Sra. concorda que as TIC viabilizam uma maior participação do cidadão na administração pública?
16. [Existência de escolha] – Quais são os canais de participação oferecidos aos munícipes via TIC pelo poder público municipal?
17. [Senso de escolha] – O Sr/Sra. acha que o munícipe tem mais chances de buscar assuntos de seu interesse quando as informações são publicadas no site?
18. [Uso da escolha] – o Sr/Sra poderia citar uma mudança positiva a partir do uso das TIC pela gestão municipal.
19. [Alcance da escolha] Na sua opinião, a oferta de serviços públicos disponibilizados no portal aos munícipes viabilizou um melhor controle social?
20. O Sr/Sra. considera que as TIC são ferramentas que propiciam ao cidadão maior voz na administração pública?
21. Por gentileza, fale de algum aspecto que o Sr./Sra. julgue importante e que não foi abordado até aqui nesta entrevista?

## APENDICE B – QUESTIONÁRIO COM O MUNÍCIPE

Este questionário é parte da pesquisa intitulada “A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís-MA, conduzida pela Mestranda Sílvia Letícia Araújo de Melo. O objetivo é verificar se as condições de acesso às tecnologias de informação e comunicação ampliaram o desenvolvimento no referido município, especificamente quanto a Lei de Acesso à Informação. Sua participação é muito importante para a pesquisa. Se possível, participe respondendo as questões a seguir. O tempo de aplicação é de cerca de 8 minutos.

### I – CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO ENTREVISTADO

#### 1. Sexo

- Masculino  
 Feminino

#### 2. Qual sua faixa etária?

- De 18 a 25 anos  
 De 26 a 35 anos  
 De 36 a 45 anos  
 De 46 a 55 anos  
 De 56 a 65 anos  
 Acima de 66 anos

#### 3. Qual sua escolaridade?

- Não alfabetizado  
 Ensino fundamental I incompleto (até a 4ª série/5º ano)  
 Ensino fundamental I completo (até a 4ª série/5º ano)  
 Ensino fundamental II incompleto (até a 8ª série/ 9º ano)  
 Ensino fundamental II completo (até a 8ª série/ 9º ano)  
 Ensino médio incompleto  
 Ensino médio completo  
 Ensino superior incompleto  
 Ensino superior completo  
 Pós-graduação

#### 4. Quanto tempo reside em São Luís-MA?

- Menos de 1 ano  
 De 1 a 5 anos  
 De 6 a 10 anos  
 De 11 a 20 anos  
 21 anos ou mais

#### 5. Qual o seu local de origem?

- Natural de São Luís-MA  
 Outros \_\_\_\_\_

#### 6. Onde reside?

- Área urbana  
 Área rural

#### 7. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo você? \_\_\_\_\_



### III – FRAMEWORK

#### III. I ESTRUTURA

17. [Instituições e organizações] Você acompanha as ações da gestão municipal de São Luís?

- Sim  
 Não

18. [Discursos] Avalie os itens a seguir referentes a transparência da gestão municipal de São Luís-MA.

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei avaliar
Publicidade de informações de interesse público no site da Prefeitura						
Realização de audiências públicas						
Existência de canais para manifestação do cidadão (ex. ouvidoria)						

19. [Discursos] Como você fica sabendo sobre as informações de interesse público do Município?

- site  
 rádio  
 gestor público municipal  
 jornal  
 televisão  
 amigos, familiares  
 outros \_\_\_\_\_

20. [Políticas públicas e programas] Existem políticas por parte da gestão municipal de incentivo a aquisição de computadores, notebooks ou celulares?

- Não há políticas de incentivo  
 Sim, existem políticas de incentivo. Quais? \_\_\_\_\_  
 Não sei

21. [Políticas públicas e programas] Existe a oferta de cursos básicos de informática por parte da gestão municipal?

- Sim e eu participei  
 Sim, mas não participei  
 Não houve  
 Não sei

22. [Políticas públicas e programas] Existem em São Luís-MA espaços públicos de acesso gratuito com computadores para acesso à Internet?

- Sim  
 Não  
 Não sei

23. [Políticas públicas e programas] Existem em São Luís-MA espaços públicos com conexão à Internet gratuita (cidade digital)?

- Sim  
 Não  
 Não sei

24. [Normas e regras de uso] Você já ouviu falar sobre a Lei de Acesso à Informação?

- Sim  
 Não

**25. [Normas e regras de uso] Você já utilizou o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) adotado pelo Município?**

- Sim  
 Não

**26. [Disponibilidade] Indique a quais Tecnologias de Informação e Comunicação propiciadas pela Internet você tem acesso**

- Aplicativos e/ou sites de serviços bancários  
 Aplicativos e/ ou sites de jogos  
 Aplicativos e/ou portais de notícias  
 Redes sociais  
 Aplicativos e/ou sites do governo  
 Aplicativos e/ou sites de produção de vídeo, áudio ou edição de fotos  
 Outros \_\_\_\_\_

**27. [Acessibilidade] Quais dos aparelhos abaixo você possui? (assinale quantas alternativas forem necessárias)**

- Celular tipo smartphone  Tablet  
 Computador de mesa (desktop)  Não tenho nenhum dos aparelhos  
 Computador portátil (notebook)

**28. [Habilidades] Você tem facilidade para acessar os serviços eletrônicos disponibilizados no site da Prefeitura Municipal de São Luís-MA? (nota fiscal eletrônica/certidões/tramitação de processos/ouvidoria, e-SIC, outros)**

- Sim, tenho facilidade  
 Tenho dificuldades  
 Não sei como acessar o site  
 Não acesso a Internet.

### III.II NÍVEIS DE EMPODERAMENTO

**29. [Existência de escolha] Você acredita que o acesso às informações públicas ampliam o desenvolvimento do Município de São Luís-MA?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_  
 Não  
 Parcialmente  
 Não sei avaliar.

