

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”  
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO PROGRAMA  
DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA: AMBIENTES  
MIDIÁTICOS E TECNOLÓGICOS**

**GABRIEL FERREIRA DUARTE BARBOSA**

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DA  
COMUNICAÇÃO RETICULAR**

**Bauru, 2018**

**GABRIEL FERREIRA DUARTE BARBOSA**

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DA  
COMUNICAÇÃO RETICULAR**

Trabalho de conclusão de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia, dentro da Linha de Pesquisa 1: Gestão Midiática e Tecnológica, da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - FAAC, Universidade “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP, para obtenção do título de Mestre em Mídia e Tecnologia sob a orientação do Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos.

## Bauru – 2018

BARBOSA, Gabriel Ferreira Duarte.

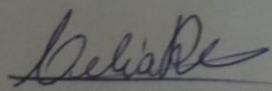
Comunicação Pública: uma análise sob a perspectiva da comunicação reticular / Gabriel Ferreira Duarte Barbosa

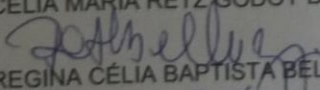
Orientadora: Célia Maria Retz Godoy dos Santos  
Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação. Bauru, 2016.

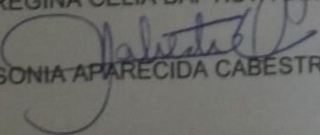
1. Comunicação Pública. 2. Comunicação Reticular. 3. Netnografia. 4. Portais Governamentais I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação. II. Título.

**ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE GABRIEL FERREIRA DUARTE BARBOSA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO - CÂMPUS DE BAURU.**

Aos 29 dias do mês de agosto do ano de 2018, às 09:00 horas, no(a) Escritório de Pesquisa da Faculdade de Arquitetura, Arte e Comunicação - ERAPI, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS - Orientador(a) do(a) Departamento de Comunicação Social / Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação de Bauru, Profa. Dra. REGINA CÉLIA BAPTISTA BELLUZZO do(a) Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia / Faculdade de Arquitetura Artes e Comunicação - UNESP/ Campus de Bauru e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação / Faculdade de Filosofia e Ciências - UNESP/ Campus de Marília, Profa. Dra. SONIA APARECIDA CABESTRÉ do(a) Centro de Ciências Sociais Aplicadas / Universidade do Sagrado Coração, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de GABRIEL FERREIRA DUARTE BARBOSA, intitulada **Comunicação pública: uma análise sob a perspectiva da comunicação reticular**. Após a exposição, o discente foi arguido oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: aprovado. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

  
Profa. Dra. CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS

  
Profa. Dra. REGINA CÉLIA BAPTISTA BELLUZZO

  
Profa. Dra. SONIA APARECIDA CABESTRÉ

Ao meus pais, Cássia e José Carlos

## **Agradecimentos**

Todos os meus agradecimentos vão para os professores e colegas do programa de mestrado profissionalizante em Mídia e Tecnologia ofertado pela Universidade Estadual Paulista, em especial para a minha orientadora Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos.

O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem. (*João Guimarães Rosa, Grande Sertão Veredas*)

BARBOSA, G. D. F. **Comunicação Pública**: uma análise sob a perspectiva reticular. 2018. Trabalho de Conclusão (Mestrado em Mídia e Tecnologia: Gestão Midiática e Tecnológica) FAAC - UNESP, sob a orientação do profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos, Bauru, 2018.

### **RESUMO**

A comunicação mediada por dispositivos tecnológicos promove significativas alterações na ação e experiência democrática. Dentre as diversas mudanças incorporadas ao cotidiano, encontram-se as novas exigências da dimensão informativa dos poderes públicos via rede digital, que inclui a comunicação pública. O objetivo deste estudo foi identificar os pressupostos teóricos e práticos da Comunicação Pública e as relações de interferência da comunicação reticular neste processo, com vistas a refletir sobre o papel e a responsabilidade dos portais dos governos estaduais, na qualidade da relação e diálogo entre o estado e o cidadão. Como metodologia, após a revisão bibliográfica dos eixos temáticos – Comunicação Pública e Comunicação Ricular - observou-se uma amostra de portais dos poderes executivos em cinco regiões do Brasil, no sentido de perceber o tipo de informação veiculada, o estabelecimento de ambientes interativos, a possibilidade de transações concretas entre governo e cidadãos nestes canais, a integração dos serviços, os níveis de informação disponibilizados e a análise de conteúdo de algumas seções não permanentes. Como resultado constatou-se que a comunicação pública presente nos portais é pouco empregada como instrumento de ampliação da experiência cidadã. O que se encontra são oferecimento de informações de caráter institucional e de prestação de serviços, já que não existem espaços dialógicos para efetiva participação do usuário, nos portais observados.

**Palavras-chave:** Comunicação Pública. Comunicação Ricular. Portais Governamentais. Participação Cidadã.



BARBOSA, G. D. F. **Comunicação Pública**: uma análise sob a perspectiva reticular. 2018. Trabalho de Conclusão (Mestrado em Mídia e Tecnologia: Gestão Midiática e Tecnológica) FAAC - UNESP, sob a orientação do profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos, Bauru, 2018.

### **ABSTRACT**

Communication mediated by technological devices promotes significant changes in democratic action and experience. Among the various changes incorporated into daily life are the new requirements of the informational dimension of public powers via digital network, which includes public communication. The objective of this study was to identify the theoretical and practical assumptions of Public Communication and the interference relations of the reticular communication in this process, with a view to reflect on the role and responsibility of the portals of the state governments, in the quality of the relationship and dialogue between the state and the citizen. As a methodology, following a bibliographic review of the thematic axes - Public Communication and Reticular Communication - a sample of portals of executive powers was observed in five regions of Brazil, in order to perceive the type of information conveyed, the establishment of interactive environments, the possibility of concrete transactions between government and citizens in these channels, the integration of services, the levels of information made available and the content analysis of some non-permanent sections. As a result, it was observed that the public communication present in the portals is little used as an instrument for expanding citizen experience. What is found is the provision of information of an institutional nature and of service rendering, since there are no dialog spaces for effective user participation in the observed portals.

**Key words:** Public Communication. Reticular Communication. Government Portals. Citizen Participation.

## **LISTA DE QUADROS E IMAGENS**

### **- QUADROS**

<b>Quadro 1 – Linha Evolutiva da Comunicação Pública.....</b>	<b>23</b>
<b>Quadro 2 – Categorização dos Meios de Comunicação.....</b>	<b>37</b>
<b>Quadro 3 – Regiões, Estados e população.....</b>	<b>60</b>
<b>Quadro 4 – Comparativa de dados geográficos e populacionais.....</b>	<b>69</b>
<b>Quadro 5 – Comparativa de dados econômicos.....</b>	<b>70</b>
<b>Quadro 6 – Categorias de intencionalidades.....</b>	<b>75</b>
<b>Quadro 7 – Portal São Paulo: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller....</b>	<b>80</b>
<b>Quadro 8 – Portal Rio Grande do Sul: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller.....</b>	<b>85</b>
<b>Quadro 9 – Portal Pará: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller.....</b>	<b>89</b>
<b>Quadro 10: Portal Goiás: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller.....</b>	<b>93</b>
<b>Quadro 11: Portal Bahia: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller.....</b>	<b>97</b>
<b>Quadro 12: Comparativo dos portais segundo Tabela NEC3.....</b>	<b>103</b>
<b>Quadro 13: Opções de compartilhamento.....</b>	<b>105</b>
<b>Quadro 14: Meios de compartilhamento de dados.....</b>	<b>105</b>

### **- GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1: Portal São Paulo: temas abordados na seção notícias.....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico 2: Portal São Paulo: características das informações.....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico 3: Portal Rio Grande do Sul: temas abordados na seção notícias.....</b>	<b>86</b>
<b>Gráfico 4: Portal Rio Grande do Sul: características das informações.....</b>	<b>86</b>
<b>Gráfico 5: Portal Pará: temas abordados na seção notícias.....</b>	<b>89</b>
<b>Gráfico 6: Portal Pará: características das informações.....</b>	<b>90</b>
<b>Gráfico 7: Portal Goiás: temas abordados na sessão notícias.....</b>	<b>94</b>
<b>Gráfico 8: Portal Goiás: características das informações.....</b>	<b>94</b>
<b>Gráfico 9: Portal Bahia: temas abordados na sessão notícias.....</b>	<b>98</b>
<b>Gráfico 10: Portal Bahia: características das informações.....</b>	<b>98</b>
<b>Gráfico 11: Comparação da disponibilização de notícias nos portais.....</b>	<b>104</b>

### **- IMAGENS**

<b>Imagem 1 – Página inicial do portal do Governo do Estado de São Paulo...</b>	<b>79</b>
<b>Imagem 2 – Página inicial do portal do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.....</b>	<b>84</b>
<b>Imagem 3 – Página inicial do portal do Governo do Estado do Pará.....</b>	<b>88</b>
<b>Imagem 4 – Página inicial do portal do Governo do Estado de Goiás.....</b>	<b>92</b>
<b>Imagem 5 – Página inicial do portal do Governo do Estado da Bahia.....</b>	<b>96</b>

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b>	11
2	<b>COMUNICAÇÃO PÚBLICA: CONCEITUAÇÃO, LIMITES, HISTÓRICO E CANAIS</b>	15
2.1	Polissemia conceitual e ações limítrofes	16
2.2	Desenvolvimento histórico	22
2.3	Comunicação Pública: conceituação atual	29
2.4	Canais da Comunicação Pública	34
3	<b>COMUNICAÇÃO RETICULAR: INTERNET, SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E MÍDIA</b>	40
3.1	Internet: desenvolvimento histórico e alcance	41
3.2	Sociedade da Informação e a atualidade	44
3.3	Mídia: novas abordagens epistemológicas	46
3.4	O Brasil e o consumo de mídia	54
4	<b>UNIVERSO DE ESTUDO: DESCRIÇÃO, SUPORTE E CATEGORIAS DE ANÁLISES</b>	58
4.1	<b>Corpus de análise: regiões e portais escolhidos como objeto empírico</b>	59
4.1.1	<i>Estado do Pará (Região Norte)</i>	61
4.1.2	<i>Estado da Bahia (Região Nordeste)</i>	62
4.1.3	<i>Estado do Goiás (Região Centro-Oeste)</i>	64
4.1.4	<i>Estado de São Paulo (Região Sudeste)</i>	66
4.1.5	<i>Estado do Rio Grande do Sul (Região Sul)</i>	67
4.2	<b>A Netnografia e a construção de categorias para análise</b>	70
4.3	<b>A análise de conteúdo e as categorias observadas nos portais</b>	75
5	<b>PORTAIS OBSERVADOS: DADOS E RESULTADOS</b>	77
5.1	Portal do Governo: Estado de São Paulo (Sudeste)	77
5.2	Portal do Governo: Estado do Rio Grande do Sul (Sul)	82
5.3	Portal do Governo: Estado do Pará (Norte)	87
5.4	Portal do Governo: Estado de Goiás (Centro-oeste)	90
5.5	Portal do Governo: Estado da Bahia (Nordeste)	95
5.6	Análise comparativa dos dados coletados	99
6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	107
8	<b>REFERÊNCIAS</b>	111

## 1. INTRODUÇÃO

A presente dissertação, traz uma pesquisa realizada nos portais eletrônicos dos governos executivos estaduais, mais precisamente nos sites governamentais, a partir dos pressupostos da comunicação pública na perspectiva reticular. Para isso, empreende-se inicialmente um levantamento bibliográfico sobre a expressão “Comunicação Pública” com vistas a definir o que considerar neste campo.

Para Duarte (2010) Comunicação Pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionadas a temas de interesse coletivo, que inclui o aparato estatal, As ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas. Também se observou as intersecções da comunicação em rede e este campo. Exemplos como: “O Governo vai confiscar as poupanças da Caixa” (fevereiro de 2015), “Alberto Youssef morre envenenado na prisão” (outubro de 2014), “Bolsa Família será cancelado pelo governo” (maio de 2013) e “Enem será cancelado” (fevereiro de 2012) são cada vez mais frequentes. No entanto, enunciados como os anteriormente listados fazem referências a assuntos de interesses públicos; são capazes de impactar o comportamento e o poder decisório da sociedade; foram notícias nos meios de comunicação tradicionais e ganharam repercussão mediante a comunicação reticular. Casos como estes exemplificam as novas formas de interações comunicacionais, mediada por dispositivos tecnológicos possibilitando ações comunicativas com mais interatividade, velocidade e anonimato: o que também acontece com a comunicação pública, ou deveria estar entre os seus pressupostos.

A escolha por este tema, se deu por entender que os impactos das interações informacionais humanas intermediadas por dispositivos eletrônicos conectados em rede são fundamentais também na comunicação pública: não somente pela rapidez das informações que oferece ao poder público, mas pela possibilidade de diálogos essenciais para a construção de experiências cidadãs.

De tal modo, entre os objetivos específicos deste estudo destacam-se: a verificação sobre a polissemia conceitual da expressão Comunicação Pública, a partir do enfoque- pragmático-idealizante e sua aplicabilidade quando inserida na

nova ecologia dos meios sob o paradigma da comunicação reticular. Com isso possibilita-se construir aportes teóricos para a análise da pesquisa observacional junto aos portais dos governos executivos; a elaboração de um conjunto de variáveis e indicadores para a análise - contemplando os quatro eixos centrais da Comunicação Pública (transparência, acesso, interação e ouvidoria social). Além disso, alinhados aos processos de comunicação reticular dos portais dos governos, é possível verificar implicações e pertinências destes fatores; e, a identificação de como se dá a comunicação em rede dos poderes executivos no âmbito estadual. Já por meio da observação dos sítios eletrônicos - construção e disponibilização de conteúdo - com vistas a possibilitar uma reflexão sobre a aderência destes portais nas ações dialógicas e interativas propostas pela Comunicação Pública.

Assim, o conjunto desses procedimentos compõem o objetivo geral deste estudo: identificar os pressupostos teóricos e práticos da Comunicação Pública e as relações de interferência da comunicação reticular nos portais eletrônicos amostrados, a fim de refletir sobre o papel e a responsabilidade destes, na qualidade da relação e do diálogo entre o cidadão e as instituições que atuam com questões de interesse público.

Como metodologia, optou-se por uma investigação em três fases: a pesquisa bibliográfica, a netnografia (que subsidiou a coleta dos dados nos sites) e análise do conteúdo segundo os preceitos verificados durante a revisão bibliográfica.

O segundo capítulo denominado de “Comunicação pública: conceituação, limites, histórico e canais” traz a delimitação conceitual da expressão Comunicação Pública na perspectiva de Duarte (2011), Mattos (2010), Kunsch (2011) e Brandão (2010), buscando verificar a polissemia de juízos e possibilidades que esta encontra no âmbito acadêmico.

No capítulo 3 “Comunicação reticular: internet, sociedade da informação e mídia” foi realizado um levantamento sobre a nova ecologia dos meios e o paradigma da comunicação reticular, na visão de teóricos como: Morin (2007) (Teoria da Complexidade), Levy (1999) (Ciberespaço e Inteligência Coletiva), Armand e Matellart (2011) (embasamento e contexto histórico das Teorias de

Comunicação) e Kerckhove (1997) (as articulações do ciberespaço com a experiência humana). Esta fase permitiu gerar aportes para a compreensão do fenômeno e para a definição de um conjunto de indicadores utilizados na análise dos portais, via observação sistemática, a partir da pesquisa netnográfica.

Epistemologicamente, este percurso proporcionou subsídios para uma análise fundamentada na teoria transdisciplinar sobre a Comunicação Pública. Análise esta realizada junto aos portais dos governos executivos: dados e procedimentos do quarto capítulo intitulado “Universo de estudo: descrição, suporte e categorias de análise”, o qual descreve a metodologia adotada para estabelecer as verificações propostas nos objetivos da dissertação.

Por se tratar de uma análise dos elementos estabelecidos no ambiente on-line; após a revisão bibliográfica, de caráter exploratório; optou-se por elencar as categorias de duas formas. Na primeira delas, com o objetivo de identificar, a capacidade dos portais de atenderem as demandas informativas e interativas fundamentou-se nos estudos sobre governo eletrônico e na análise de portais governamentais efetivados por Hine (2005); Hodkinson (2005); Kozinets (2007); Bélanger e Hiller (2001); Koh, Ryan e Prybutok (2005).