**30. [Existência de escolha] Utilizando as TIC (computador, celular, tablet) as opções de serviços públicos à população de São Luís-MA foram ampliados?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_  
 Não  
 Parcialmente  
 Não sei avaliar.

**31. [Existência de escolha] Utilizando as TIC (computador, celular, tablet) as opções políticas da população de São Luís-MA foram ampliadas?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_  
 Não  
 Parcialmente  
 Não sei avaliar.

**32. [Senso de escolha] Utilizando as TIC (computador, celular, tablet) você sente que pode escolher melhor quais ações da gestão municipal de São Luís-MA você quer acompanhar?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_
- Não
- Parcialmente
- Não sei avaliar.

**33. [Senso de escolha] Utilizando as TIC (computador, celular, tablet) você sente que pode melhorar suas escolhas políticas?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_
- Não
- Parcialmente
- Não sei avaliar.

**34. [Uso da escolha] Indique quais das situações abaixo se aplicam a mudanças que você vivenciou a partir do uso da Internet utilizando as TIC (assinale quantas alternativas forem necessárias).**

- mudei de atividade profissional
- passei a exercer uma atividade profissional extra além do que eu já fazia
- tive aumento de renda
- passei a me informar melhor sobre os acontecimentos de São Luís-MA
- passei a me informar melhor sobre os acontecimentos do Brasil
- passei a me informar melhor sobre os acontecimentos do mundo
- voltei a estudar (curso on line ou autodidata)
- desenvolvi novas habilidades técnicas (costura, artesanato, trabalhos manuais, etc) com conteúdo disponível na Internet. Quais? \_\_\_\_\_
- incorporei o uso da internet na rotina do meu trabalho
- passei a vender produtos via e-commerce
- passei a fazer compras de produtos pela internet
- comecei a fazer parte de grupos nas redes sociais
- passei a acompanhar as ações governamentais pelo site da prefeitura e do estado
- comecei a fazer operações bancárias pela internet
- passei a produzir conteúdo (posts, textos, vídeos) para postar na Internet
- passei a me informar melhor sobre saúde pela internet
- passei a ter novos hábitos de lazer
- outro \_\_\_\_\_

**35. [Alcance da escolha] Com o uso das TIC (computador, celular, tablet), minha vida**

- melhorou muito
- melhorou um pouco
- continua a mesma
- piorou um pouco
- piorou muito

Por que?

---

**36. Você se sente com mais voz (poder) com o uso das TIC (computador, celular, tablet)?**

- Sim. Como? \_\_\_\_\_
- Não
- Parcialmente
- Não sei avaliar.



## APENDICE C – Entrevista com os Gestores

### Entrevistado 1

Caracterização do entrevistado: Homem, 40 anos, casado, Graduado em Biblioteconomia e Pós-graduado em Telecomunicações e Análise de Sistema, atua no serviço público há 20 anos.

1. [Estrutura] - Como o Sr. vê a situação atual do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública Municipal Brasileira de uma maneira geral? São de grande importância, porém deve ser feito um trabalho no sentido de capacitar as pessoas e divulgar à população que existem essas ferramentas, (e esta demandar o município), ir além do cumprimento da lei, para que o cidadão possa acompanhar de fato as políticas públicas implementadas.

2. [Estrutura] – O site do Município disponibiliza informações relativas aos mecanismos de transparência pública (Decreto 7.724/2010)? Sim, disponibiliza. Inclusive há um feedback dos órgãos de controle (Tribunal de Contas da União, Ministério Público do Estado, Tribunal de Contas do Estrado), que tem acompanhado constantemente, não só para cobrar a efetividade da lei, mas também tem sugerido melhorias no sistema/implementação de novas ferramentas/recursos no Portal da Transparência, no site da Prefeitura. As vezes acontece de antes mesmo de eles notificarem, a SEMIT já faz a implementação da ferramenta no Portal. As nossas avaliações atuais pelos órgãos de controle tem sido muito boas e tentamos fazer as adequações solicitadas. Na última avaliação do tribunal de contas da união, por exemplo, no ano de 2018, eles incluíram algumas demandas novas para transparência ativa e na avaliação foi constatada uma deficiência nossa, tais como: incluir informações sobre diárias recebidas por servidores (objetivo, período de afastamento, por exemplo). Então fizemos as adequações e fizemos o pedido de uma nova avaliação. Então, à medida que aparece uma nova demanda, há a implementação. Ex: o Portal já disponibilizava informações sobre empresa contratadas e as respectivas obras, e a pedido do TCU irá elaborar ferramenta para verificar o status da obra, em tempo real e com informações fidedignas.

3.[Discursos] - Como o Sr. avalia o programa de Governo Eletrônico Brasileiro, tanto em termos da prestação de serviços quanto do potencial para o fortalecimento da democracia? Relevante, falta, porém, educar a população para utilizar essas ferramentas, pois essas ferramentas de tecnologias se encontra em “qualquer esquina”. Hoje em dia é possível encontrar um garoto de 14/16 anos desenvolvendo coisas que antes não se imaginava em termos de ferramenta, e com potencial. Hoje a variável para o estudo da inclusão digital não é mais a quantidade de computadores por domicílio, mas o acesso às tecnologias de informação/telecomunicação (ex. telefone celular).

4. [Políticas e Programas] – O Sr. sabe se existe alguma política pública por parte da gestão municipal de incentivo a aquisição de computadores, notebooks ou celulares? Por parte do município não existe essa política pública. O que a gente oferece é o acesso público à internet, pois o foco mudou: a ideia não é ter computador, mas acesso à internet. E ter acesso à internet, o smartphone tá aí para provar que todo mundo tem. É claro que não é como ter um computador para um trabalho acadêmico, por exemplo, nesse quesito o smartphone não substitui o computador.