Neste percurso metodológico, quando as possíveis relações entre governo e sociedade são analisadas, optou-se por considerar as seguintes categorias: informação, comunicação de duas vias, transação, integração e participação política. Já para estabelecer o atual estágio informacional dos sites analisados, o presente dissertação segue a tabela NEC3, utilizada por *US National Commerce Coordinating Council* (HOLMES, 2001). Com isso, os portais puderam ser enquadrados em cinco níveis, segundo os serviços informacionais que disponibilizam aos usuários.

Já a segunda categoria de análise, estipulada com o intuito de se verificar o conteúdo das mensagens emitidas pelos portais analisados, amparou-se nos estudos de Duarte (2011) e observou-se os públicos de interesse da comunicação pública.

O quinto capítulo refere-se à análise dos portais selecionados nas dimensões observadas como: qualidade da informação, estabelecimento de ambientes interativos, possibilidade de transações concretas entre governo e

cidadãos, integração dos serviços, níveis de informação e análise do conteúdo das seções não permanentes.

De tal modo, constatou-se que embora a Comunicação Pública seja um instrumento eficaz para a ampliação da experiência cidadã, esta modalidade comunicacional ainda é subutilizada pelos portais analisados. Durante a coleta dos dados e, posteriormente, na análise dos mesmos, verificou-se que as informações disponibilizadas nos portais privilegiam a prestação de serviços e o fornecimento de conteúdos de caráter institucional. Foi possível constatar a escassez e carência de espaços dialógicos e que ensejam a participação ativa do usuário, nestes portais, como se apregoa na comunicação pública de excelência.



## 2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA: CONCEITUAÇÃO, LIMITES, HISTÓRICO E CANAIS

De diferentes modalidades e em múltiplas situações, a ação empenhada pela Comunicação Pública pode ser verificada, compreendida e analisada – seja no âmbito acadêmico ou diretamente na prática profissional. No entanto, a plena compreensão possível deste conceito – que, ressalte-se, ainda está em construção – perpassa uma série de questionamentos que ajudam, por outro lado, a entendê-lo em sua aplicação almejada e concreta e, principalmente, em suas possibilidades ofertadas.

Entre os exemplos das relações comunicacionais estabelecidas entre governos e cidadãos, pode-se listar, de forma intuitiva: discursos, correspondências, cartas nominais<sup>1</sup>, audiências públicas, e-mail marketing, conteúdos para redes sociais (textuais e audiovisuais), pronunciamentos na rede nacional de televisão e rádio, cartilhas, publicação de anúncios, atendimento via ouvidoria, entrevistas, cartazes, mecanismos de acesso à informação, atendimento direto<sup>2</sup>, entre outras tantas formas de transmissão e recepção de informação em múltiplos formatos e canais de diálogos.

Todas as ações anteriormente listadas podem estar inseridas no cômputo do que se convencionou chamar de Comunicação Pública. No entanto, estas mesmas ações, dependendo da forma que são elaboradas e de seus fins pretendidos, também podem não fazer parte do escopo de ações a que o conceito se refere – especialmente, em relação a compreensão atual deste.

Por isso, é necessário um resgate conceitual para delimitar até que ponto as práticas que serão verificadas e analisadas nesta presente pesquisa acadêmica podem ser compreendidas dentro de conceituação específica de Comunicação Pública - como sendo antes de tudo, toda ação dialógica estabelecida de modo público entre diferentes atores sociais, cujo objetivo é o

---

<sup>1</sup> Aqui se faz referência às cartas na modalidade mala direta que são enviadas aos cidadãos com diferentes intencionalidades, sejam para comunicar ações específicas, avisos legais, comunicados emergenciais ou na cobrança de impostos.

<sup>2</sup> Quando o atendimento às demandas do cidadão é feito 'face a face' em instituições públicas.

estabelecimento de algo comum e que, portanto, impacta a experiência cidadão da maioria.

Por isso, para estabelecer a conceituação que subsidiará as análises dos capítulos subsequentes, foi necessário um resgate das diferentes acepções que o termo adquiriu - em diferentes meios, áreas de estudos e períodos históricos - e os entendimentos que a academia foi construindo a partir do desenvolvimento histórico, social e econômico vivenciado no Brasil – e, por extensão, a outros países da América Latina.

Assim, com objetivo de traçar um panorama conceitual, por ordem, este capítulo aborda: a polissemia conceitual da Comunicação Pública; as principais diferenças desta prática em relação a outros conceitos que normalmente são considerados próximos (mais especificamente, Comunicação Política e Comunicação Governamental), trazendo uma breve explicação de cada um desses conceitos; as prerrogativas da Comunicação Pública; e, por último, em quais meios ela se manifesta, considerando os órgãos responsáveis por geri-la.

## **2.1. Polissemia conceitual e ações limítrofes**

Tendo como base os estudos empreendidos na tarefa desta conceituação, observa-se que, na visão de diferentes autores (ROLANDO, 2010; BRANDÃO, 2012); DUARTE, 2012) e MATOS, 2010) que a Comunicação Pública, por vezes, ao ser identificada com outras formas de comunicação, ocupa um espaço difuso e sem limitações claras. No entanto, esta ‘imprecisão’ conceitual longe de ser um detalhe no âmbito acadêmico, impacta diretamente a compreensão do que vem a ser Comunicação Pública:

A comunicação pública, ao longo da história, esteve a serviço de muitos aspectos negativos: propaganda, manipulação, excitação das massas, acompanhamento das guerras e da destruição do inimigo, criação de leis injustas, discriminação social e ética, poder pessoal, humilhação da democracia (ROLANDO, 2010, p. 25)

Esta percepção ou interpretação sobre comunicação pública se justifica quando se constata que o processo de construção do conceito é resultante de diversas análises de ações empíricas empenhadas ao longo de diferentes contextos históricos, políticos e sociais. Por isso, em primeiro lugar, destaca-se

que a delimitação e as possibilidades conceituais são temas de estudo de diversas áreas das humanidades, entre elas: as ciências políticas, direito, administração e psicologia. Dessa forma, a construção do conceito segue um processo em que múltiplos entendimentos – nem sempre convergentes – estabelecidos conforme critérios de análise específicos de sua área de aplicação (MONTEIRO, 2010).

Já para Matos (2010), considerada uma das precursoras do estudo sobre o assunto no Brasil, existem outros elementos que geram esta multiplicidade de entendimentos e, como consequência, os riscos que a ausência de critérios claros traz para o exercício prático almejado:

O interesse geral e a utilidade das informações que circulam na esfera pública são pressupostos da comunicação pública. Mas estes conceitos sofrem do mesmo problema indicado para a esfera pública: uma certa indefinição. Seria preciso estipular critérios objetivos para definir o interesse e a utilidade das informações trocadas pelos agentes. Do contrário, o debate público corre o risco de privilegiar questões que representem o interesse de um ou mais públicos específicos, desvirtuando, na origem, qualquer utilidade que se queira. (MATOS, 2012, p. 53)

Diante dessa constatação, é compreensível a falta de limites claros entre um termo e outro. Além disso, outro desafio na delimitação conceitual é o fato de que, mesmo na área de atuação da Comunicação Pública, durante muito tempo, não houve diretrizes reconhecíveis por todos os atores envolvidos (DUARTE, 2012), verificando-se que, muitas vezes, suas práticas foram compreendidas – pelos próprios profissionais da área – conforme as prerrogativas das diversas outras modalidades comunicacionais. Leitura similar é feita por Brandão (2012) que destaca que a Comunicação Pública já esteve identificada com dessemelhantes práticas e conceitos - o que, de certa forma, volta a reforçar a polissemia conceitual inerente à prática e nas análises construídas - além de impactar diretamente a definição conceitual dessas outras áreas, por vezes, correlatas.

Segundo Monteiro (2012), em diferentes locais e épocas, a área de ação da Comunicação Pública já esteve relacionada com: Comunicação Organizacional, quando lida diretamente, ou tem como foco, o relacionamento da

entidade pública e seus públicos internos; Comunicação Científica, por atuar com temáticas que impactam diretamente a vida das pessoas; Comunicação Política; e, principalmente, a Comunicação do Estado e/ou Governamental. Conforme exposto:

Uma análise do uso da expressão comunicação pública desde o início do século XX mostra que o conceito esteve relacionado com a comunicação estatal e a implementação da radiodifusão, e, mais tarde, da televisão pública. Enquanto a imprensa tradicional se desenvolveu regulada pelas forças políticas, culturais e de mercado, os meios eletrônicos necessitavam ser autorizados ou regulados por concessão pública (MATOS, 2012, p. 49).

Portanto, verifica-se que os significados dos termos não devem ser compreendidos desconsiderando o próprio contexto político, social e histórico. Elementos que, no decorrer deste texto, voltarão a ser explicitados, até mesmo para justificar a escolha da expressão Comunicação Pública. No entanto, nesta altura, é possível trazer à tona um primeiro questionamento: quais seriam as diferenças evidentes entre estes conceitos que os permitem – quando não obrigam – a serem estudados separadamente?

Segundo Brandão (2012), Duarte (2012) e Matos (2010), os conceitos anteriormente listados são dotados de especificidades que nem sempre são condizentes com as prerrogativas e propostas da Comunicação Pública. Por exemplo, é possível compreendê-la sobre dois pontos:

[...] (1) a utilização de instrumentos e técnicas da comunicação para a expressão pública de ideias, crenças e posicionamentos políticos, tanto dos governos quanto dos partidos; (2) as disputas perenes entre os proprietários de veículos e detentores das tecnologias da comunicação e o direito da sociedade de interferir e poder determinar conteúdos e o acesso a esses veículos e tecnologias em seu benefício. (BRANDÃO, 2012, p. 6).

O autora, ainda complementa dizendo que as controvérsias e discussões em torno do Direito da Comunicação, especialmente em redes, a partir da convergência tecnológica é de responsabilidade do estado, pois cabe a ele gerir:

[ ] as complexas demandas sobre política públicas de comunicação e telecomunicação entendidas,

historicamente, como aquelas que tratam das questões jurídicas afeitas ao uso público da infraestrutura tecnológica das comunicações. (BRANDÃO, 2012, p. 6)

Além disso, a Comunicação Política também está próxima do marketing político, visto que se realizam ações voltadas para a difusão de informações de partidos ou figuras políticas – inserindo-os no processo democrático, a serviço do processo eleitoral. Portanto, entende-se que esta é uma das ações alinhada as prerrogativas da Comunicação Pública, que dizem respeito a atores envolvidos no debate de questões públicas num regime democrático.

Da mesma forma, quando se faz uma comparação com a Comunicação Governamental é importante demarcar os limites e as diferenças. Segundo Brandão (2012), ao longo da história do Brasil, a Comunicação Governamental se encarregou da divulgação, via publicidade, das informações sobre a administração pública, estando desta forma, alinhada à Comunicação Pública.

A comunicação governamental pode ser entendida como comunicação pública, na medida em que ela é um instrumento de construção de agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público. (BRANDÃO, 2012, p. 5)

No entanto, mesmo que haja este campo de intersecção, o objeto de ação da Comunicação Governamental, em princípio, é outro. Segundo Duarte (2012, p. 4), ela pode ser compreendida como “aquela que trata dos fluxos de informação e padrões de relacionamento envolvendo o Poder Executivo e a sociedade”. Ainda segundo o autor, até mesmo por condicionantes legais a “compreensão de comunicação como sinônimo de divulgação, na busca de convencimento” é o que traz alguma similaridade entre ambos conceitos.

Além disso, Duarte (2012) destaca o caráter transitório inerente à Comunicação Governamental, uma vez que ela está relacionada ao governo de ocasião – portanto, partirá do princípio da representação simbólica que possui prazo e meios de atuação delimitados. Isso, mesmo considerando que não são apenas os chefes do executivo que assumem a prerrogativa de ação neste campo.

É oportuno lembrar, ainda segundo Duarte (2012), que por Poderes Executivos também deve-se considerar empresas públicas, institutos, agências reguladoras e área militar. Para ele a Administração Pública pode ser compreendida como todo o aparelho estatal e inclui todos os órgãos ligados ao Legislativo, Executivo, Judiciário em níveis federal, estaduais e municipais. Como ponto de evolução, Duarte (2012) ainda considera que uma mudança de nomenclatura desta ação – para “comunicação do serviço público” – retiraria o viés político da expressão “comunicação governamental”<sup>3</sup>, podendo até mesmo suprir algo que Brandão (2010) identificou em suas pesquisas:

A comunicação governamental no Brasil foi, historicamente, de natureza publicitária, isto é, de divulgação de suas ações e utilizou preferencialmente a propaganda com a veiculação na grande mídia. Secundariamente foi também de cunho educativo, sobretudo nas áreas da saúde e da agropecuária, ou em situações bem específicas em que se confundia, de certa forma, com o apelo cívico, como na época dos regimes militares quando surgiram campanhas como “mexa-se” e outras (BRANDÃO, 2012, p. 10)

Diante disso, contata-se que, ao se considerar o contexto de seu campo de ação, a Comunicação Governamental adquiri meios e práticas que priorizam mais a transmissão de mensagens e informação do que propriamente a construção de vias de diálogos, que deve ser objeto da Comunicação Pública. Por essas possibilidades, segundo a leitura de Brandão (2012), ela pode estar até mesmo alinhada com práticas contrárias ao regime democrático de representação e ação política. Além dessas considerações, em um outro estudo, Brandão (2012) considera as estruturas de comunicação quando estão sob a prerrogativa do Estado – principalmente via mecanismos de regulações e aportes financeiros por meio de publicidade oficial nos veículos de imprensa tradicionais (radiodifusão, mídia imprensa) e, mais recentemente, nos meios digitais on-line – como atribuições da Comunicação Governamental.

---

<sup>3</sup> Ainda sobre o tema Comunicação Governamental e suas ações pouco democráticas, Duarte (2010, p. 68) considera: “As duas grandes referências originais em comunicação governamental no século XX registram viés autoritário. Durante os anos 1930 o governo federal definiu políticas de controle de informações cujo apogeu se deu entre 1939 e 1945, por meio do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) e uma rede nacional que buscava controlar e orientar a imprensa. Durante o regime militar, é organizado o Sistema de Comunicação Social no âmbito do governo, cujos focos eram a propaganda e censura”

Somado a isto, em sua revisão do histórico do conceito, Matos (2012), ao tratar deste ponto específico aponta que estes mesmos mecanismos – embora, calcados em marcos regulatórios – podem ser considerados como pontos nevrálgicos da relação entre Estado e meios de comunicação; em que a ação política, por vezes, se torna difusa e campo para práticas não muito alinhadas com preceitos democráticos. Pois, além de órgão regulador e financiador, a ação do Estado – e, até mesmo por isso – pode ser condicionante ou limitadora de processos de liberdade de expressão e, portanto, da pluralidade do debate de questões públicas.

Por isso, quando se considera que a Comunicação Pública pode estar alinhada com os processos da Comunicação Organizacional é preciso ponderar, em um primeiro momento, até mesmo para estabelecer os pontos diferenciais, que esta modalidade de comunicação está atrelada aos públicos-alvo.

A Comunicação Organizacional tem suas ações direcionadas a dois tipos de público: o interno, composto por quadro de funcionários e fornecedores, e o externo, formado por clientes e, no caso de instituições públicas, por usuários e cidadãos. As duas ações, como explicado na sequência, podem estar alinhadas as prerrogativas da Comunicação Pública, porém não ocupam a centralidade da ação. Para Duarte (2012), este entendimento também é comum em outros países:

Estudo realizado por Fonseca Júnior (2006) [admite] que a comunicação pública, nos EUA, pode ser interpretada como uma forma de comunicação organizacional. No ambiente interno, a comunicação seria responsável pela promoção de mudanças organizacionais, pelo desenvolvimento organizacional e pela satisfação dos empregados. No âmbito externo, inclui as atividades de publicidade de produtos e serviços, relações públicas, gerenciamento de questões públicas (*public issues*) e construção da imagem organizacional, visão similar à perspectiva da comunicação organizacional brasileira. Uma busca na literatura europeia mostra, entre outras possibilidades, a distribuição ou utilização coletiva de obras intelectuais, o que inclui discussões jurídicas sobre se estão no âmbito da comunicação pública as transmissões de tv que ocorrem em saguões de hotel. (DUARTE, 2012, p. 60)

Com isso, nota-se que os instrumentos e intencionalidades desta ação comunicativa denotam práticas que muito se aproximam com as que são utilizadas pelas organizações de um modo geral. Mas, como ponto de contraste, pode-se considerar que a Comunicação Organizacional tem seu foco no receptor. Já na Comunicação Pública, no entendimento atual, o foco está na construção e fortalecimento da experiência cidadã.