5. [Políticas e Programas] - O Sr/Sra. sabe da existência da oferta de cursos básicos de informática à população por parte da gestão municipal? Na gestão municipal atual existe no

âmbito da educação e da assistência social centros onde é possível a população utilizar computadores para pesquisa ou trabalho. A educação, especificamente, tem um projeto intitulado “Escola Mais Educação”, de responsabilidade do município, onde algumas escolas foram reestruturadas, com colocação de ar-condicionado e tele centros foram revitalizados, com computadores disponível para os alunos, não necessariamente para o comunidade, salvo em algumas escolas.

6.[Políticas e Programas] – O Sr. Sabe da existência da oferta de inclusão digital por parte da gestão municipal? Somente esse anterior que citei, a inclusão digital, com uso de computadores. Em relação a inclusão digital por meio de acesso público, temos trabalhado nas praças do centro histórico de São Luís, estamos tentando capitar recurso para o Projeto “Bairro Inteligente”, para disponibilizar internet banda larga em bairros onde o acesso é bem mais restrito. Estamos também desenvolvendo projetos para feiras e mercados de São Luís, provavelmente ainda no primeiro semestre de 2019 iremos implementar na “Feira da Liberdade”, que conseguimos captar recursos e queremos trabalhar com essa feira pela densidade populacional alta e também pela questão da criminalidade do bairro.

7. [Habilidade] – Como é feita/qual o critério utilizado para definição das informações que serão disponibilizadas no site da Prefeitura Municipal? Seguimos a legislação e as orientações do tribunal de contas, dos órgãos de controle e há também um grupo de relatórios próprios que servem para transparência. Tentamos simplificar o máximo essa informações disponibilizadas para que o cidadão possa fazer uma leitura clara, pois não adianta criar um portal da transparência que seja complexo. Por sinal, temos trabalhado para viabilizar uma comunicação mais fluida, mais simples, com filtros para melhorar a busca da informação. Cabe ressaltar que além das informações apontadas pelos órgãos de controle, há uma parceria entre a SEMIT, Controladoria-Geral do Município (CGM) e pela Secretaria de Fazenda para a melhoria do trabalho. Na CGM há a Comissão Permanente de Prestação de Contas que também publicam material no Portal da Transparência e constantemente estão verificando o que há de novo para que seja incluído em nosso portal.

8. [Existência de escolha] - O Sr. concorda que as TIC viabilizam uma maior participação do cidadão na administração pública? Com certeza, é indiscutível isso. Hoje a maioria das pessoas tem um smartphone, o que falta é educar as pessoas para utilizar de forma mais cidadã, para que não fiquem apenas nas redes sociais, por exemplo.

9. [Existência de escolha] – Quais são os canais de participação oferecidos aos munícipes via TIC pelo poder público municipal? Canais: E-Ouv (sistema de ouvidoria), E-sic (pedidos de informação), redes sociais do Prefeito; Portal da Prefeitura (Fale com a Prefeitura).

10. [Senso de escolha] – O Sr. acha que o munícipe tem mais chances de buscar assuntos de seu interesse quando as informações são publicadas no site? Com certeza, ao entrar no portal institucional, o munícipe pode entrar em subportais: cidadão, turista, servidores e empresas. São informações linkadas com outras secretarias do município, conforme o tema.

11. [Uso da escolha] – O Sr. poderia citar uma mudança positiva a partir do uso das TIC pela gestão municipal? O cadastro habitacional é um excelente exemplo. Eu participei do primeiro cadastro, e as pessoas tinham que ir para as escolas, preencher uma ficha e depois essa ficha era lançada no sistema. Imagina a logística e o tempo que levou para ser feito esse trabalho. Hoje em dia, o cidadão entra no sistema, por meio do seu celular, faz a inscrição com os seus dados e depois submete para o cadastro e salva o print do comprovante gerado, ou seja, não

precisou utilizar papel, o cidadão não teve que deslocar-se, obviamente algumas pessoas ainda saíram de casa para olharem o comprovante. A nota fiscal eletrônica é um grande avanço também, a marcação de consultas médicas.

12. [Alcance da escolha] Na sua opinião, a oferta de serviços públicos disponibilizados no portal aos municípios viabilizou um melhor controle social? Sim, viabilizou, principalmente quanto ao acompanhamento de repasse de recursos.

13. [Mais voz] O Sr. considera que as TIC são ferramentas que propiciam ao cidadão maior voz na administração pública? Sim, todas as demandas, independente dos canais, busca-se atender ao cidadão, na oferta de uma resposta. Também são realizadas constantemente audiências públicas para prestação de contas.

14. Por gentileza, fale de algum aspecto que o Sr. julgue importante e que não foi abordado até aqui nesta entrevista? O trabalho é muito interessante, que pode gerar um retorno para a academia e para o população, pois a pesquisa tem que se voltar para a comunidade. Se estamos sendo procurados, é porque de alguma forma essa ferramenta teve impacto.

## **Entrevistado 2**

Caracterização do entrevistado: Homem, 41 anos, casado, Graduado em Ciências Contábeis, com pós-graduação em Gestão de Contas Públicas, atua no serviço público há 19 anos.

1. [Estrutura] - Como o Sr. vê a situação atual do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública Municipal Brasileira de uma maneira geral? São instrumentos essenciais para o funcionamento adequado e eficiente das ouvidorias e como meio de acesso à informação ao cidadão. Fora do sistema e da tecnologia, o que nós temos é precariedade. O cidadão tem dificuldade de acesso a unidade física para realizar uma denúncia ou para solicitar algum documento. Como resultado ele tem mais velocidade, ele tem como controlar isso porque o sistema dá esse controle, com cumprimento inclusive dos prazos e ele tem como resposta essa velocidade (pelo menos deveria ser). São, portanto ferramentas essenciais para as ouvidorias e para o acesso à informação.