Feitas estas considerações é plausível concluir e justificar que a supressão do termo Comunicação Pública em prioridade a outras modalidades comunicacionais pode representar também a eliminação de um entendimento possível, de como a comunicação pode estar a serviço de intencionalidades específicas: especialmente quando se avalia o campo da ação cidadão.

Por isso, destacar que a escolha de alguma dessas categorias em específico não deve ser objeto para conceituar o que de fato é a Comunicação Pública e sim, em verdade, servir como esteio para novas abordagens teóricas, conforme destaca Brandão (2010, p. 34):

Tamanha diversidade demonstra que a expressão ainda não é um conceito claro, nem mesmo uma área de atuação profissional delimitada. Pelo menos por enquanto, comunicação pública é uma área que abarca uma grande variedade de saberes e atividades e pode-se dizer que é um conceito em processo de construção.

Por isso, para se compreender este conceito e, principalmente e os contrastes que ele estabelece com os que foram anteriormente descritos, é preciso fazer um resgate do contexto social, político e histórico recente do país.

## **2.2 Desenvolvimento histórico**

A constituição da Comunicação Pública como campo de ação comunicativa tal qual como convencionou-se recentemente está diretamente relacionada, segundo alguns estudiosos, com o aprofundamento de experiências sociais democráticas. “A estética da democracia, se assim se pode dizer, tem seu próprio pluralismo semiótico, mas depende da comunicação pública” (ROLANDO, 2010, p. 10). No entanto, ao estabelecer uma marca evolutiva do conceito, embora sem precisão de datas, Rolando (2010) resgata os movimentos de sublevação social ocorridos no Europa durante o século XIX, em especial para o



renascimento. Segundo sua leitura, à época, a comunicação pública era desempenhada e estabelecida por hinos, bandeiras e produção artística, usados em oposição à regimes opressivos e despóticos. Nesta ótica, percebe-se que a Comunicação Pública está também relacionada com a sedimentação do sentimento de grupo e a constituição até mesmo de identidades compartilhadas. A título de confirmação desta visão, se faz oportuno salientar, ainda, segundo esta análise, que este tipo de ação comunicativa foi frequente em diversos outros momentos da modernidade – Stefano (2010) cita como exemplos: a conquista territorial das américas, o movimento socialista e os movimentos sociais por unificação territorial. Em todos estes casos, a comunicação – ou aparatos comunicacionais – estavam presentes com a intenção de demarcar intencionalidades políticas e econômicas e despertar o sentimento de grupo.

No entanto, com o desenvolvimento tecnocientífico vivenciado nos últimos séculos – visto que a Revolução Industrial neste panorama promoveu significativas alterações na experiência humana em múltiplos âmbitos - é possível traçar, segundo Rolando (2010), uma linha evolutiva da Comunicação Pública, que pode ser observada e melhor compreendida no quadro 1.

#### **Quadro 1 – Linha Evolutiva da Comunicação Pública**

Fase 1	Comunicação Anagráfica: quando as instituições públicas se reconhecem como agentes dotados de voz. “Nesse estágio, a instituição pública adquire o direito à palavra” (ROLANDO, 2010, p. 5).
Fase 2	Comunicação de Serviço: que ocorre quando é iniciado o processo de explicar os seus processos. “A instituição procura se representar por meio de suas funções” (ROLANDO, 2010, p. 5). Para isso, ela se utiliza de ações comunicativas estratégicas – como publicidade – para “conversar” com a diversidade presente entre os seus usuários.
Fase 3	Comunicação para identidade competitiva e solidária: quando é necessário empreender ações que acompanhem a evolução e necessidades a sociedade em sua complexidade. “[...] a lista de responsabilidades envolve mais vértices políticos e administrativos, mas oferece a entrada, no campo da responsabilidade social, a muitos sujeitos, assegurando, em contrapartida, uma parcela de codecisão” (ROLANDO, 2010, p.5)

Fonte: Elaborada pelo autor, 2018.

Segundo as considerações de Rolando (2010) listadas no quadro anteriormente, o campo de ação da Comunicação Pública e suas múltiplas prerrogativas também passa pelo reconhecimento dos serviços prestados, os

impactos que eles geram e as possibilidades de construção social que ela proporciona.

E, na história recente do Brasil, é possível compreender de que forma estas três fases se desenvolvem. Compreende-se também que, além do acesso direto da população às informações sobre a administração pública, os meios de comunicação cumpriram – e ainda cumprem – relevante papel nas relações entre governo e cidadão. Desde o nascimento da imprensa no Brasil, ainda em 1808, até o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa, é possível verificar de que formas o estado buscou se comunicar com os cidadãos.

Segundo este panorama histórico, destaca-se o papel do rádio durante o governo de Getúlio Vargas (1930-1945). A radiodifusão antes acessível apenas a elite, por conta dos custos e da ineficiência de estrutura técnica, foi a escolha (por meio de incentivos e regulações) do governo para consolidar a sua imagem e ações com o intuito de forjar a identidade da nação<sup>4</sup>. Ações estas, como nota-se, de caráter personalista.

Por isso, segundo Matos (2012, p. 33) “o entendimento da comunicação pública como espaço da/para sociedade civil é relativamente recente”. E, é possível compreender o que levou a formação desta interpretação, quando se analisa este período recente da redemocratização, em especial durante a década de 1980, em que movimentos civis e instituições passaram a se articular pelo fim do regime ditatorial).

Após longos anos de regime militar<sup>5</sup> diversos segmentos da sociedade civil organizada se uniram em prol da redemocratização do país. O anseio por abertura política e o direito ao voto veio acompanhado de uma extensa pauta de reivindicações que buscavam mais transparência e eficiência dos serviços

---

<sup>4</sup> É neste período, em 1935, que é criado o programa radiofônico “Hora do Brasil” – que, posteriormente recebeu o nome de “Voz do Brasil”. Com uma hora de duração, em 1938 passa a ser transmitido para todo território nacional e tem como tema central os atos e ações do executivo. Atualmente, além deste poder, o programa ainda aborda a rotina legislativa e judiciária. Sua transmissão é obrigatória, mas alguns estados e cidades, após decisões judiciais, são desobrigadas da veiculação do programa.

<sup>5</sup> Aqui a referência é ao período que iniciou em 1 de abril de 1964 e durou até 15 de março de 1985 e ficou conhecido como Regime Militar do Brasil, ou Quinta República Brasileira, em que o país foi governado por sucessivos governos militares, mantido a custas de limitações dos direitos políticos e sociais, censura e ausência de eleições diretas para os cargos executivos.

públicos – características até então restritas. Portanto, é neste cenário que começa a surgir o entendimento de que a democracia que estava por vir também deveria estar acompanhada de processos comunicacionais que privilegiassem o diálogo – aqui entendido como um dos pilares da livre expressão de opinião e da construção da cidadania plena (MATOS, 2012).

Para Brandão (2012, p. 29) é entre os anos de 1960 e 1980 que se constrói “um pensamento de comunicação social que é um verdadeiro espelho do cenário político-econômico” desta época. Por isso, dentro e fora das principais discussões acadêmicas a crítica à influência imperialista dos EUA sobre o fluxo de informação e o monopólio cultural na América Latina é uma pauta recorrente.

A autora, embora reconheça que buscar “a história do conceito comunicação pública seria, em princípio, uma impropriedade, já que se admite que seja um conceito em construção e com múltiplos significados” (BRANDÃO, 2012, p. 29), considera outros dois marcos temporais que são fundamentais para a compreensão do entendimento atual do conceito: os debates sobre desenvolvimento e subdesenvolvimento que dominaram o cenário dos anos 50 e a influência da concepção idealística de comunicação social da Igreja Católica Latino-americana, aliada ao ideal histórico da comunicação.

Sobre esta concepção idealística, ela aponta o entendimento de que a comunicação, ao cumprir alguns requisitos, seria “capaz de unir os povos e ser um dos principais instrumentos na construção de um mundo mais justo” (BRANDÃO, 2012, p. 29). Diante disso, da década de 1950 até o fim do século passado, ela lista algumas experiências de como a Comunicação Pública se articulou com o período social e histórico. Entre estes casos, Brandão (2012 p. 30-31) destaca:

- **Comunicação Rural:** tema de estudo para pesquisadores americanos durante os anos de 1970, cuja modalidade primou pela difusão de conhecimentos entre os habitantes da área rural do Brasil. Fortemente alinhado a uma visão desenvolvimentista da produção rural, em que as pesquisas buscaram identificar as mudanças introduzidas pelas tecnologias, no modo de vida. Além disso, por ser de caráter extensionista, estes primeiros estudos ‘importavam’ metodologias difusionistas a serem aplicadas pela população rural. Por isso, entre teóricos nacionais e

entidades da sociedade civil, nasceu um movimento reativo que buscava implementar novas práticas de desenvolvimento – também por meio da difusão do conhecimento – mas levando em consideração as particularidades culturais, sociais e econômicas de cada região.

- **Novos paradigmas políticos e comunicacionais:** até mesmo como reação a ações consideradas imperialista, surge também em 1970 uma corrente de estudos que visam verificar a influência dos meios de comunicação de massa no desenvolvimento econômico, perpetuação de desigualdades sociais e no exercício da cidadania plena. São marcos deste período a XIX Conferência Geral da Unesco, realizada em 1976 em Nairóbi, Quênia, e que, entre diversas proposituras, propôs uma análise da importância da comunicação diante dos recentes desenvolvimentos tecnológicos. Além disso, dentro o esforço de dar voz aos excluídos, surge a Nomic (Nova Ordem Mundial de Informação e Comunicação) no esteio das discussões sobre a Nova Ordem Mundial Econômica. O documento preconizava que “países em desenvolvimento” também deveriam contribuir com o fluxo de informação mundial, suprimindo o modelo unidirecional.
- **Papel da Igreja Católica:** a visão da comunicação anteriormente descrita foi encampada pela Igreja Católica que, em diversos documentos oficiais, orientava para que os meios de comunicação deveriam estar à serviço do desenvolvimento social. Já, antes da década de 1970, diversos projetos – as pastorais – implementaram práticas de comunicação que objetivavam estabelecer novas formas de ação social.

Para Brandão (2012, p. 20) as discussões eram sobre o papel que a comunicação poderia desempenhar diante da realidade local, principalmente a partir do início da década de 1980, com a criação da Frente Nacional de Luta pela Democratização dos Meios de Comunicação. Este movimento civil que contou com a participação de entidades de classe, profissionais e intelectuais se uniu com a intenção de apresentar propostas de políticas de comunicação. Dentre as ações deste grupo, o tema Comunicação Pública já era debatido, mas ainda com outro viés:

[...] como explicou Daniel Herz, “entendida como comunicação estatal, própria do Estado, ou seja, como uma forma de distingui-la da comunicação realizada pelo setor privado”. Houve, portanto, uma ampliação do significado da expressão, na medida em que novos atores começaram a participar ativamente na construção da democracia. Porém, se o cenário político explica a busca por um termo cujo significado seja mais adequado a um novo tempo, ele não explica de per si a facilidade com que tem sido cultuado e adotado (BRANDÃO, 2012, p. 20)

Ainda segundo Brandão (2012), é neste contexto social e de debates que – para além do conceito de Comunicação Pública – se forja um ideal da prática comunicacional mais calcada na realidade da América Latina nas últimas décadas do século passado – portanto, mais alinhadas com a realidade e as especificidades econômicas, sociais e culturais da região. Sobre este período, olhando em retrospecto, a autora considera que:

Nas raízes deste paradigma está a mistura da rebeldia, idealismo e a dor da resistência que marcaram os anos 60 e 70 na América Latina e que forjaram a construção de um campo de conhecimento ideologicamente engajado. Seu ideário defendeu a liberdade dos países de periferia tiranizados pelo sistema capitalista que caminhava para a inelutável globalização, lutou pela igualdade de condições de acesso e produção de informações e pregou que a fraternidade era possível se a comunicação fosse o instrumento de conscientização e mudança. Este paradigma militante vivificou no século XX o ideal Iluminista e produziu um campo de conhecimento comprometido e sonhador: a grande utopia da comunicação. E que, contra todos os prognósticos, de uma outra forma, se perpetua na comunicação pública. (BRANDÃO, 2012, p. 29)

Complementando esta ideia, Brandão (2012, p. 21) diz que esse ideal “quase quixotesco” marcou o pensamento e a produção acadêmica na América Latina e que a “comunicação pública pode ser analisada como uma renovação deste ideal, bem mais crítica, é verdade, mas buscando resgatar o sentido verdadeiramente social da comunicação”. Observa-se que pode estar nesta constatação a explicação de que o conceito, embora em processo de construção, seja alvo de culto entre os que buscam analisá-lo em consonância com a realidade social e política da região – e, mais especificamente, brasileira. Por isso, ainda segundo esta autora, a atual conceituação que se estabelece para a Comunicação Pública por ser fruto de discussões que remontam mais de 40 anos,

“nada tem de novo”, mas está situada em uma ampla discussão. Prova disso, é que mesmo diante da efervescência destes debates, a própria constituição, conforme aponta Duarte (2010, p. 4), traz uma compreensão da comunicação ainda limitadora, quando discorre os motivos da incompreensão do termo, apesar do que foi apontado por Brandão (2012, p. 22):

Parte do enfoque tem origem na compreensão de comunicação como sinônimo de divulgação, na busca de convencimento. Um dos instrumentos-guia nessa discussão é a Constituição de 1988, em seu artigo 37, que estabelece a publicidade como um dos princípios da administração pública, e que ela “deverá ter o caráter educativo, informativo ou de orientação social”. Supreendentemente, entretanto, a amplitude do direito à comunicação muitas vezes é reduzida à tese de que “o cidadão precisa ser informado”, assumindo-o, simples receptor e não reconhecendo sua capacidade de ser emissor, produtor de informações e agente ativo na interação.

Já após a redemocratização, é possível identificar diversas ações – ou tentativas – de instrumentalizar na prática toda esta discussão. Mas, segundo Brandão (2012, p. 11), “[...] é a partir do Governo Lula que o conceito comunicação pública com o sentido de informação para a cidadania começa a ser citado com frequência e acaba ganhando status”.

Matos (2011), que traçou o retrospecto dos governos anteriores – José Sarney, Fernando Collor, Itamar Franco e Fernando Henrique Cardoso - considera que a comunicação estabelecida no período, por meio da propaganda oficial, priorizou a construção de identidades sociais e governamentais em detrimento de promover o debate de questões públicas – por meio da divulgação de temas específicos capazes de agendar o debate público. Embora, a autora reconheça, que estas campanhas – ou modalidade comunicacional – por não estabelecerem vias de diálogos – ou, “por não refutarem posições contrárias” - acabam desconsiderar o papel de comunicador do outro. Até mesmo por conta disso – e após estas considerações sobre o contexto histórico – se faz necessário identificar qual é o entendimento deste conceito e verificar se ele pode, a um só tempo, atuar no resgate deste ‘ideal da comunicação’ sem, no entanto, se configurar como uma “utopia”. Ou, segundo apontou Matos (2012, p. 45),

promover “uma sistematização da comunicação pública como espaço plural para a intervenção do cidadão no debate das questões de interesse público”.

### **2.3 Comunicação pública: conceituação atual**

Como visto, a partir de estudos científicos e do contexto social forjou o entendimento atual sobre Comunicação Pública, que será usado neste estudo de caso, como aporte teórico quando na avaliação dos dados coletados. Hoje é possível estabelecer um entendimento do conceito que privilegia não apenas os canais de envio de mensagens ou da transmissão de informação, mas sim, as potencialidades inerentes a ação comunicativa:

Hoje – ao recapitular os recentes estágios que conotam diversas fases de percepção e desenvolvimento de modernas funções – consideramos a comunicação pública não apenas como a instrumentação do poder, mas, sobretudo, como o território em que muitos sujeitos (mesmo se confrontando) buscam interesses legítimos e usam a informação e a comunicação não tanto para vender algo, mas para apresentar sua identidade, sua visão e seus objetivos (ROLANDO, 2010, p. 26)

Por isso a justificativa para a busca de uma precisão conceitual, tendo em vista que a comunicação pública é dotada de ações e protocolos específicos, conforme constatação reforçada por Duarte (2012), Monteiro (2012), Brandão (2010) e Matos (2010). Segundo esta última autora, Comunicação Pública “é (o capital social também é) uma ação coletiva sobre questões de interesse público, cujo objetivo é a tomada de decisões consensuais para benefício mútuo” (MATOS, 2012, p. 43). Portanto, a comunicação pública se justifica devido a necessidade inerente de interações com os cidadãos sobre temáticas relativas ao interesse público.