2. [Estrutura] – O site do Município disponibiliza informações relativas aos mecanismos de transparência pública (Decreto 7.724/2010)? Nós entendemos que atualmente o município apresenta as informações adequadas, as informações necessárias e exigidas, tanto pela lei da transparência (Lei de responsabilidade fiscal), quanto também a lei de acesso a informação. Nós temos também o decreto que regulamenta isso. É importante pontuar que antes da gestão do atual prefeito, não existia nem mecanismos de acesso à informação e nem portal funcionando. A nota da Prefeitura de São Luís junto à CGU era zero. Foi feito todo um trabalho, montamos toda uma estratégia para mudar esse quadro. Primeiro, regulamentamos a lei, definimos uma equipe, treinamos a comissão, estabelecemos um sistema que não era o e-sic e nem o e-ouv, era um outro sistema vinculado ao modo GEAP, que é um sistema da Prefeitura, institucional. Realizamos o treinamento com os órgãos – antes disso definimos que cada órgão deveria apresentar um servidor e um suplente, que viesse a responder como Ouvidor Setorial, isso para Ouvidoria e acesso à informação. Em seguida, atuamos em conjunto com a SEMIT para reformular o portal da prefeitura, a partir de modelos que nós pesquisamos junto aos entes federais, além da própria União, estados, municípios e capitais que já estavam a frente sobre isso, definimos um modelo e as informações necessárias a serem

apresentadas ali. Então, lançamos um novo portal, lançamos o sistema de acesso à informação e começamos a ampliar a nota na avaliação da CGU: de 7 para 8, depois para 9 e depois para 10.

3. [Políticas e Programas] – Como funciona o Serviço Eletrônico de Acesso à Informação cidadão no âmbito da Prefeitura Municipal de São Luís-MA? Nós temos uma comissão que funciona dentro da Controladoria Geral do Município, que coordena todo o sistema de acesso à informação (e-sic) e o sistema de ouvidoria (e-ouv). Então essa coordenação atua monitorando esses sistemas. Então, o cidadão se cadastra no sistema e-sic e faz um pedido de acesso à informação de forma direta, via sistema, a uma Secretaria. Não precisa ele ter uma autorização da Controladoria para encaminhar à unidade sobre a qual ele requer a informação. Então, no momento do pedido, no sistema, ele encaminha a solicitação de informação a SMTT, por exemplo, direcionando o pedido aquela secretaria específica. Recebemos também muitas perguntas relacionadas a pesquisas de mestrados e doutorandos. Então, o papel da Controladoria é de monitorar para verificar se os pedidos de acesso à informação estão sendo atendidos.

4. [Discursos] Caso o cidadão queira fazer um pedido de informação pelo sistema e-sic, é possível ele se dirigir a algum local destinado pela Prefeitura para receber orientação e formular o seu pedido de informação? Atualmente, no site da Portal institucional ou portal transparência, nós temos a informação tanto do sistema quanto da sede. Então, o cidadão pode pedir informações, documentos ou até mesmo orientações de como fazer isso. O próprio sistema disponibiliza perguntas e respostas e orientações. Tem até tutoriais. Nos treinamentos que nós ministramos, nós gravamos tutoriais de como acessar o sistema.

5. [Habilidade] - Existe disponibilizado no Portal da Prefeitura o relatório de cumprimento da LAI, conforme determina a Lei de Acesso à Informação? Sim, existe, está publicado tanto no Portal da Prefeitura, quanto no Portal Transparência.

6. [Normas e regra de uso] Analisando os dados do último relatório do e-sic, disponibilizado no site, verificou-se que foram recebidos 154 (cento e cinquenta e quatro) pedidos de acesso à informação. Considerando a população de São Luís-MA, com mais de um milhão de habitantes, foi um número considerado baixo. O que o Sr. atribui a isso? O que poderia ter acontecido? A iniciativa depende do cidadão, depende do interesse dele. Talvez comparando com outros entes, podemos imaginar que seja baixo. Mas, em termos de divulgação, quando lançamos o portal transparência, sempre mencionamos também o sistema de acesso à informação e o sistema de ouvidoria. Essa divulgação foi feita inclusive nos jornais, com publicidade em telejornais. Agora, nós pretendemos ampliar essa divulgação para que a população tome conhecimento do portal transparência e desse sistema, da sede física onde funciona a controladoria, porque eles também podem buscar essas informações. Paralelo a isso, aproveitamos a estrutura da Ação Global, já participamos por dois anos seguimos com uma unidade de ouvidoria e acesso à informação nesse evento. Recebemos muitas manifestações dos cidadãos que por ali passaram. Então, ali também podemos apresentar que a Controladoria existe, que a Ouvidoria do Município existe, que tem uma unidade que pode recebe-los, que é o canal deles com a Administração pública. Os dados de 2018 ainda não publicados, posso antecipar que ampliou-se o número de acesso ao portal cerca de 180% e em relação aos pedidos de informação cresceu algo em torno de 22%. Então, esse volume tem sido crescente. E aí, a gente imagina: será que sempre vai ter pedido de acesso à informação? Não necessariamente. Pode ser que o número seja reduzido, depende muito da avaliação que a

gente faz. Pode ser que as informações que as pessoas pediam tanto, já passaram a ser disponibilizadas no portal da transparência, de forma ativa. Por exemplo: antigamente nós recebíamos muito pedidos sobre contra-cheque de servidores. Mas, depois que essas informações passaram a ser divulgadas no portal, em setembro/2018, esse tipo de pedido de informação deixou de existir. Então, começa a reduzir. Isso quer dizer que uma quantidade muito grande de pedidos de acesso à informação não necessariamente significa que a população está tomando muito conhecimento. Talvez é porque a transparência ativa do portal não esteja funcionando adequadamente. Então, é um pouco relativo avaliar desse ponto de vista.

7. [Políticas e Programas] - O Sr. saberia informar se existe algum projeto/ação para divulgação da LAI no âmbito do município? Internamente, nós definimos um plano de ação. Esse plano de ação, em parte já está parcialmente construído, e dentre eles, é o retorno do Município de São Luís-MA ao nível 10/nota 10 do ranking da CGU, atuando tanto na parte ativa como passiva, conforme a LAI. Nós temos uma estratégia para alcançar isso. Eu até já mencionei algumas ações que foram desenvolvidas: reunião ampliada com o setores, diagnóstico, reunião com os secretários, conscientização deles, treinamentos e também um projeto de atuação. Além da divulgação, o projeto de atuação também nas unidades escolares. Nós já participamos junto com a CGU de um aplicativo sobre merenda escolar, onde nós, junto com a CGU, treinamos os alunos para que eles pudessem baixar o aplicativo e como eles poderiam fazer denúncias em relação à merenda escolar, avaliando a qualidade ou até mesmo se estava tendo a merenda escolar. Então, essa uma forma também de controle social, com uma linguagem mais acessível, para que o cidadão com um entendimento razoável possa saber em relação a aplicação do recurso público, se aquela aplicação do recurso foi para construir aquela praça.

8. [Senso de escolha] O Sr. acha que munícipe tem mais chance de buscar informações de seu interesse quando as informações são publicadas no site? Com certeza. À medida que ele toma conhecimento que isso está sendo exposto, de forma livre, sem ser provocado, ele consegue visualizar e talvez ir até querer ir além daquilo que já está sendo apresentado. É necessário que haja também mais clareza na informação que é publicada, para que o cidadão compreenda.

9. [Existência de escolha] – Quais são os canais de participação oferecidos aos munícipes via TIC (acessível pelo site) pelo poder público municipal? Sistema e-SIC (acesso à informação) e sistema e-OUV (ouvidoria), telefone e a sede física para atendimento presencial.

10. [Uso da escolha] – o Sr. poderia citar uma mudança positiva a partir do uso das TIC pela gestão municipal. O geoprocessamento. Hoje você tem instrumento dentro do portal, que você pode conhecer a unidade hospitalar, a unidade de assistência social, a qualquer unidade, a qualquer da administração pública municipal, onde ele funciona e qual horário de funcionamento. Então, ele me recordo que antes, nos concursos, as pessoas me perguntavam onde funcionava tal escola e eu dizia que não sabia. Agora, se eu não sei, eu acesso o portal que você consegue identificar. Lá tem o mapeamento de todas as escolas, de todas as unidades e onde elas estão funcionando na região da cidade. A mudança positiva é que há uma aproximação da população. Existem pessoas que já ficam tantas perguntas de acesso à informação, que chegaram a vir visitar a gente aqui. então isso é fantástico. A ideia é: dar voz ao cidadão, o cidadão tem como se manifestar. Ser faz por meio de blog, se faz pelas redes sociais e nós como órgão de controle, fazemos o monitoramento se o cidadão é atendido a contento.

11. [Alcance da escolha] Na sua opinião, a oferta de serviços públicos disponibilizados no portal aos munícipes viabilizou um melhor controle social? Sim, considerando que existiu essa aproximação maior do número de pedidos de acesso à informação. E que o cidadão está entendendo que ele tem uma forma, ele tem um meio de se manifestar dentro da administração sobre aquilo que ele tem necessidade. Se ele está tendo privação de algum direito ou algum serviço, ele tem alguém, ele tem um canal, ele tem uma forma que ele pode agora solicitar. Antes ele poderia reclamar na porta de um hospital, por exemplo. Agora não, ele se manifesta numa unidade de controle, o que vai dar suporte para que o serviço seja regularizado e o cidadão prontamente atendido. Então, ele tem dentro da administração, um apoio, uma unidade, um órgão que também, claro, juntamente com a própria unidade que está sendo reclamada, possa dar um retorno adequado aquele cidadão. O número de atendimentos, o volume de pedidos de acesso a informação, o volume de acessos ao portal, inclusive, tem vários pedidos de fora do Brasil, da Argentina, dos estados Unidos. Então, as informações da Prefeitura de São Luís não estão mais restritas a gestão, mas estão disponibilizadas de forma universal.

12. [Realização da escolha] O Sr. considera que as TIC são ferramentas que propiciam ao cidadão maior voz na administração pública? Sim, pois sem as TIC o que existe é precariedade, retrocesso. São ferramentas que qualquer cidadão pode acessar de qualquer parte do mundo. No caso, que esteja funcionando a internet, ele pode acessar e solicitar as informações, documentos e até mesmo serviço. Quando a ferramenta tem a sua limitação (não há internet), o cidadão pode ligar para a Ouvidoria. Portanto, é uma ferramenta essencial para o cidadão se manifestar e exercer o controle social, não só em relação ao sistema e-sic e e-ouv, a existência do próprio portal “transparência” que traz a comunicação das ações principais da gestão municipal, de forma direta, sem necessidade de provocação do cidadão, isso também ampliou o controle social e a possibilidade também de combate a corrupção.

13. Por gentileza, fale de algum aspecto que o Sr. julgue importante e que não foi abordado até aqui nesta entrevista? Ressaltar que as TIC também são instrumento de combate a corrupção. Por exemplo, o servidor sabendo que o pagamento de determinada despesa deverá ser publicado no portal, ele irá pensar duas vezes antes de efetuar o pagamento sem que se tenha concluído o serviço. Isso se configura como uma irregularidade grave, pois gera dano ao erário e ele (servidor) terá de responder pelo dano ao erário. Portanto, as TIC são instrumentos de prevenção da corrupção.