A Comunicação Pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionadas a temas de interesse coletivo. O campo da comunicação pública inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas. A existência de recursos públicos ou de interesse público caracteriza a necessidade de atendimento às exigências da comunicação pública. (DUARTE, 2010, p. 3)

Por lidar com esta temática – e, principalmente, por contar com o envolvimento de todos os atores sociais – o exercício dessa ação extrapola o tradicional esquema de emissão e recepção de mensagens. E, segundo Duarte (2012, p. 81), qualquer ação da comunicação pública deve estar alinhada com algumas premissas, como: compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual ou corporativo; centralização de processos e protocolos de ação na figura do cidadão; tratamento da comunicação como um processo mais amplo do que a informação; adaptação dos instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses dos públicos; e assumir a complexidade da comunicação, embora a trate como um todo uno, pois, é no bojo de sua ação que são gestadas novas práticas sociais. Ou, conforme explica Matos (2010, p. 44-45):

Assim, a comunicação pública não pode se restringir ao fluxo de mensagens institucionais que, hierarquizadas, partem das esferas governamentais para atingir cidadãos que não encontram espaços de interlocução com seus dirigentes. A comunicação pública deve ser pensada como um processo político de interação no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo. É preciso salientar que o entendimento da comunicação pública como dinâmica voltada para as trocas comunicativas entre instituições e a sociedade é relativamente recente.

Com isso, contata-se uma primeira característica que esta leitura do conceito permite identificar: o foco nas redes de interação que se formam em torno de questões públicas – e não exclusivamente nos atores que as emitem e recebem as mensagens, já que todos devem ser considerados “produtores ativos no processo comunicacional” (MATOS, 2010, p. 45). Logo, a multiplicidade de participantes da ação comunicativa – cada um requerente de pauta e reivindicações próprias – também deve ser considerada como outra característica do conceito:

Embora marcado por várias orientações, o conceito de *comunicação pública* é indissociável dos agentes envolvidos no processo de comunicação. Se historicamente este ou aquele agente possa ter se confundido com o processo mesmo da comunicação pública, como foi e continua sendo o caso do Governo e das mídias, é preciso superar este estágio, propondo um novo paradigma: comunicação pública exige a participação da sociedade e seus segmentos. (MATOS, 2012, p.52)



Segundo esta autora, além de configurar uma especificidade, este ponto também pode ser acatado como uma evolução da discussão elaborada anteriormente sobre a construção do conceito – especialmente se considerada a contribuição do francês Pierre Zémor, que é tida como elemento fundamental. “Sob regime de comunicação pública, todos os agentes envolvidos na esfera pública devem desempenhar as atribuições que Zémor atribui exclusivamente ao Estado”. (MATOS, 2012, p.54). A autora aponta que é preciso sair do “círculo concêntrico” entorno da figura do governo e considerar a participação de outros autores – empresas, organizações não governamentais, sociedade civil etc. – na ação dialógica de temas públicos. Com isso, é preciso compreender que a comunicação é representada pelo estabelecimento conjunto de duas redes: social e física. Sendo que a última depende de instrumental e a primeira é movida pela confiança que os membros da rede depositam mutuamente e as consequências desse sentimento. “Desse modo, a comunicação pública parece criar o ambiente de intercâmbio a partir do qual o capital social floresce” (MATOS, 2012, p. 42).

Segundo Duarte (2012), que partilha de entendimento similar, o objetivo proposto por Matos (2012) pode ser alcançado com a superação – principalmente quando se trata de Comunicação Pública – do entendimento corrente de que as ações de comunicações devem ter como prioridade a transmissão de informação. Segundo o ponto de vista deste autor, o cidadão deve ter assegurado o direito a informações e a “possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo”. Estas prerrogativas, segundo Duarte (2012, p. 64) se traduzem no cotidiano da seguinte maneira:

Na prática, isso inclui o estímulo a ser protagonista naquilo que lhe diz respeito, ter conhecimento de seus direitos, a orientação e atendimento adequado, passando pelo direito a saber como são gastos os recursos públicos, o motivo e o voto de um parlamentar, até a possibilidade de ter participação efetiva na decisão sobre aquilo que é de interesse público. A viabilização da comunicação exige informação, mas também credibilidade dos interlocutores, meios e instrumentos adequados, valorização do conhecimento dos sujeitos, facilidade de acesso e uma pedagogia voltada para quem possui mais dificuldade.

Com isso, nota-se que a Comunicação Pública extrapola as prerrogativas dos conceitos anteriores. Isso acontece porque, segundo os autores aqui analisados, ela possui um campo de ação e constituição diferenciada nos fluxos da comunicação e informação. E, para além disso, enquanto as outras modalidades de comunicação lidam com um público-alvo preestabelecido, a Pública adquire outra especificidade:

Na comunicação pública, o RECEPTOR é a um só tempo: cliente, consumidor, contribuinte, eleitor voluntário, em suma: cidadão. E, como tal, tem direitos e trata de exercê-los. Para tanto, ele se ampara em instrumentos legais, como a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, e em instituições públicas, como o Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Pública (Conar), o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), os programas de orientação e proteção do consumidor, existentes nas administrações públicas estaduais (Procon), e o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (CFDD), por exemplo. (MONTEIRO, 2012, p. 41)

Para Duarte (2012, p. 61-62), a centralidade da ação deve estar no cidadão, tendo como premissa o respeito “às suas características e necessidades, do estímulo a participação ativa, racional e responsável”. Diante do exposto, o autor diz que a comunicação pública deve se pautar em ações de:

- a) **Transparência:** diz respeito a assumir compromisso com a atuação responsável no trato com questões públicas, incluindo a oferta de informações, estímulo ao acesso, facilitação da fiscalização e a prestação de contas. Implica, ainda em assumir a incorporação de valores éticos por todos os agentes públicos envolvidos.
- b) **Acesso:** a sociedade deve ter facilidade de obter informações, ser estimulada e orientada a busca-las, a dar sua opinião, a fiscalizar e a influir na gestão daquilo que é público. A informação de interesse público deve despertar a atenção, ser interpretada e apropriada pelo interessado em seus próprios termos, de maneira que seja transformada em capacitação para reflexão e ação. Implica, assim, no atendimento adequado às necessidades de cada segmento de público, uma organização pedagógica que inclui desde linguagem adaptada, até o uso de artifícios de layout,

diversidade de formatos, mídias, fluxos, horários e processos que permitam a interação apropriada.

- c) **Interação:** significa a criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizam fluxos bi ou multilaterais, na quais sejam respeitadas as premissas para um diálogo equilibrado, simétrico, em que todos os envolvidos tenham igual direito e oportunidade de falar e ser ouvido. Trata-se de estabelecer uma pedagogia da interação com a criação de produtos, serviços, ambientes e situações que permitem estimular e viabilizar o acesso a compreensão, cooperação, participação e crítica.
- d) **Ouvidoria social:** o interesse em conhecer e compreender a opinião pública e os diversos segmentos que a compõe é pressuposto para o atendimento às expectativas da sociedade. Adotada as diferentes formas de pesquisa como referência e com habilidade de compreender motivações, interesses, propostas e critérios de satisfação assume-se o compromisso de considera-los como referência na ação.

Seguindo estes preceitos elencados por Duarte (2012, p. 61), ainda que de forma esquemática e didática, é possível delinear os principais meios de ação da Comunicação Pública.

O uso da expressão está associado ao esforço de melhorar a vida das pessoas pela comunicação. Para conseguir isso, os instrumentos de comunicação são utilizados a partir do ponto de vista do cidadão em sua plenitude e não apenas em suas faces de consumidor, eleitor, usuário. Praticar comunicação pública implica assumir espírito público e privilegiar o interesse coletivo em detrimento de perspectivas pessoais e corporativas. (DUARTE, 2012, p. 61)

Devido às características e condutas que estes quatro eixos ensejam, também pode ser verificado quais são as práticas que possibilitam o pleno uso do instrumental da comunicação que esteja sintonizado aos preceitos democráticos. Contornando com isso, os desvios de condutas anteriormente listados – especialmente em relação ao uso excessivamente personalista e meramente informativo que a Comunicação Governamental adquiriu no passado.

Sobre este tema, Matos (2012, p. 54) aponta os riscos envolvidos quando elementos, como os que compõe estes eixos, se ausentam da prática:

Novamente, renunciar a estabelecer critérios de *publicização* do debate público é correr o risco e ver: questões pontuais serem defendidas como gerais; interesses particulares se arvorarem como públicos; a furtiva inflação de questões em detrimento de outras; o privilégio de determinadas vias de compreensão e comportamento. Embora estes itens sejam perfeitamente compreensíveis na lógica comunicação política, parece que cabe à comunicação pública transformar o jogo de poder em poder do jogo. (MATOS, 2012, p. 54)

Segundo Duarte (2012) a ação da Comunicação Pública é capaz de: a) identificar demandas sociais; b) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada; c) promover e valorizar o interesse público; d) qualificar e formulação e implementação de políticas públicas; e) orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente; f) garantir a participação coletiva na definição, implementação, monitoramento, controle e viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas; g) atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais para obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público; h) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária; i) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público; j) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos; e k) avaliar a execução das ações de interesse coletivo. Em resumo, atuar com múltiplos atores, sendo realmente dialógica.

#### **2.4 Canais da comunicação pública:**

Quando se trata dos meios de ação da Comunicação Pública, é preciso considerar a atual estrutura de recursos humanos e técnicos que estruturam as ações da Comunicação Pública empenhadas por um dos atores envolvidos no processo. No âmbito do Governo Executivo Federal as ações de comunicação são coordenadas pela Secretaria Especial de Comunicação Social (Secom), lotada em Brasília (DF) e vinculada à Secretaria-Geral da Presidência da República – na gestão de Michel Temer a Secom perdeu o status de ministério. Em sua origem, o órgão foi instituído pela Lei nº 6.650, de 23 de maio 1979, no

governo do presidente João Figueiredo, durante o Regime Militar. Desde então, o órgão adquiriu outras prerrogativas e responsabilidades. Em 18/6/2006, por meio do Decreto nº 5.849, de 18.6.2006, a Secom passou a integrar a Secretária Geral da Presidência da República denominada de Subsecretaria de Comunicação Institucional. Todavia, a partir da Lei nº 11.497/07 ela retomou o seu antigo título e ainda incorporou entre os quadros de atuação os serviços da antiga Secretaria de Imprensa e Porta-Voz. Com isso, atualmente, são suas prerrogativas: formular e implementar a política de comunicação e divulgação social do Governo; implementar programas informativos; organizar e desenvolver sistemas de informação e pesquisas de informação pública; coordenar a comunicação interministerial e ações de informação e difusão das políticas de governo; coordenar, normatizar, supervisionar e controlar a gestão e concessão de patrocínios dos órgãos e das entidades da administração pública Federal, direta e indireta, e de sociedades sob o controle da União<sup>6</sup>; convocar redes obrigatórias de rádio e televisão; e coordenar e consolidar a implantação do sistema brasileiro de televisão pública.

De forma geral, é o órgão da administração pública que “coordena as ações de comunicação governamental, que obedecem aos critérios de sobriedade e transparência, eficiência e racionalidade da aplicação dos recursos, além de supervisionar a adequação das mensagens aos públicos.”<sup>7</sup> Este, instituído por meio de decreto em 1979, atualmente conta com as seguintes áreas de atuação: (I) comunicação digital (que coordena as estratégias de comunicação nos meios on-line dos órgãos que compõe a administração federal, além de disponibilizar manuais e materiais, como elementos de identidade visual); (II) Canais (a administração das mídias e plataformas de comunicação do governo, que são: “A Voz do Brasil”, “TV NBR”, “Portal Brasil”, “Portal Planalto”, “Guia de

---

<sup>6</sup> Recentemente, segundo reportagem veiculada no Jornal Nacional (TV Globo) em 10/11/2017, foi divulgado que, por meio de Medida Provisória (MP), o governo de Michel Temer transferiu esta atribuição da Secom para a Secretaria-Geral da Presidência da República. Com isso, cabe a este último órgão a autorização e liberação de verbas publicitárias para todos os veículos de imprensa do país. Ainda segundo Na reportagem, em 2017 a verba destinada para ação foi de R\$ 1,7 bilhão. A matéria jornalística relaciona a ação com a proximidade do pleito eleitoral, a ser realizado em outubro de 2018. Disponível em:

<http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2017/11/verba-de-publicidade-do-governo-passa-parasecretaria-geral.html>. Acesso: 7 de jan. de 2018.

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.secom.gov.br/aceso-a-informacao/institucional>. Acesso: 7 de jan. de 2018.

Aplicativos”, “Redes Sociais” e “BrazilGovNews”); (III) a Secretaria de Imprensa da Presidência da República (SIP), responsável por “divulgar, com transparência, rapidez e exatidão, todas as ações da Presidência da República”; (IV) Internacional, responsável por organizar ações com a mídia internacional; (V) Pesquisa, que coleta, analisa e elabora relatórios sobre a mídia<sup>8</sup>; (VI) Departamento de Eventos; (VII) Departamento de Patrocínios que, além de coordenar o Comitê de Patrocínios do Governo Federal, avalia as propostas enviadas ao órgão; (VIII) Mídia, que coordena toda a publicidade oficial do governo; e, por último, (IX) Publicidade, um repositório on-line das campanhas publicitárias empreendidas pelo governo. Atualmente, segundo o organograma da própria Secom, disponível em seu site, a alta administração do órgão – composto por secretário, assessores, chefe de gabinete, diretores, gestores, entre outros – é composta por 43 cargos.

Diante de todas estas atribuições, o site do órgão (<http://www.secom.gov.br/>) apresenta em sua página inicial links e informações direcionados tanto para o público leigo – ou cidadãos – como para profissionais de mídia, sejam eles jornalistas, publicitários e produtores de conteúdo. Além disso é possível encontrar materiais iconográficos: mídias audiovisuais e logomarcas.

Todas estas ações, no âmbito das prerrogativas da Secom podem ser analisadas segundo os estudos de Duarte (2012). Por isso, os instrumentos da Comunicação Pública podem ser compreendidos seguindo a ênfase que é atribuída a este processo:

Os instrumentos de informação destacam-se pelo foco em subsídios, disponibilização e fornecimento de dados e orientações, ajudando a ampliar o conhecimento sobre um tema. São exemplos típicos relatórios, bancos de dados, publicações institucionais, iconografia, noticiário da imprensa, internet, banners, quadros murais, publicidade, folders, folhetos, cartazes, guias, boletins eletrônicos,

---

<sup>8</sup> Em janeiro de 2017, o último relatório divulgado por este órgão foi “Pesquisa Brasileira de Mídia 2016 –

Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira”. Disponível em:

<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-decontratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2016-1.pdf/view>. Acesso em: 20 de dez. de 2017.

cartas, manuais, malas diretas, discursos, eventos simbólicos. (DUARTE, 2012, p. 65)

Por isso, e para fins didáticos, o autor considera que o processo da comunicação pública pode ter como ênfase a transmissão de informação – sendo que a existência do debate público, também se faz com a disponibilização de informações de interesse público, ou de se estabelecer canais de diálogo.

Quando a intenção é informar, os meios utilizados são compreendidos a partir dos efeitos pretendidos, podendo ser classificados como massivos, segmentados e diretos, conforme detalhamento no quadro 2:

### Quadro 2 - Categorização dos Meios de Comunicação

MEIOS	ESPECIFICIDADES:
Massivos	Disseminação de informação para o maior número possível de pessoas. Apesar de oferecer informações de caráter geralmente superficial e fugidio, é a grande fonte na construção das narrativas e representações sociais assumidas por parte da sociedade. Tem como
	Vantagem o estabelecimento de agendas de debates públicos. E, como desvantagem, o oferecimento de pouco espaço para o diálogo. <sup>9</sup>
Segmentado	Direcionada a grupos com interesses específico, portanto com mais chances de possuírem conhecimentos prévios ao assunto ou tema da comunicação, além de maior propensão em fomentar ações dialógicas. <sup>10</sup>
Direto	Ações de relacionamentos de contato personalizado, como contato <i>face-a-face</i> . Pode ser feita presencialmente, via internet, debates, reuniões, audiências públicas, apresentações, grupos de trabalho, fóruns e similares. Permite a facilidade de interação direta.

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Duarte, 2012, p 60-63

<sup>9</sup> Entre as limitações estão as restrições de diálogo pelo pouco acesso ativo da maior parte dos atores sociais a este mercado de ideias e informações e a cada vez maior fragmentação dos públicos e das fontes de informação que faz a mídia de massa tradicional perder parte de sua força original. (Duarte, 2012, p. 65). Segundo ele, esta modalidade ainda é prioridade de quem gerencia a comunicação oficial. “Ao mesmo tempo em que é campo de formação da arena pública e instrumento de atores interessados em nela agir, a imprensa é ator poderoso, interessado e interveniente neste teatro” (DUARTE, 2012, p. 66)

<sup>10</sup> É uma estratégia eficiente de estar mais próximo dos interesses e das características de interlocutores específicos que já teve como símbolo as publicações especializadas do tipo newsletters, mas está cada vez mais fortalecida pela interação viabilizada pela conectividade das tecnologias de informática e pela formação de redes de diferentes tipos. Sites, Internet, blogs, eventos, feiras, reuniões, exposições, são exemplos possíveis. Os instrumentos relacionados a comunidades virtuais são cada vez mais eficientes em estabelecer uma agenda pública e em dar substância aos debates e avanços (Duarte, 2012, p. 66)

Já os instrumentos de diálogo – que conforme o quadro 2, podem ser presenciais ou dialógicos – e, segundo Duarte (2012), caracterizam-se por estabelecer instâncias de interação no âmbito de cooperação, compreensão mútua, acordos, consensos e encaminhamento na busca de soluções. Aqui estão inclusos os mecanismos de comunicação informal, até mesmo nos ambientes, para a troca de ideias e informações.

Para o autor os canais de diálogo estimulam o exercício da cidadania ativa e a viabilização da mudança em benefício do interesse comum, tornando os envolvidos sujeitos do processo, coparticipantes nas decisões e nas mudanças e comprometidos com os resultados do esforço. São talvez aqueles cuja evolução foi mais consistente nos últimos anos. Entre os exemplos estão fóruns de consulta, oficinas de mobilização social, grupos de trabalho, orçamento participativo, ouvidorias, conselhos, listas de discussão, comunidades de informação, teleconferências, redes de diferentes tipos, reuniões, mesas de negociação, câmaras técnicas, conselhos setoriais, eventos dirigidos, conselhos gestores, centrais e serviços de atendimentos ao cidadão, agentes sociais, consultas públicas.

Além dessas categorizações é possível encontrar os Meios de Comunicação Pública, que são as mídias mantidas financeiramente com os impostos pagos pelos cidadãos – por conta disso, buscam atender as demandas deste público difuso sem as amarras que os próprios meios tradicionais vivenciam para se manterem via recursos publicitários.

Em resumo, a fim de verificar de que forma as ações atuais empreendidas no âmbito da Comunicação Pública, especialmente no meio digital on-line acontecem, é importante observar como os canais estabelecidos pelo Estado se utilizam de mecanismos, protocolos e estruturas que se adequam aos quatro pilares anteriormente descritos: 1) transparência em seus processos; 2) protocolos que possibilitam a interação, portanto, ações dialógicas; 3) acesso a informações e dados que subsidiem a discussão de temas públicos; e, por último, 4) a efetividade da ouvidoria social. Com estes preceitos, segundo o que foi anteriormente exposto, a Comunicação Pública cumprirá sua função e ensejará a participação de outros atores sociais tais como organizações, instituições e, principalmente, o cidadão.



Atualmente, com mais da metade da população brasileira com acesso à internet, o campo de ação da Comunicação Pública ganha novas perspectivas. Com os cidadãos inseridos na nova lógica comunicacional das redes, as trocas informativas adquirem reticularidade e as mensagens passam a ser trocadas em um meio difuso. Por isso, torna-se urgente articular de que forma a Comunicação Pública se insere na interatividade proporcionada pelas redes.

Conforme visto anteriormente, Matos (2012) já destacava que na perspectiva da Comunicação Pública as ações dialógicas são representadas pelo estabelecimento conjunto de uma rede dupla, a social e física.

Diante disso, podemos concluir que, na atualidade, também é preciso considerar uma terceira rede: que é composta por computadores e dispositivos móveis conectados à internet. No entanto, esta terceira rede tem o poder de agrupar o aspecto social e físico das anteriores. Isso potencializa ações comunicativas que estão à serviço das mais diferentes intencionalidades.

No próximo capítulo se apresenta de que forma a Sociedade de Informação, com seus múltiplos impactos, também promove mudanças na comunicação empenhada pelo Poder Público.

### 3 COMUNICAÇÃO RETICULAR: INTERNET, SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E MÍDIA

Para o antropólogo e filósofo francês Bruno Latour é inconcebível, ainda mais diante da complexidade social, imaginar que indivíduos pensam e agem de modo autônomo<sup>11</sup>. É preciso sempre considerar as múltiplas interações com outros seres vivos na formulação de entendimentos, percepções ou ações – sejam elas coletivas ou individuais. Nesta perspectiva, a reticularidade não é apenas um elemento constituinte da sociabilidade humana, mas sim, uma estrutura capaz de interferir na arquitetura da informação que é criada, compartilhada e apropriada pelas partes integrantes do processo comunicativo.

Esta intelecção ou apreensão da realidade ganha ainda mais relevância quando os processos comunicativos começam a ser mediados por dispositivos tecnológicos conectados em rede. Em 2009, na obra “A pele da Cultura – Investigando a nova realidade eletrônica”, Derrick de Kerckhove destaca que durante a década de 1990 o “chavão” dominante que permeou múltiplas discussões no meio acadêmico – e, por extensão, pautou a sociedade, principalmente pelos debates promovidos pelos meios de comunicação - foi o termo “globalização”.

A prevalência do tema – e as análises sobre seus impactos em diversos âmbitos da experiência humana, entre eles a cultura, geopolítica, comunicação e economia – resgata os estudos empreendidos nos anos de 1960, quando Marshall McLuhan cunhou o termo “aldeia global”<sup>12</sup>. À época, ainda segundo a análise de Kerckhove, “ninguém prestou muita atenção” no real significado da expressão, ou estabeleceu uma leitura equivocada para a ideia central do conceito até então inédito.

Segundo este autor, tanto a infraestrutura quanto os dispositivos eletrônicos ainda estavam neste período em fase de desenvolvimento ou, quando

---

<sup>11</sup> Fonte: <http://www.valor.com.br/cultura/2778026/para-antropologo-ideia-do-eu-precisa-dar-lugar-derede>. Acesso em: 25 nov. 2017.

<sup>12</sup> O termo foi articulado, e se popularizou – primeiro no meio acadêmico e, posteriormente, nas discussões cotidianas com as obras “A galáxia de Gutenberg” e “Os meios de comunicação como extensão do homem”, lançadas por McLuhan em 1962 e 1964.

muito, não acessíveis em escala global. No entanto, para além desta justificativa técnica, segundo Kerckhove (2009, p. 201), o ‘equivoco’ também se deu em virtude dos entendimentos estabelecidos levando em consideração os meios de comunicação de então:

A noção de aldeia global nasceu na era da televisão, quando as imagens analógicas dominavam a consciência pública. Embora a cultura já fosse global há uns tempos, McLuhan pôde criar a expressão “aldeia global” porque a televisão nos deu o conhecimento de que existiam várias nações na Terra. Éramos todos aldeões do mesmo planeta.

Portanto, nota-se que o próprio conceito se relaciona com o contexto técnico e social da época em que foi formulado: apenas com o desenvolvimento tecnocientífico o conceito seguindo as formulações originais de seu autor pode ser compreendido em sua amplitude. Soma-se a isso o fato de que este mesmo desenvolvimento tornou imperativo a conceituação de um período em que se expandem mudanças sociais, históricas e econômicas em escala global. Partindo disso, neste capítulo serão abordados, por ordem: o desenvolvimento da internet, Sociedade em Rede e a Comunicação Reticular.

### **3.1 Internet: desenvolvimento histórico e alcance**

O processo de mudança global no que tange as trocas informativas anteriormente introduzido – capaz de promover diversas rupturas, inclusive epistemológicas – tornou-se evidente ao final do século XX, a partir da criação e popularização da internet, um sistema de comunicação digital que promoveu a integração para um fluxo global das trocas de mercadorias, produtos, subjetividades e experiências.

Sob o paradigma das TICs, é possível estabelecer alguns elementos que adquirem relevância: a informação é a matéria-prima das trocas; a penetrabilidade das novas tecnologias na sociedade e, conseqüentemente, a pulverização de seus efeitos; a lógica das redes amplificada; a flexibilidade e a convergência da microeletrônica, das telecomunicações e dos computadores para um sistema integrado de informação (CASTELLS, 1999).

O desenvolvimento da internet se origina como estratégia para fins militares por meio da pesquisa científica, nos Estados Unidos - tendo como berço a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de

Defesa, durante o período que ficou conhecido como “Guerra Fria”. Entretanto, Castells (2009, p. 83) ressalta que “a certa altura tornou-se difícil separar a pesquisa voltada para fins militares das comunicações científicas e das conversas pessoais”. Isso ocorre por conta das pressões comerciais sobre este novo meio de conexão – com possibilidades e potencialidades à época ainda em processo de descobertas - e o crescimento de redes estabelecidas por empresas privadas, além das redes cooperativas sem fins lucrativos, como as mantidas por centros de pesquisas e ligadas à instituições educacionais.

Todo este contexto contribuiu para a ‘privatização’ da Internet (no sentido de seu uso ter se tornado privado). Mas, a união de forças para formar acordos colaborativos entre redes privadas, promovido pela união de inúmeras ramificações das redes regionais da *National Science Foundation*, é considerado um marco deste processo:

Muitos desses cientistas da computação movimentavam-se entre essas instituições, criando um ambiente de inovação, cujas metas e cuja dinâmica se tornaram praticamente autônomas com relação à estratégia militar ou às conexões com supercomputadores. Eram cruzados tecnológicos, convictos de que estavam modificando o mundo, como acabaram mesmo fazendo. Muitas das aplicações da Internet tiveram origem em invenções inesperadas de seus usuários pioneiros, e levaram a costumes e a uma trajetória tecnológica que se tornariam características essenciais da Internet. (CASTELLS, 2009, p. 86)

Além disso, neste panorama histórico, é preciso ainda considerar o desenvolvimento tecnocientífico. Com isso, a versatilidade e a possibilidade de aumentar a memória e os recursos de processamento, devido ao compartilhamento em rede eletrônica, mudaram decisivamente a era dos computadores na década de 1990. O que possibilitou o surgimento de novos dispositivos microeletrônicos que levaram ao aprimoramento da capacidade de computação, permitindo crescentes avanços na infraestrutura de telecomunicações e das tecnologias de integração dos computadores em rede:

[...] há um aumento da velocidade da inovação tecnológica e uma difusão mais rápida dessa inovação à medida que mentes talentosas, impulsionadas por paixão e ambição, vão fazendo pesquisas constantes no setor em busca de

nichos de mercado em produtos e processos. Na realidade, é mediante essa interface entre os programas de macro pesquisa e grandes mercados desenvolvidos pelos governos, por um lado, e a inovação descentralizada estimulada por uma cultura de criatividade tecnológica e por modelos de sucessos pessoais rápidos, por outro, que as novas tecnologias da informação prosperam. No processo, essas tecnologias agruparam-se em torno de redes de empresas, organizações e instituições para formar um novo paradigma sociotécnico. (CASTELLS, 2009a, p. 107)

Portanto, desde meados da década de 1980, os microcomputadores não puderam mais serem concebidos isoladamente do contexto social e do uso privado; pois, ao adquirirem a infraestrutura para se interligarem e atuarem em rede - somado a crescente mobilidade e disponibilidade de infraestrutura - as possibilidades de uso e apropriação deste instrumental aumentarem exponencialmente. Além dos seus impactos.

Hoje, constata-se que a presença da comunicação mediada por computadores e dispositivos móveis adquiriu alcance e perspectivas inéditas na história da humanidade (CASTELLS, 1999). E, ainda segundo o autor é possível compreender que com a sedimentação da Sociedade da Informação, as redes globais se fortaleceram numa fase histórica marcada pela desestruturação das organizações, deslegitimação das instituições, enfraquecimento de movimentos sociais e expressões culturais efêmeras:

[...] as redes globais de intercâmbios instrumentais conectam e desconectam indivíduos, grupos, regiões e até países, de acordo com sua pertinência na realização dos objetivos processados na rede, em um fluxo contínuo de decisões estratégicas (CASTELLS, 1999, p. 41).

O autor, ainda nessa perspectiva, ressalta o rompimento da comunicação entre os indivíduos: "a fragmentação social se propaga, à medida que as identidades se tornam mais específicas e cada vez mais difíceis de compartilhar"(CASTELLS, 1999, p. 41), já que a alienação pode permear os grupos sociais e indivíduos, quando esses passam a tratar uns aos outros como estranhos, podendo, ser mutuamente considerados como ameaças.

Assim, embora o ambiente virtual ainda comporte a formação de grupos em prol de causas comuns, é na virtualidade que as diferenças são ressaltadas

e que territórios ideológicos são demarcados. E isso é possível pelas próprias características inerentes ao meio on-line, entre elas, a instantaneidade e o anonimato.

### **3.2 Sociedade da Informação e a atualidade**

Diversas denominações para o atual momento social – impulsionado por estas mudanças promovidas pelas tecnologias – ganharam notoriedade, como “Sociedade em Rede”, “Era informacional”, “Sociedade da Informação” e “Era Global”. Nesta dissertação, a análise tomará como base o termo o primeiro deles segundo a formulação de Castells (2009). Pois, diante das considerações anteriormente descritas, torna-se imperativo constatar que todo este processo, diferentemente de outras revoluções tecnológicas vividas pela humanidade, propõe outras formas de equacionar o uso da informação mediante os processos estruturados por aparatos tecnológicos.

Agora, a informação é a própria matéria-prima – como tal, com grande poder de influência nas ações de grupos e organizações. Castells (2009), levando em consideração elementos como “conectividade” e “desterritorialização”, considera que a disponibilidade das novas tecnologias se constituiu a base fundamental do processo de reestruturação socioeconômica na década de 1980 – e não apenas comunicacional. Por conta deste entendimento abrangente, em sua visão, a revolução promovida pelas TICs pode ser compreendida como um processo abrangente, global e capaz de impactar os mais diversos âmbitos da experiência humana – e não apenas os processos comunicativos. Para além disso, a escolha deste termo também se justifica pois, embora se reconheça o papel central da conexão – em última instância, no estabelecimento de redes – preconiza-se que este elemento é uma

“novidade” proporcionada exclusivamente pelas TICs – como bem apontou Castells (2006) quando, ao discorrer sobre Sociedade da informação, oportunamente destaca que a própria organização social – aqui desconsiderando os aparatos tecnológicos - é constituída por redes. Com isso, analisando-se a mediação de dispositivos tecnológicos, a sociabilidade humana adquire novos meios e abrangências.

Além disso, com vistas a este paradigma, pode-se concluir que qualquer análise social, deve ser empreendida sob outras perspectivas. Como exemplo, destaca-se a constatação de que novos elementos ganham subsídios nas relações e trocas simbólicas e econômicas: “Já não é o poder militar que domina o mundo, mas o pensamento, o sentimento e a expressão da cultura tecnológica” (KERCKHOVE, 2009, p. 201). E, tendo na apropriação tecnológica o elemento central, ainda segundo este autor, é preciso lembrar que “o espaço da internet não é neutro, não tem fronteiras, não é estável nem unificado. É orgânico.