## ANEXO A – ESCALA BRASIL TRANSPARENTE DO MUNICÍPIO DE SÃO LUÍS- MA

ENTE AVALIADO: **São Luís - MA**

POPULAÇÃO: 1.073.893

CÓDIGO DO IBGE: 2111300

PERÍODO DA 1.ª AVALIAÇÃO: 01/04/2015 a 24/04/2015

PERÍODO DA 2.ª AVALIAÇÃO: 30/07/2015 a 09/10/2015

PERÍODO DA 3.ª AVALIAÇÃO: 02/08/2016 a 29/11/2016

Nº	FATO	CAPITULAÇÃO LEGAL	EBT 1	EBT 2	EBT 3	Orientação
1	Foi localizada a regulamentação da LAI pelo Poder Executivo?	Art. 42 Lei nº 12.527/11	Não	Sim	Sim	Critério atendido.
2	Na regulamentação, existe a previsão para autoridades classificarem informações quanto ao grau de sigilo?	Art. 27 Lei nº 12.527/11	Não Localizado	Sim	Sim	Critério atendido.
3	Na regulamentação existe a previsão de responsabilização do servidor em caso de negativa de informação?	Art.32 Lei nº 12.527/11	Não Localizado	Sim	Sim	Critério atendido.
4	Na regulamentação existe a previsão de pelo menos uma instância recursal?	Art. 15 Lei nº 12.527/11	Não Localizado	Sim	Sim	Critério atendido.
5	Foi localizada no site a indicação quanto à existência de um SIC Físico (atendimento presencial)?	Inciso I, Art.9º Lei nº 12.527/11	Não	Sim	Sim	Critério atendido.
6	Foi localizada alternativa de enviar pedidos de forma eletrônica ao SIC?	§2º, Art.10º Lei nº 12.527/11	Não Localizado, Não Funciona, Fora Do Ar Ou Em Manutenção	Sim	Sim	Critério atendido.

7	Para a realização dos pedidos de informação, são exigidos apenas dados que não impossibilitem ou dificultem o acesso?	§1º, Art.10º Lei nº 12.527/11	Sem e-SIC	Sim	Sim	Critério atendido.
8	Foi localizado no site a possibilidade de acompanhamento dos pedidos realizados?	Inciso I, alíneas "b" e "c" Art.9º, Lei nº 12.527/11	Sem e-SIC	Sim	Sim	Critério atendido.
9	Os pedidos enviados foram respondidos no prazo?	§§1º e 2º, Art.11º Lei nº 12.527/11	Sem e-SIC	Parcialmente	Sim	Critério atendido.
10	Os pedidos de acesso à informação foram respondidos em conformidade com o que foi solicitado?	Art.5º Lei nº 12.527/11	Sem e-SIC	Sim	Sim	Critério atendido.
<b>Nota:</b>			<b>0.00</b>	<b>9.58</b>	<b>10.00</b>	

**Fonte:** [https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id\\_relatorio=23](https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id_relatorio=23)



**ANEXO B - RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO 2017**



PREFEITURA DE SÃO LUÍS  
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

**RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO  
DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)**

---

LEI 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

SÃO LUÍS-MA  
2017

PREFEITURA DE  
**SÃO LUÍS**  
PRESENTE TODOS OS DIAS

## 1. INTRODUÇÃO

No Município de São Luís (MA), a Lei Federal nº 12.527/2011 foi regulamentada por meio do Decreto nº 47.272, de 06/08/2015. A referida Lei regulamenta o acesso a informações, previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos 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;

Conforme determinação do art. 30, inciso III da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do art. 51, inciso III, do Decreto Municipal nº 47.272, de 06 de agosto de 2015, a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, em página da *Internet*, relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informações recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informação genérica sobre os solicitantes. Portanto, este relatório apresenta dados estatísticos em relação aos pedidos de acesso a informações registrados na Prefeitura de São Luís, no ano de 2017.

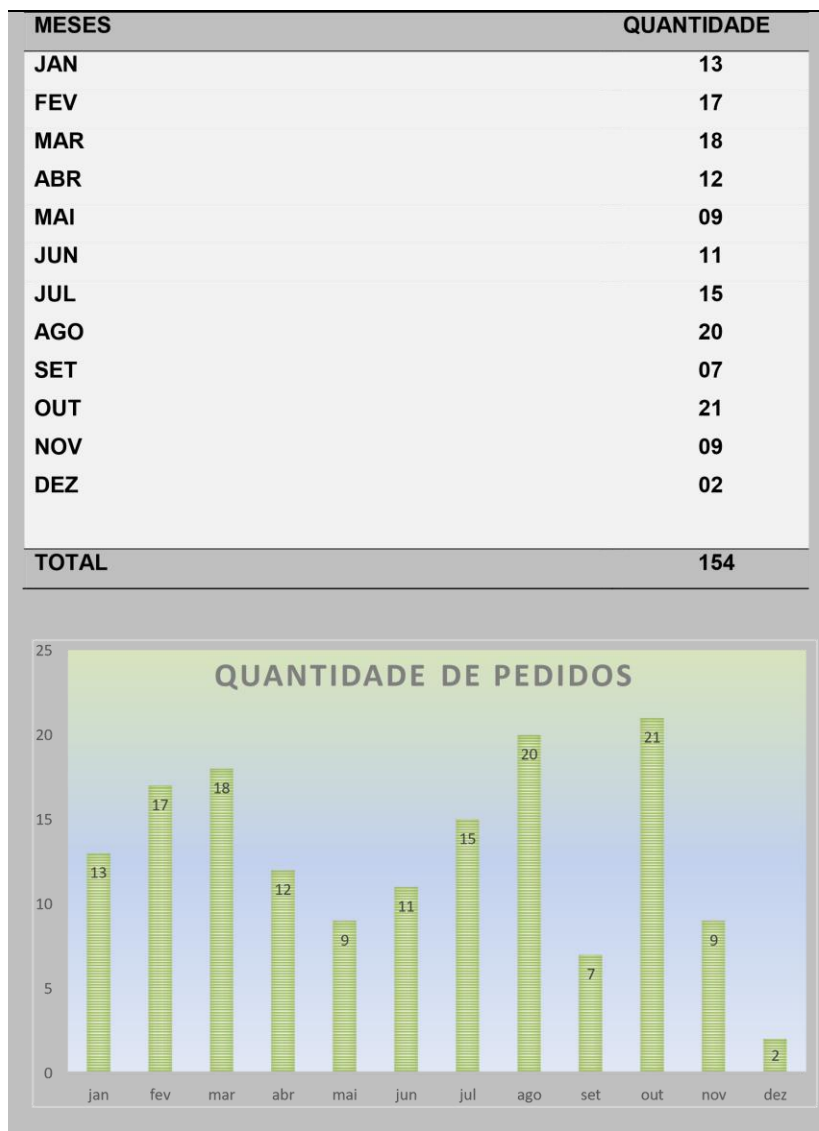
Os canais disponíveis para solicitar o acesso a informações são: presencial e via *Internet*. A Prefeitura de São Luís disponibiliza aos interessados acesso pela *Internet* no link <http://www.lei131.com.br/> e também, de modo presencial, no Setor de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município de São Luís, localizada na Av. dos Holandeses, nº 8, Quintas do Calhau.

## 2. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS

Todo cidadão tem o direito de acesso às informações produzidas e/ou custodiadas pela Administração Pública, pois tais informações são um bem público. Segundo a Lei 12.527/2011, o pedido de acesso à informação realizado por pessoa física ou jurídica, abrange órgãos e entidades da administração pública, tanto de direito público ou privado. Vale ressaltar que a Lei a Lei 12.527/2011 resguarda o sigilo das informações que violem o direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas e as que coloquem em risco a segurança do cidadão e do Estado.

## 3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) da Prefeitura de São Luís recebeu no ano de 2017 a quantidade de **154 (cento e cinquenta e quatro)** demandas classificadas como pedidos de acesso à informação. No que tange ao resultado dos pedidos, 149 foram prontamente atendidos.



Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

#### 4. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.
01 SEMFAZ - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA	33
02 SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	27
03 SEMED - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	16
04 CGM – CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	16
05 SEMURH - SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO E HABITAÇÃO	11
06 SEMUS - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	08
07 CGLU - COMITÊ GESTOR DE LIMPEZA URBANA	07
08 SEMMAM - SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	06

09 SEMOSP - SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	06
10 SEPLAN - SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO	05
11 SMTT - SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E TRANSPORTES	05
12 SECULT - SECRETARIA DE CULTURA	02
13 CPL - CENTRAL PERMANENTE DE LICITAÇÃO	02
14 PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	02
15 SEMCAS - SECRETARIA MUNICIPAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	02
16 SEMIT – SECRETARIA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA E TEC.	01
17 SECOM - SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO	01
18 FUMPH – FUNDAÇÃO MUNICIPAL DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO	01
19 IMPUR – INSTITUTO MUNICIPAL DE PAISAGEM URBANA	01
20 SEMPE - SECRETARIA DE PROJETOS ESPECIAIS	01
21 INCID – INSTITUTO DA CIDADE, PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO E RURAL	01
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>154</b>

Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

## 5. DA QUANTIDADE DE PEDIDOS ATENDIDOS E EM TRAMITAÇÃO

<b>SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>RESPONDIDO</b>	<b>149</b>
<b>INDEFERIDO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PEDIDOS RECEBIDOS</b>	<b>154</b>

Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017



Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

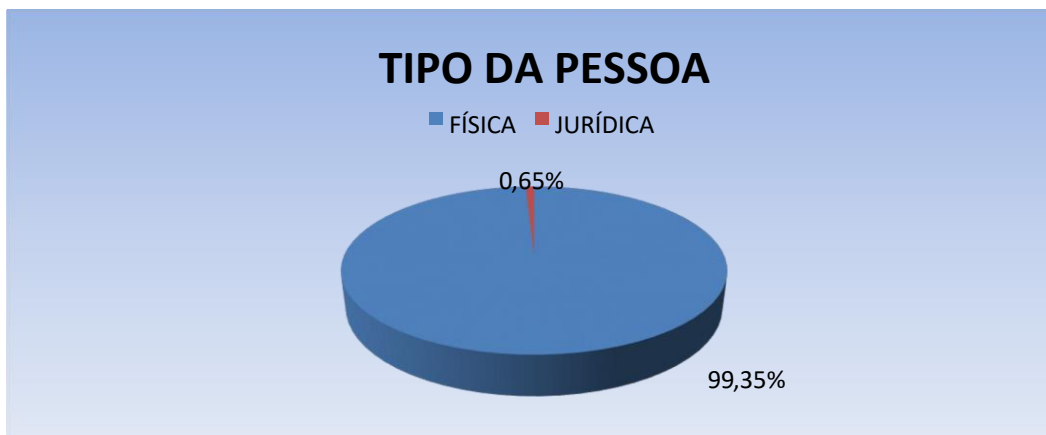
#### DO PERFIL DOS SOLICITANTES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Verificou-se que a maior parte dos pedidos de acesso à informação foi encaminhada por pessoas do sexo masculino, representando 77,28% dos solicitantes. Foi registrada 1 (uma) solicitação por pessoa jurídica.