Comporta-se como um sistema autorregulado em perpétuo movimento”. O que impacta diretamente os fluxos de informações e as interpretações que cada indivíduo estabelece do seu entorno e do restante do mundo:

Quando interagimos nas situações de todos os dias, obtemos informação pura, direta. Raramente considerada intensiva, a experiência direta tem a vantagem de abranger a totalidade dos processos internos – conscientes, inconscientes, viscerais e mentais – e é constantemente testada e avaliada naturalmente; o conhecimento de segunda mão, processado, digerido, abstratizado, é normalmente mais generalista e concentrado, mas nos afeta apenas intelectualmente – falta-lhe o equilíbrio e o acabamento das experiências simuladas, embora estejamos cada vez mais vivendo num domínio de princípios e conceitos abstratos e generalistas, as nossas raízes estão ainda mergulhadas na experiência direta, a muitos níveis, tal como acontece com a capacidade de avaliar a informação, consciente e inconscientemente. (KERCKHOVE, 2009, p. 66-67)

Por isso, na lógica da Sociedade da Informação, há uma intersecção profunda entre o privado e público que extrapola o campo da ação comunicativa e adquire proporções que impactam diretamente a atividade humana. Com isso, a percepção do outro – e por consequência de fenômenos antes considerados distantes, sejam por elementos culturais ou por distâncias geográficas – adquire proximidade e os múltiplos papéis sociais desempenhados pelos indivíduos na sociedade perde suas fronteiras:

As autoestradas da informação estão se juntando para formar um único ambiente cognitivo onde o usuário individual, o consumidor e o produtor ao mesmo tempo se transformam numa espécie de entidade ubíqua e

nodal/neural. Nessa nova configuração, o mundo exterior não está fixo nem é convencionalmente “real”, mas age como uma super ou hiperconsciência ativa em permanente fluxo de mudança e de ajustamento às necessidades locais e circunstanciais. (KERCKHOVE, 2009, p. 222)

Assim, segundo este autor, na atualidade, é “esta ideia de espaço que está sendo desafiada por uma nova forma de experiência consciente, que a humanidade até agora ainda não conhecia” (KERCKHOVE, 2009, p. 222). Diante disso, os entendimentos ofertados pelo termo Sociedade da Informação possibilitam, além do recorte conceitual, compreender o atual período com abrangência e peculiaridades, conforme descrito anteriormente.

### **3.3 Mídia: novas abordagens epistemológicas**

Citando a cibernética, Morin (2007, p. 17) alega que a informação, diante do desenvolvimento técnico das últimas décadas, ganhou “um sentido organizacional”: já que não apenas comunica uma mensagem, mas é capaz de ordenar múltiplas operações.

A velocidade, a interatividade e a imprevisibilidade são fatores que aparecem ou se intensificam no novo espaço de competência humana e são impossíveis de alcançar com um olhar fechado e determinista. A dinâmica e o caos começam a desenhar uma complexidade que não é nova na vida das organizações e indivíduos, mas que é difícil de analisar com o modelo com o qual estivemos observando estas problemáticas nos séculos passados (MANUCCI, 2008). Diante disso, é tangível constatar que a ação comunicativa atual, considerados os meios tecnológicos disponíveis, adquire novos entendimentos:

A cibercultura é o resultado da multiplicação da massa pela velocidade. Enquanto a televisão e o rádio nos trazem notícias e informações em massa de todo o mundo, as tecnologias sondadoras, como o telefone ou as redes de computadores, permitem-nos ir instantaneamente a qualquer ponto e interagir com esse ponto. Esta é a “qualidade” da profundidade”, a possibilidade de “tocar” aquele ponto, a ter um efeito demonstrável sobre ele e através das nossas extensões eletrônicas. (KERCKHOVE, 2009, p. 154-155)



Diante destas possibilidades, o estudo sobre as mídias ganhou novas abordagens e perspectivas. Em um resgate sobre o significado da palavra “mídia”, Santaella (2007) reconhece que o termo começou a ser usado no ambiente acadêmico brasileiro com mais frequência - e até mesmo com maior notabilidade - a partir da década 70 do século passado. Antes disso, o termo era restrito a profissionais da área de comunicação inseridos no mercado de trabalho, principalmente jornalistas e publicitários.

Até 1980, os termos empregados para nomear os meios de comunicação no âmbito dos estudos e discussões acadêmicas eram “meios de massa”, “cultura de massa” e “indústria cultural” - além destes, a autora ainda aponta que a expressão “tecnologias da comunicação” também chegou a ser usada neste contexto, apesar de ser em menor frequência. No entanto, somente em 1990 o termo “mídia” passa a ser recorrente no ambiente acadêmico – muitas vezes empregado em substituição às denominações anteriormente listadas. No entanto, este uso “[...] se referia, apenas, e quando muito, aos meios de comunicação de massa, especialmente aos meios de transmissão de notícias e informações, tais como jornais, rádio, revistas e televisão” (SANTAELLA, 2007, p.85).

Segundo esta autora, a escolha deste termo passou a ser questionada com o advento de novas formas de comunicação que não se encaixavam mais na simplificação esquemática que preconizava que, nas ações dialógicas, a prevalência do emissor único ou central era capaz de propagar a mesma mensagem para diversos receptores, pulverizados. Com isso, a necessidade de novos saberes, conceitos e abordagens epistemológicas se tornou evidente (e imperativa):

Entretanto, foi a emergência da cultura planetária, via redes de teleinformática, que instalou definitivamente a crise de hegemonia dos meios de massa. Com isso, o emprego da palavra “mídia” se generalizou para se referir também aos processos de comunicação mediados pelo computador. A partir de tal generalização, todos os meios de comunicação, até mesmo os de massa, o livro e a fala, passaram a ser referidos pela rubrica “mídia”. [...] compondo aquilo que Alberto Rubim chamou de “Idade Mídia” (2000) e outros tem chamado de “cultura midiática” ou “era midiática”. (SANTAELLA, 2007, p. 119)

Por isso, o estudo sobre as mídias passou a considerar o atual panorama midiático que se constituiu na intersecção de diversas características, entre elas: *inovativa*, transformativa, convergente, multimodal, global, em rede, móvel, *apropriativa*, participativa, colaborativa, diversificada, domesticada, geracional e desigual. É importante frisar que estas características, embora algumas vezes conflitantes, representam panoramicamente o atual cenário comunicacional da Sociedade da Informação. Ainda sobre este ponto, Kerckhove (2009, p. 149-150) considera que:

A televisão criou a noção do “homem da massa” e a ideia de *mass media*. Não fazíamos ideia de que existiam coisas como “consumo de massa” e “psicologia de massa” até a televisão as terem revelado. Mas os computadores trouxeram a “cultura da velocidade”. O computador não é um meio de massa, mas um meio pessoal, como o computador pessoal.

Diante disso, tem-se o entendimento que os remotos modelos de comunicação centrados nas trocas direcionadas entre emissor e receptor já não conseguem mais explicar as novas ambiências comunicacionais ofertadas pelos novos meios. Sobre a televisão e a cobertura jornalística que promove leituras similares da realidade, o autor considera que este contexto justifica a formulação de uma sociedade em aldeia, já que todos estão expostos às mesmas informações.

Com o que foi exposto até aqui, pode-se concluir que, como aponta Kerckhove (2009, p 141), “o crescimento das psicotecnologias e do processamento de informação tem gradualmente evoluído do universo privado da mente para o mundo público de raios catódicos”. Constata-se que as interações entre o indivíduo e os dispositivos eletrônicos determinam apropriações cognitivas que intensificam a experiência social:

Na medida em que a tela de vídeo substitui a mente quando chegamos à imagem e processamento de informação, cada época, juntamente com os meios que a dominavam, correspondeu a mudanças de posições na nossa relação com a tela de vídeo. A nossa relação de sentido único, frontal, com a tela do televisor trouxe a cultura de massas. A tela de computador, ao introduzir modalidades de interatividade bidirecional, aumentou a velocidade. O efeito

das hipermídias integradas será a imersão total. Estamos à beira de uma nova cultura profunda que começou a tomar forma durante os anos noventa. Todas as vezes em que a ênfase dada a um determinado meio muda, toda cultura se move. (KERCKHOVE, 2009, p. 141)

Com isso, na atualidade, torna-se ainda mais imperativo compreender de que maneira esta 'nova' cultura tem se configurado para traçar as possibilidades que ela agrega aos diversos campos de experiência – entre eles, a experiência cidadã. Diante de um processo marcado por tantas rupturas, como apresentado anteriormente, é ponto pacífico que é impossível manter o antigo entendimento sobre os fluxos de informação dos meios de comunicação de massa – principalmente se consideradas as reais possibilidades dialógicas deste modelo, pois quando se insere o novo paradigma da Sociedade da Informação, o processo de comunicação adquire outras possibilidades e complexidade.

De tal modo, a internet e suas mediações interativas devem ser ponderadas não apenas como mais uma dimensão desse elemento constitutivo da sociabilidade humana. Mas, sim, como um significativo ponto de inflexão desta característica. E isso ocorre, em primeiro lugar, pelas novas apropriações da tecnologia da linguagem, com implicações bastante significativas:

Quando se está conectado ou desconectado da Internet essa atividade corresponde ao aumento da presença do ser no ciberespaço e fora do tempo, especialmente em modelos de transmissão assíncronos. O “eu on-line” não se apoia em nenhum tipo de tempo, espaço ou corpo, e é, sem dúvida, um presente. O processamento de texto, quer em computadores isolados, quer em rede é um “processamento do pensamento”, tal como a velha ordem literária era uma espécie de desenvolvimento cognitivo lento, específico, e personalizado, mas ao mesmo tempo preparado para ser compartilhado. A aceleração do feedback, a concentração de muitas contribuições individuais nas conferências via computador, e a redistribuição instantânea de dados para o trabalho de grupo geram novos padrões de mediação e intermediação. As fronteiras entre a contribuição subjetiva e a assimilação objetiva proporcionam novas comunidades “interjetivas” mentais” (KERCKHOVE, 2009, p. 221-220)

Por isso, segundo este autor, os processos comunicacionais em redes são difusos e “Pela primeira vez na história do mundo, estamos acelerando em

direção a um outro nível de consciência privado e público ao mesmo tempo” (KERCKHOVE, 2009, p. 201). Isso gera três tendências que, embora distintas, estão interligadas e constituem os processos de trocas informativas e comunicacionais. A primeira delas é a transparência, aqui destacada em virtude do tema desta dissertação:

[...]...surge da distribuição das notícias e do acesso a todo o mundo através das mídias. Pode ser uma espécie de ilusão, mas é uma ilusão muito poderosa porque propõe o mundo inteiro como um campo da consciência, a par da nossa própria consciência e das entidades sociais. E para os que acusam as telecomunicações de serem a última forma de colonização, gostaria de recordar que os colonizadores são sempre as primeiras vítimas da tecnologia colonial, normalmente porque não se mantêm a par do impacto psicológico da tecnologia que estão usando para a colonização. (KERCKHOVE, 2009. p. 200 -201)

As demais tendências são: a instantaneidade – que tem como efeito o alcance e feedback instantâneos e a “eliminação dos períodos de adaptação” -; a constituição de ambientes inteligentes e o estabelecimento de uma consciência global. Todas estas tendências, embora elencadas num contexto que busca explicar de maneira abrangente o atual momento tecnológico, também se justifica na própria característica da internet. Diante da WEB 3.0 – na qual a experiência do usuário segue preceitos similares aos processos cognitivos, em decorrência de sua arquitetura em rede e da interatividade - a emergência por novos métodos que compreendam a multiplicidade do modelo comunicacional e sua expansão sob a perspectiva da rede intermediada por dispositivos tecnológicos, já é uma realidade na qual a:

Inteligência artificial, sistemas periciais e redes neurais estão invadindo todos os *media* integrando as tecnologias eletrônicas – através da digitalização universal -, fazendo convergir o áudio, o vídeo, as telecomunicações e as tecnologias computacionais. Falamos de digitalização como se fosse coisa nova, mas, de fato, remonta às origens da escrita alfabética que corta a realidade em letras que não tem sentido entre si. A digitalização tem história: a tradução do alfabeto para a eletricidade foi primeiro realizada através do telegrafo. Samuel Morse reduziu as 26 variáveis do alfabeto num código de três: longa, curta, sem sinal. Os informáticos reduziram, mais tarde, os três sinais a um código de dois: *on/off*. Porém, tal como as partículas subatômicas dividem o átomo, a digitalização corta a

linguagem natural para bem além das suas divisões naturais. (KERCKHOVE, 2009. p. 199)

Neste sentido, é possível considerar que as redes sociais digitais e interativas se configuram na atualidade como um grande espaço de discussão e difusão de conhecimentos, conteúdos e saberes (LEVINSON, 1987). Ademais, para se estabelecer uma leitura ecossistêmica dos processos comunicacionais constituídos a partir das TICs e sob nova arquitetura: as mensagens deixam de serem lineares (emissor em direção aos receptores). Isto posto, para além do excesso informativo inerente às redes, é preciso avaliar ainda as outras metaterritorialidades.

Deste modo, nos meios de comunicação de massa a territorialidade e espacialidade da informação, embora difusas, determinam percursos informativos e dialógicos lineares. Já, na lógica descentralizada e colaborativa, também denominada hipermidiática, os processos de comunicação passam a ser descentralizados - “que se referem à diversificação das mediações sociais no ciberespaço e à sobreposição de camadas de informação, que revelam temporalidades variadas e simultâneas” que se amplificam (ALZAMORA, 2007).

Já para Kerckhove (2009) a integração tecnológica hoje passa por três níveis, sendo cada um com características próprias: interior (“marcado pela hiperconexão e aceleração do poder comunicacional”), exterior (com a padronização das redes de telecomunicações internacionais) e, por último, a interativa – aqui compreendida não apenas como as trocas estabelecidas entre usuários, mas também entre homem e máquina.

Além disso, como visto, a sociedade por natureza é construída por redes e, considerado as características da Sociedade da Informação descritas, na atualidade, a reticularidade nos processos das trocas informativas se amplificam tecnicamente e cognitivamente. Por isso, por se tratar de um período repleto de singularidades, a consolidação da sociedade em rede por meio de dispositivos tecnológicos deve ser entendida a partir da interação de duas tendências relativamente autônomas: o desenvolvimento de novas tecnologias de informação e a sociedade. Daí, aceitando este paradigma, outros estudiosos da

área como Di Felice (2011), justificam suas análises partindo do reconhecimento desta intersecção que é capaz de gerar significativas rupturas:

A revolução digital é hoje a última revolução comunicativa que alterou, pela primeira vez na história da humanidade, a própria arquitetura do processo informativo, realizando a substituição da forma frontal de repasse das informações (teatro, livro, imprensa, cinema, TV) por aquela reticular, interativa e colaborativa. Surge, portanto, uma nova forma de interação, consequência de uma inovação tecnológica que altera o modo de comunicar e seus significados, estimulando, ao mesmo tempo, inéditas práticas interativas entre nós e as tecnologias de informação. (DI FELICE, 2011, p.25)

Pode-se afirmar que estas novas formas de interação conseguem alterar a arquitetura da informação. Ao formular o conceito de Sociedade em Rede, Castells (2006) preconiza que um dos impactos imediatos que este termo busca conceituar é a consolidação do pensamento reticular<sup>13</sup>. No entanto, a noção de rede, para melhor entendimento também deve ser considerada em sua abrangência, uma vez que, segundo André Parente (2004, p. 9) esta configuração não é exclusividade do campo da ação comunicativa:

A noção de rede perpassa hoje quase todos os campos das ciências humanas e exatas, puras e aplicadas. A noção de rede vem despertando tamanho interesse nos trabalhos teóricos e práticos de campos tão diversos como a ciência, a tecnologia e a arte, que temos a impressão de estar diante de um novo paradigma, ligado, sem dúvida, a um pensamento das relações em oposição a um pensamento das essências. (PARENTE, 2004, p. 9)

Segundo este autor, a figura de redes é a “metáfora ideal” para atualidade; embora, ele reconheça que “não podemos entender sua importância e extensão se a reduzirmos tão somente ao fato histórico da emergência das novas tecnologias de comunicação e do ciberespaço”. Ele acredita que a ideia de redes

---

<sup>13</sup> Em certa medida, o termo “reticular” pode ser compreendido como uma oposição ao sistema linear, ainda mais quando se considera que o seu significado foi, num primeiro momento, estabelecido pelas ciências biológicas e exatas ainda durante os séculos XIX e XX e esteve relacionado com os trabalhos de Bernhard Riemann (geometria elíptica) e Albert Einstein (teoria da relatividade).

pode partir da análise de diferentes campos, entre eles: a filosofia da rede, a estética da rede e a rede como nova dimensão da comunicação.

Sobre este último campo, que é tema da presente dissertação, é oportuno destacar que, conforme demonstrado, as interações entre diferentes atores e suportes possibilitam novas apropriações comunicativas. Já sob a perspectiva reticular, o componente interativo das trocas comunicacionais é o elemento central na configuração das relações entre os atores desse processo e as posteriores apropriações e difusões que os mesmos farão das informações trocadas nesta mesma rede – compreendida como sendo composta por diversos ‘nós’ (pessoas, circuitos, interfaces etc.) que representam outros tantos ‘nós’ de emissão e recepção, sem a existência de um ponto considerado central. Com isso, o observador (ou usuário) passa ser compreendido como parte do processo de troca informativa.

Ao se desvincular da linearidade estanque, a arquitetura informativa adquire complexidade. Sob esta perspectiva, as ações dialógicas passam a ser compreendidas como pluri-causal (na qual a troca, compreensão e difusão da informação não se concretizam mais, somente de forma linear) e conectiva (já que se estabelece em rede, em que a existência de pontos de ligação é o que determina o dinamismo das trocas interativas).

Com isso, há um distanciamento epistemológico e prático dos métodos e processos compreendidos sob a ótica da Comunicação de Massa, já que essa se caracteriza, entre outros elementos pela: transmissão de mensagens, foco no receptor e estabelecimento de fluxos lineares de trocas informativas. Diante destas características, percebe-se que as mensagens trocadas não podem se desvincular de intencionalidades pré-estabelecidas e do contexto em que estão inseridas – determinando assim, o grau de eficiência deste processo de comunicação.

Já a arquitetura reticular é sempre estabelecida sob a perspectiva dos seus membros participantes tomados como pontos de referência. Diante disso, este ambiente se apresenta primordialmente como interativo, possibilitando: a troca simbólica entre pessoas e mídias, se constituir como uma ‘rede de redes’ e se

estabelecer sempre a partir da interação mantida no interior de um ecossistema comunicativo interativo. Com isso, ela estabelece junto a seus “usuários com suas linguagens e culturas, todas as informações, interpretações e significações, triviais ou inventivas, toda a trama de ideia e coisas dizíveis” (ALZAMORA, 2007).

A arquitetura informacional que leva em consideração a estrutura reticular, a representação das conexões não deve ser construída apenas sob a dimensão de troca direcionada de mensagens entre mídias e pessoas – já que é um sistema de ‘redes em rede’ configurado a partir da interação contínua. A reticularidade é resultante das trocas constantes entre os elementos constitutivos da rede - sejam eles humanos, midiáticos ou tecnológicos, já que também se estendem por circuitos e interfaces. Por isso, o processo de comunicação é viabilizado pela existência de redes:

Mas como as interfaces se irradiam através de múltiplas conexões no ciberespaço, as informações que delas emergem formam teias de relações constantemente expansíveis cuja duração depende das temporalidades interpostas nessas interações socio comunicacionais. Assim, a significação de uma informação se expande vertiginosamente pela rede, alterando sua topologia à medida que gera mais e mais interesse social (ALZAMORA, 2007, p .4).

Assim, uma nova arquitetura informacional se estabelece. Ou, como explica Kerckhove (2009, p. 204-205), trata-se de uma mudança de perspectiva cognitiva que altera o entendimento e percepção do exterior concreto: [...] “não é a visão perspectiva que enquadra a realidade, mas a realidade que é um lugar definido pela precisão e complexidade das minhas ligações com o mundo”. Diante disso, “a lógica reticular é determinada pela conjunção de atores e conexões, ou seja, pelas interações e laços sociais que se estabelecem entre pessoas, instituições e grupos, os chamados, nós da rede” (DI FELICE; CUTOLO; YANAZE, 2011, p.60).

### **3.4 O Brasil e o consumo de mídia**

Como visto, o axioma de “aldeia global” e “globalização” deixaram gradativamente de ser abstrata e estão adquirindo aderência no cotidiano das pessoas. Foi superado o “clichê” dos anos de 1990 e a análise social, cultural e econômica dos últimos 30 anos, conforme preconizou Macluhan (1968),



apontando para um inegável aumento da complexidade, alcance e capacidade de promover mudanças estruturais inéditas na experiência humana.

Dentre os inúmeros elementos que justificam este entendimento está a mudança polissêmica da palavra “aldeia”, que na perspectiva de Kerckhove, pode ser tomada como parâmetro. Para muitos, e por muito tempo, esta palavra esteve associada a “quietude”; quando, analisada segundo a formulação conceitual proposta por McLuhan (1968), cuja ideia é de proximidade e conexão. Assim como em uma aldeia, a proximidade é uma experiência comum e partilhada por todos os integrantes. E, considerada a conexão em rede possibilitada pelas TICs, essa experiência se torna cognitivamente evidente promovendo novas interação cognitivas entre o global e local: “Quanto mais noção temos da globalidade, mais ficamos conscientes das identidades locais, e mais as protegemos: é este o paradoxo da aldeia global” (KERCKHOVE, 2009, p. 200). Mas, de que forma estes apontamentos são palpáveis na análise das trocas comunicativas estabelecidas no cotidiano? Quais são os elementos que confirmam este ‘sentimento’ de conectividade e proximidade?

As respostas para estes questionamentos, em se tratando das ações comunicativas, passam por uma análise das mudanças dos meios e modos de se obter, consumir e produzir informação.

Considerando o contexto nacional, diversos dados ajudam a compreender como isso vem acontecendo. Em 2016, mais da metade dos lares brasileiros estavam conectados à rede mundial de computadores, a internet<sup>14</sup>.

Esta foi a primeira vez, segundo a série histórica da pesquisa, que a conexão em rede alcançou mais da metade da população do país. Em 2016, o país contava com 58% de sua população conectada – totalizado cerca de 102 milhões de internautas. Embora, segundo esta pesquisa, outras mídias ainda liderem o ranking de preferência dos brasileiros quando questionados sobre como

---

<sup>14</sup> Fonte: TIC Domicílios 2015, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), e pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), e divulgada em 13/9/16. Disponível em: <https://www.cetic.br/pesquisa/domicilios/>.

obtem informação – nove em cada dez entrevistados utilizam a televisão; enquanto outros 35% alegaram ouvir rádio todos os dias.

No entanto, é inegável que a conexão em rede, promove sensíveis mudanças no consumo, produção e apropriação de conteúdo. Prova disso, são outras pesquisas que investigam o perfil do usuário de internet no Brasil e, por isso, trazem mais pistas sobre a forma com que é feita a apropriação do instrumental possibilitada pelo meio on-line. Se metade dos brasileiros já usa a internet, conforme visto, o levantamento “Pesquisa Brasileira de Mídia 2015” (IBOPE) detectou que, neste universo, 37% se conecta todos os dias. Além disso, o uso se dá majoritariamente para redes sociais (92% possuem perfis em sites de relacionamentos – sendo o Facebook o mais utilizado, por 83% dos internautas, seguido pelo WhatsApp, 58%, e o Youtube, 17%).

E, considerando às próprias características do meio online, percebe-se que os ‘antigos’ meios de comunicação de massa permanecem com fonte principal de informação, é na conexão de rede, as ações dialógicas utilizam do instrumental para se concretizarem. Ou seja, no universo analisado pode-se dizer que o brasileiro está consumindo e produzindo informações sob novos paradigmas e estabelecendo conexões.

Esta afirmação torna-se ainda mais relevante quando se considera que os meios tecnológicos – por conta de suas características, como a interatividade, mobilidade e instantaneidade - alteram significativamente a percepção e experiência humana e representam novas modalidades de se relacionar com a informação:

O homem de massa foi homogeneizado e bastante despersonalizado. O homem ou a mulher da velocidade da terra dos computadores reage às pessoas e enfatiza as diferenças. E a razão para isso é clara: onde o homem de massa da televisão estava rodeado por redes de difusão midiática, preso num mundo feito para ele pelas indústrias de consciência, o homem da velocidade dos computadores em todo lado ao lado das coisas. (KERCKHOVE, 2009, p. 149)

A perspectiva reticular da comunicação torna imperativa a análise dos mais diversos campos de ação humana, uma vez que, com a arquitetura da informação se adquire diferentes configurações, apropriação e uso desta mesma informação gerando impactos diversos na vida em sociedade.

Diante disso, se torna imperativo que a Comunicação Pública, conforme descrita e analisada no capítulo anterior, seja estudada nessa perspectiva. Inicialmente, a motivação dessa dissertação estava em discutir como a discussão política se constitui nos novos meios digitais.

No entanto, muitos são os estudos que se debruçaram sobre essa temática. Por isso, o foco do trabalho se direcionou para as ações dialógicas empenhadas pelo governo. Com isso, foi possível estabelecer alguns critérios de análise que visam verificar qual é a qualidade dessas ações.

#### 4. UNIVERSO DE ESTUDO: DESCRIÇÃO, SUPORTE E CATEGORIAS DE ANÁLISES

Diante dos aportes teóricos anteriormente descritos, a presente pesquisa busca empreender uma análise da Comunicação Pública na perspectiva reticular pode ser verificada em sua práxis. Além disso, considerando as atuais ferramentas colaborativas on-line (softwares, APIs, vídeo conferências, telefonia móvel, plataformas, entre outras) busca-se ainda entender de que forma estes instrumentos são utilizados para, além da transmissão de informação, promover espaços dialógicos.

Como visto, a presente pesquisa parte do entendimento que a Comunicação Pública é todo o debate de questões de interesse público que são estabelecidas de modo público em prol da experiência coletiva. Com isso, o estabelecimento de sua ação é concretizado com a inclusão de diversos atores, como: políticos, partidos, instituições públicas, organizações não governamentais, organizações civis etc.

No entanto, para verificar os mecanismos preconizados pela comunicação na perspectiva reticular (oriunda do diálogo estabelecido nas redes), a análise empreendida nesta pesquisa se deteve no estudo dos portais eletrônicos dos Governos Executivos na esfera estadual da Administração Pública, por conta da 'proximidade' que este gera com os cidadãos e a possibilidade de traçar esquemas comparativos entre os métodos de ação empregados nestes canais nas diferentes localidades do país. Isso porque entende-se que a análise dos canais de comunicação do Governo Federal possibilita a apreensão e interpretação de dados. Já, quando se opta pelo recorte empregado nesta pesquisa, tem-se a possibilidade, além da análise de dados, também de compará-los entre si; promovendo uma leitura que possibilita verificar as diferenças, intencionalidades e utilização destes portais para o estabelecimento da Comunicação Pública.

Para isso, optou-se, seguindo a metodologia da netnografia e análise de conteúdo, promover o seguinte percurso de explanação: definição e caracterização do *corpus* do estudo, estabelecimento de critérios de análise,

coleta de dados e, por último, interpretação e comparação dos dados coletados, conforme os subitens deste capítulo.

#### **4.1 Corpus de análise: regiões e portais escolhidos como objeto empírico**

Definir o objeto empírico que se quer estudar - o *corpus* da pesquisa - é um dos grandes problemas enfrentados pelo pesquisador. Depois de escolher o tema, o objeto empírico, formular uma questão e estabelecer os objetivos, ainda ficamos diante da questão: “de quantas unidades preciso para ...?”; quantas pessoas entrevistar, quantos portais devo observar, qual período seria suficiente nesta apreciação? Também nos perguntamos como selecionar estas unidades de análise e qual o recorte temporal do *corpus*.

Talvez isso seja o sintoma de que o *corpus* não existe em si, mas depende do pesquisador e do posicionamento teórico a partir do qual ele é considerado. De tal modo, iniciamos por apresentar as regiões geográficas escolhidas como amostra e os critérios que nos levaram a escolher os portais eletrônicos analisados.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), atualmente o Brasil possui uma população de 207.660.929 pessoas<sup>15</sup>. Diante da dimensão continental do país, e levando em consideração a representatividade deste universo social, a presente pesquisa escolheu como objeto de análise um site oficial de cada região geográfica do país. Esta divisão, conforme o IBGE, de caráter geopolítico, visa agrupar por áreas territoriais os estados que possuem características sociais, econômicas, geográficas e populacionais similares. Seguindo esta metodologia, nestas regiões é possível detectar padrões sociais, econômicos e naturais que se repetem. Data de 1941 os primeiros estudos que buscaram empreender esta divisão. Atualmente, apesar de as sub-regiões também serem consideradas pelo IBGE – e, portanto, presentes em cada macrorregião - a divisão do território nacional é feita levando em consideração os seguintes grupos: norte, nordeste, centro-oeste, sudeste e sul.

---

<sup>15</sup> Dados fazem referência ao ano de 2017. Fonte:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/mapa\\_site/mapa\\_site.php#indicadores](https://ww2.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.php#indicadores) Acesso em: 10 de set. 2017

Diante disso, optou-se por eleger um representante de cada região. Como critério de escolha – e a fim de buscar uma representatividade significativa da população nacional – optou-se por escolher dentro de cada região o estado mais populoso.

Com esse recorte, conforme visto anteriormente, também possibilitou outras formas de análise dos dados coletados. Devido a configuração da densidade populacional brasileira – notadamente marcada pela concentração populacional – os cinco estados escolhidos também podem ser considerados como representantes políticos, sociais e dos padrões característicos de cada região geográfica do país. Assim, o universo deste estudo é as cinco regiões federativas brasileira representadas pelos portais eletrônicos dos seguintes estados: Pará (Região Norte), Bahia (Nordeste), Goiás (Centro-Oeste), São Paulo (Região Sudeste) e Rio Grande do Sul (Sul). (Quadro 3) e os sites analisados foram: do Pará (PA): <http://www.pa.gov.br/>; da Bahia (BA): <http://www.ba.gov.br/>; de Goiás (GO): <http://www.goiias.gov.br/>; de São Paulo (SP): <http://www.saopaulo.sp.gov.br/> e do Rio Grande do Sul (RS): <https://estado.rs.gov.br/inicial>.

### Quadro 3 – Regiões, estados e população

REGIÃO	ESTADO	POPULAÇÃO EM POTENCIAL
Norte	Pará (PA)	8.366.628
Nordeste	Bahia (BA)	15.344.447
Centro-Oeste	Goiás (GO)	6.778.772
Sudeste	São Paulo (SP)	45.094.866
Sul	Rio Grande do Sul (RS)	11.322.895

Fonte: elaborado pelo autor com os dados do IBGE (2015).

Com este recorte, pode-se concluir que os dados e informações coletados em cada um dos portais selecionados são produzidos, *a priori*, para atender os interesses de 86.907.608 brasileiros – ou seja, potencialmente mais de 40% da população nacional. Além disso, a escolha desses portais também possibilita identificar diferenças e particularidades entre as estratégias de Comunicação Pública, atualmente empreendidas em cada região do país, conforme justificado.

De tal modo, apresentam-se as características históricas, econômicas, sociais e da estrutura de comunicação de cada estado escolhido, salientando

que, nesta etapa, as informações estão relacionadas sem contraposições com a interpretação dos dados coletados nos portais, porém trazem subsídios para o que será explanado nos próximos subitens.

#### **4.1.1 Estado do Pará (Região Norte)**

O estado do Pará é considerado a 13ª região subnacional do mundo em extensão territorial, sua área chega a ser maior que a da região sudeste e ainda é equivalente ao Peru. Sua história remonta ao período pré-cabralino. Durante o período colonial e Imperial, a região, primeiro recebeu o nome de “Terra de Feliz Luzitânia”, que depois foi substituído por Grão-Pará. Em 1616, a região ainda era habitada por ingleses e holandeses – que buscavam a extração de recursos vegetais, em especial sementes de urucum, guaraná e pimenta - e missões missionárias. Ainda neste ano, é fundado o Forte do Presépio, edificação considerada o ponto inicial da cidade de Belém, que à época chamava Santa Maria de Belém do Grão-Pará. E, assim como outras regiões do Brasil, os primeiros séculos pós-descobrimto foram marcados por lutas entre a população indígena e os colonizadores, com dizimações em massa e a escravização dos povos originários. Em 1621 é criado o estado do Grão-Pará e Maranhão, separados administrativamente do estado do Brasil que ainda tinha a cidade de Salvador como capital. Após expedição realizada em 1637, que objetivava atingir Quito, toda a região amazônica é declarada como parte do estado do Grão-Pará e Maranhão. Apenas em 1774 é feita a separação dos estados, período de forte estagnação econômica na região e marcado por conflitos armados entre as populações locais e os portugueses. A insubordinação, já no período da regência, fomentou o movimento que foi conhecido como Cabanagem, que eclodiu em 1835 e chegou a decretar a independência da região – logo revertida pela coroa. Após este período, com o desenvolvimento econômico e infra estrutural das regiões do entorno, o Pará adquiriu os limites geográficos que ocupa hoje: composto por 144 municípios.