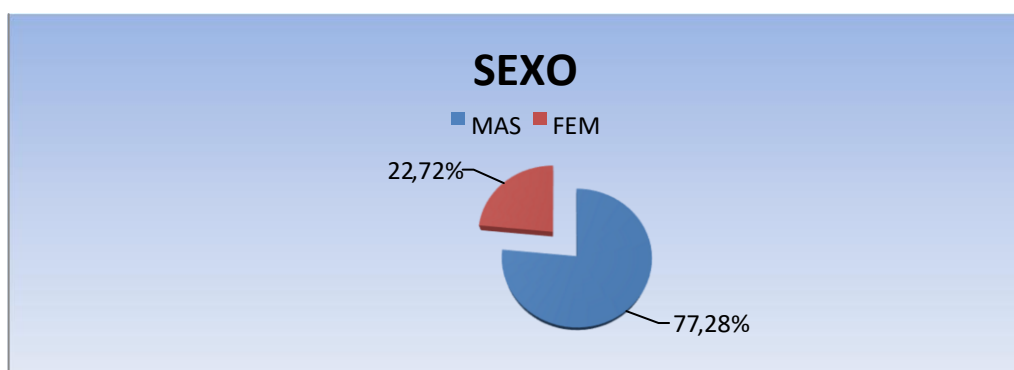
TIPO DA PESSOA	QUANTIDADE
FÍSICA	153
JURÍDICA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>154</b>

SEXO	QUANTIDADE
MASCULINO	119
FEMININO	35
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>154</b>

Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017



Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017



Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

## 6. DA FORMA DE ENTRADA DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A maior quantidade dos pedidos de acesso à informação foi feita por meio eletrônico, alcançando 99,35% do total.

FORMA DE ENTRADA	QUANTIDADE
SIC FÍSICO	01
INTERNET	153
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>154</b>

Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

## 7. DA FORMA DE RECEBIMENTO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Apenas 2 (dois) cidadãos receberam o pedido de informação pessoalmente, na sua grande maioria as respostas foram recebidas via sistema.

RECEBIMENTO DE RESPOSTA	QUANTIDADE
PESSOALMENTE	02
E-MAIL	0
E-SIC	152
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>154</b>

Fonte: Controladoria-Geral do Município, 2017

## 8. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cidadão deve ser estimulado a supervisionar e avaliar as tomadas das decisões administrativas públicas. O Serviço de Informação ao Cidadão é um dos instrumentos essenciais para o exercício do controle social e cultura da transparência pública. A Controladoria do Município de São Luís vem desempenhando regularmente suas atribuições, mantendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) disponível à sociedade, propiciando ao cidadão oportunidade de fiscalização sobre a atividade estatal

## ANEXO C – Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO, DEMOCRACIA E CONSTRUÇÃO DE CIDADANIA: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís-MA. **Pesquisador:** SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO **Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 10201119.9.0000.5501

**Instituição Proponente:** Universidade de Taubaté

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.301.651

#### Apresentação do Projeto:

A comunicação do setor público é premissa para a formação de uma sociedade cidadã e democrática. Trata dos processos de comunicação nos quais o estado, o governo e o terceiro setor estão focados no interesse público. Na era contemporânea, a comunicação pública se estabelece por intermédio das tecnologias de informação e comunicação, as quais sugerem maior participação social na gestão pública, de forma a consolidar um espaço para o cidadão tendo em vista maior interação entre governo e sociedade e viceversa, instituindo um processo de desenvolvimento regional na sociedade contemporânea. Dessa forma, a legislação brasileira estabelece diretrizes específicas que vão ao encontro dessa nova realidade, propondo uma administração pública mais transparente e uma sociedade mais participativa, ciente de seus direitos e deveres. O presente estudo tem como objetivo verificar se as condições de acesso às tecnologias de informação e comunicação ampliaram o desenvolvimento do Município de São Luís-MA, especificamente no que tange à Lei de Acesso à Informação. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, de abordagem qualitativa e quantitativa, com análise bibliográfica para fundamentar as reflexões necessárias sobre o tema e delineamento documental. Para a pesquisa de campo junto aos munícipes serão utilizados como instrumento para coleta de dados questionários; e um roteiro de entrevista do tipo semiestruturada será aplicado junto aos gestores do município, tendo em vista fundamentar a pesquisa qualitativa.

**Endereço:** Rua Visconde do Rio Branco, 210

**Bairro:** Centro

**CEP:** 12.020-040

**UF:** SP

**Município:** TAUBATE

**Telefone:** (12)3635-1233

**Fax:** (12)3635-1233

**E-mail:** cepunitau@unitau.br



**Objetivo da Pesquisa:**

O presente estudo tem como objetivo geral verificar como as tecnologias de informação e comunicação ampliaram o desenvolvimento no Município de São Luis-MA, especificamente quanto o acesso à informação.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Avaliação adequada.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pendências atendidas

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Apresentados adequadamente.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Pendências atendidas.

Projeto aprovado.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, em reunião realizada no dia 03/05/2019, e no uso das competências definidas na Resolução 510/16, considerou o Projeto de Pesquisa: APROVADO Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1294185.pdf	17/04/2019 14:51:52		Aceito
Outros	CARTA_RESPOSTA_02.pdf	17/04/2019 14:49:13	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa_corrigido.doc	17/04/2019 14:47:36	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_NOVO.pdf	17/04/2019 14:42:59	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_compromisso_pesquisador.pdf	07/03/2019 00:37:25	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	<u>termo de consentimento livre esclarecido_institucional.pdf</u>	07/03/2019 00:34:58	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210

Bairro: Centro

CEP: 12.020-040

UF: SP

Município: TAUBATE

Telefone: (12)3635-1233

Fax: (12)3635-1233

E-mail: cepunitau@unitau.br



Continuação do Parecer: 3.301.651

Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	07/03/2019 00:02:35	SILVIA LETICIA ARAUJO DE MELO	Aceito
----------------	--------------------	------------------------	----------------------------------	--------

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

TAUBATE, 03 de Maio de 2019

---

**Assinado por:**  
**José Roberto Cortelli**  
**(Coordenador(a))**