Atualmente, o estado conta com uma população de 8.366.628 espalhados por 1.247.955,238 km<sup>2</sup>, sendo o segundo maior estado em extensão territorial e o nono em população. Sua densidade geográfica é de 6,07 habitantes por quilômetros quadrados. A maior concentração populacional é na área urbana –

que soma 5.191.559 pessoas e possui um Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,646, ocupando a 24ª posição entre todas as unidades da federação.

No meio on-line, o estado possui o sítio eletrônico “Pará – Portal do Governo” (<http://www.pa.gov.br/>) que concentra todas as ações de comunicação do executivo que são coordenadas pela Secretaria de Estado e Comunicação (Secom), atualmente sob a chefia de Daniel Nardin Tavares. É um órgão de administração direta do executivo, cujo estatuto descreve que “é responsável pela execução centralizada das atividades de jornalismo, comunicação institucional, novas mídias, relações públicas, pesquisa de opinião, democratização do acesso à informação e à comunicação, publicidade, propaganda e marketing”.<sup>16</sup>

Em caráter oficial, o governo do Pará ainda mantém perfis nos seguintes sites: [facebook.com/governopara/](https://www.facebook.com/governopara/), [instagram.com/governopara/](https://www.instagram.com/governopara/), [twitter.com/governopara](https://twitter.com/governopara)) e [youtube.com/governopara](https://www.youtube.com/governopara). Além disso, mantém a Fundação Paraense de Radiodifusão e a Agência Pará de Notícias (<http://www.agenciapara.com.br/>).

#### **4.1.2 Estado da Bahia (Região Nordeste)**

Foi em seu território, em 1500, na cidade de Porto Seguro, região sul, que os portugueses desembarcaram pela primeira vez no território que, futuramente, iria se constituir o país. A partir de 1530, a Coroa Portuguesa implementou o sistema de capitanias hereditárias, depois convertido em Governo-Geral sediado na cidade de Salvador. Esta escolha se justificou em virtude da região ser rica em diversos recursos naturais, entre eles, o Pau-Brasil.

Com a população estimada em 15.344.447 pessoas, o estado da Bahia é o 21º em extensão quando comparado com as outras unidades da federação, com cerca 564.732,450 km<sup>2</sup>, o que resulta numa densidade demográfica de 24,82 hab/km<sup>2</sup>, o que o torna, o quarto estado mais populoso do Brasil. Como destaque em termos geográficos, é o estado brasileiro que possui a maior costa, com cerca de 900 quilômetros banhados pelo oceano atlântico.

---

<sup>16</sup> Fonte: <http://www.secom.pa.gov.br/site/sobre/>. Acesso em: 5 de set. 2017.



Atualmente, a comunicação do Governo do Estado da Bahia é gerida pela Secretaria de Comunicação Social (Secom) que, segundo o site oficial do governo “tem por finalidade propor, coordenar e executar a Política de Comunicação Social do Governo<sup>17</sup>”. Diante disso, são prerrogativas do órgão: (I) estabelecer as diretrizes e orientações técnicas a serem observadas pelas unidades setoriais de comunicação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, na execução da política de comunicação; (II) supervisionar e integrar as atividades de Comunicação Social da administração direta e indireta do Estado, visando ordenar e racionalizar os trabalhos executados; (III) divulgar os projetos e políticas de Governo propostos pelo Poder Executivo Estadual nas principais áreas de interesse da sociedade; (IV) observar a transparência e a adequação das mensagens, visando assegurar o amplo conhecimento pela população das ações governamentais; (V) monitorar e integrar as atividades do Governo nas áreas de rádio, televisão, jornalismo, propaganda, redação, fotografia, internet e relações sociais; (VI) definir e padronizar a identidade visual dos sítios integrantes das unidades setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, via internet; (VII) acompanhar, selecionar e analisar matérias e notícias divulgadas na mídia, e de interesse da Administração Pública Estadual, objetivando auferir a sua repercussão junto à opinião pública; (VIII) orientar, coordenar e executar as atividades referentes à elaboração dos produtos para televisão, rádio, portais/sites e impressos, em torno das ações governamentais, bem como supervisionar a distribuição desse material junto aos meios de comunicação; (IX) viabilizar o levantamento de informações para execução dos trabalhos de cobertura jornalística e para criação das campanhas de interesse da Administração Pública Estadual; (X) analisar, aprovar e controlar as atividades de pesquisa, planejamento e comercialização da mídia; (XI) analisar, aprovar e controlar as campanhas publicitárias e sua veiculação, bem como acompanhar a execução dessas despesas; (XII) definir, propor e coordenar as políticas públicas de comunicação social do Governo do Estado, com base nas proposições apresentadas nas Conferências Públicas de Comunicação Social; (XIII) elaborar o Plano de Comunicação de Governo - PCG, que norteará as ações de comunicação de governo, coordenando revisões e ajustes eventualmente

---

<sup>17</sup> Fonte: <http://www.secom.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=30>. Acesso em: 10 de out. de 2017.

necessários nas ações, metas, prazos e recursos previstos nos Planos Anuais de Comunicação - PACOM; (XIV) coordenar e supervisionar a execução dos seus eventos e de eventos institucionais demandados pelo Governador do Estado e Secretários; e, por último, (XV) exercer outras atividades correlatas.

Para isso, o órgão conta com um organograma de 23 funcionários, sendo que André Curvello é o secretário responsável. Além do site institucional do governo (ba.gov.br), todas as secretarias da administração pública também possuem sites próprios – o que totaliza ao menos outros 27 sítios eletrônicos.

Os canais de comunicação on-line atuais, além dos sites, são uma WebTV e perfis oficiais nas seguintes redes sociais: Facebook (facebook.com/governodabahia), twitter ([twitter.com/governodabahia](https://twitter.com/governodabahia)), youtube (youtube.com/user/governodabahia), Instagram (instagram.com/govba/) e flicker (com hospedagem de conteúdo no próprio site do governo).

#### **4.1.3 Estado de Goiás (Região Centro-Oeste)**

Localizado no Planalto Central brasileiro, a sua consolidação como estado remonta às ações bandeirantes dos paulistas. Ao desbravarem o interior do país, suas expedições atingiram o território atual do estado. Em meados de 1700, ainda nesse movimento, ocorreu a primeira ocupação do local com a fundação de Vila Boa (na região do Rio Vermelho), que mais tarde foi renomeada como a Cidade de Goiás, que por mais de 200 anos foi o centro administrativo e político da região. Após este período, com o processo de consolidação de outras juntas administrativas nas proximidades, o estado foi se caracterizando. E com a mudança da capital do estado para Goiânia, em 1930, e do país para Brasília, em 1960, o estado assumiu as delimitações geográficas que possui hoje.

Atualmente, Goiás possui um território de 340.257 km<sup>2</sup> e é composto por 243 municípios. Com 6,6 milhões de habitantes é o 12º estado mais populoso do país. Sua economia é de caráter agropecuário – principalmente a produção de soja, milho e carne bovina – detém o terceiro maior rebanho do país. Para além disso, sua economia também é decorrente da produção da indústria farmacêutica e automobilística.

A estrutura de comunicação atual do estado é gerida pela Secretaria de Estado de Governo (Segov). Segundo o regulamento disponibilizado em seu site (<http://www.goias.gov.br/>) oficial, cabe a este órgão: "exercitar a arte de estimular o bom relacionamento com políticos, líderes classistas, municipalistas e com a população em geral."<sup>18</sup>

Já no que tange ao âmbito da comunicação, entre outras atividades, este órgão se responsabiliza por: assistir o Titular da Pasta no relacionamento com os órgãos de comunicação; prover e manter canais de comunicação interna dinâmicos e efetivos; promover a interação e articulação interna, propiciando uma comunicação eficiente e eficaz entre as diversas unidades da Secretaria; articular as atividades de comunicação da Secretaria e de suas entidades jurisdicionadas com as diretrizes de comunicação do Governo do Estado; prover e manter canais de comunicação com a mídia e com a sociedade; administrar os canais de comunicação com a sociedade, realizando recebimento, análise e acompanhamento dos registros de reclamações, denúncias, sugestões e críticas, intermediando a solução dos problemas apresentados, bem como repassando, em tempo hábil, os resultados aos interessados; acompanhar a posição da mídia com respeito ao campo de atuação da Secretaria, preparando "releases", "clippings" e cartas à imprensa; elaborar material informativo, reportagens e artigos para divulgação interna e externa; elaborar e produzir material visual de suporte às atividades internas e externas da Secretaria, obedecendo as diretrizes do Governo do Estado; administrar o sítio da Secretaria (internet), colocando à disposição da sociedade informações atualizadas pertinentes ao campo funcional e à atuação da Pasta, segundo padrões de qualidade, confiabilidade, segurança e integridade; e, por último, realizar outras atividades correlatas.

Além do site oficial (<http://www.goias.gov.br/>), o estado do Goiás ainda informa possuir perfis nas redes sociais: Facebook, Twitter e Instagram. No entanto, durante a coleta e análise de dados, os ícones disponibilizados para estes perfis não estavam válidos. Ao clicar neles, o usuário é direcionado para a tela inicial de cada uma dessas redes sociais.

---

<sup>18</sup> Fonte: <http://www.segov.go.gov.br/post/ver/210057/competencia>. Acesso em: 6 de jun. de 2017.

#### 4.1.4 Estado de São Paulo (Região Sudeste)

Composto por 645 municípios, São Paulo é o estado mais rico e populoso da federação – sendo a subdivisão nacional mais populosa de todo continente. Possui cerca de 44 milhões de habitantes, o que representa 22% da população brasileira. Pesquisas apontam que já em 1200 AC a região em que o estado está localizado era habitada por povos indígenas. No século XV, o litoral do estado, passou a ser visitado por expedições de navegadores europeus, com destaque para portugueses, espanhóis e holandeses. Mas, apenas em 1532, é fundada a primeira vila na região – a Vila de São Vicente, na baixada santista – por Martim Afonso de Souza. E, já no século XVII, as expedições dos bandeirantes garantiram a ocupação territorial do estado. Seu desenvolvimento, além da localização, também se deve à produção agrícola, já em destaque na época do Império. No período Vargas, com uma oligarquia agrícola estabelecida, o estado passa a ser a primeira região do país a se industrializar; o que, além do pioneirismo, garantiu o desenvolvimento social e econômico. Hoje, segundo dados do IBGE, se o estado fosse um país, estaria entre as vinte maiores economias do mundo.

A comunicação do estado das ações do governo são estabelecidas pelo Sistema de Comunicação do Governo do Estado de São Paulo (SICOM) que tem como órgão central de atuação e regulamentação a Subsecretaria de Comunicação que, segundo o seu regulamento institucional é “responsável pelas diretrizes de comunicação dos órgãos da administração direta, fundos especiais, autarquias, fundações e empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Governo do Estado”<sup>19</sup>. Ou, de forma mais clara, está sob a prerrogativa desse órgão concentrar as ações de assessoria de imprensa (coordenando as relações com jornalistas e as informações disponibilizadas para a mídia em geral), marketing (direcionando e executando a realização de eventos e publicidade), e, por último a internet (promovendo a comunicação a partir das novas tecnologias de informação e comunicação). Além do site oficial disponível no link <http://www.saopaulo.sp.gov.br/>, o governo de São Paulo ainda possui perfis nos

---

<sup>19</sup> Fonte: <http://www.comunicacao.sp.gov.br/institucional>. Acesso em: 8 de ago. de 2017.

seguintes sites: [facebook.com/governodesaopaulo/](https://facebook.com/governodesaopaulo/), [instagram.com/governosp/](https://instagram.com/governosp/), [twitter.com/governosp/](https://twitter.com/governosp/)), [youtube.com/user/governos](https://youtube.com/user/governos) e também no [flickr.com/photos/governos](https://flickr.com/photos/governos)

#### **4.1.5 Estado do Rio Grande do Sul (Região Sul)**

Com 467 municípios, o Estado do Rio Grande do Sul concentra pouco mais de 11 milhões de habitantes. Seu desenvolvimento histórico remonta o início de 1600, quando missões jesuítas iniciaram a ocupação da região sul do continente americano. No entanto, embora tenham se fixado no território, foram posteriormente expulsos pelos portugueses e os povos gaúchos, após dois séculos de disputas territoriais. Em 1821, torna-se a Província de São Pedro do Rio Grande do Sul, posteriormente o estado. No entanto, ao longo de sua história, o estado esteve envolvido em diversos conflitos territoriais e revoltas, sendo pacificado apenas durante o governo de Getúlio Vargas (1928). Além dessas considerações, ainda em seu período de formação, a região recebeu diversos imigrantes de países da Europa. Este movimento, atualmente, se configura como traço marcante em sua cultura e identidade. Em virtude disso, em 2014, o jornal estadunidense *The New York Times* apontou que Rio Grande do Sul era o estado brasileiro com a maior influência europeia em comparação com as outras unidades federativas.

Atualmente, embora seja um dos estados com maior grau de industrialização do Brasil, a economia do Rio Grande do Sul também se caracteriza pela relevância da agricultura. Entre os itens produzidos, se destacam: arroz, soja, milho, mandioca, cana-de-açúcar, laranja e alho. Em seu parque industrial evidencia-se a produção de calçados e produtos dos setores petroquímico, tabagista, construção, alimentação, automobilístico e indústria naval.

A comunicação do estado é gerida pela Secretaria de Comunicação (Secom) que em seu estatuto alega que “mediar a relação do governo do Estado com a população ou por meio da mídia é a principal atribuição”. O órgão é composto por cinco diretorias: Geral, Jornalismo, Imprensa do Palácio Piratini, Comunicação Digital e Publicidade e Marketing. No entanto, ao contrário do estatuto de órgãos análogos mantidos por governos de outras unidades

federativas, no Rio Grande do Sul “secretarias, órgãos, fundações, autarquias e empresas públicas têm liberdade para conduzir a sua área”. No entanto, é responsabilidade da Secom fazer com que na comunicação estabelecida por estes outros órgãos e entidades a “linha política da comunicação do estado” seja mantida. Para isso, são prerrogativas da Secom, ainda segundo o seu estatuto, as ações de comunicação mantidas pelo estado devem ser pautadas por: (I) promoção da liberdade de imprensa; (II) transparência e respeito no relacionamento com a mídia e os diferentes atores sociais; (III) não prometer sem cumprir; (IV) falar só depois de fazer; (V) não resolver as questões do governo pela imprensa; (VI) sem espetacularização; (VII) critério e perspectiva do interesse público na definição dos investimentos em publicidade; (VIII) usar linguagem fácil, acessível e popular; (IX) nunca promover qualquer espécie de intimidação ou patrulha; (X) sem privilégios a grupos de comunicação, agências ou fornecedores; e, por último, (XI) sempre agir com muito respeito, diálogo e abertura.

E, reconhecendo as mudanças que a comunicação em rede promove ao escopo de ação do governo<sup>20</sup>, atualmente são mantidos os perfis oficiais nas seguintes redes sociais: facebook.com/GovernodoRS, twitter.com/governo\_rs, youtube.com/governodors), flickr.com/photos/governo\_rs, Instagram (instagram.com/governo\_rs/) e SoundCloud (soundcloud.com/governo-rio-grande-do-sul). Além desses canais, ainda é mantida a Rádio Piratini (<http://streaming.procergs.com.br/radiopiratini/>).

Assim, findada a apresentação das regiões escolhidas, com vistas a determinar a pertinência dessas escolhas em relação aos pressupostos do estudo e da eventual circularidade que pode se instaurar entre essas, traçamos uma comparação dos dados geográficos e populacionais. Como se observa, temos grandes divergências em quantidade de população (Pop), sendo a região sudeste

---

<sup>20</sup> Em seu estatuto, a Secretaria de Comunicação do Rio Grande do Sul informa que suas ações devem estar alinhadas com: “Menos promoção e exibicionismo e mais informação e atendimento devem ser as bases de uma moderna comunicação de governo, especialmente diante das inúmeras possibilidades da era digital. O primeiro grande valor a ser praticado é o da transparência, tanto para fora quanto para dentro. A opção pela verdade é condição de respeito à população.”. Fonte: <http://www.secom.rs.gov.br/quem-somos>. Acesso em: 15 de out. de 2017.

a mais populosa e com a maior expectativa de vida. Em termos de território a região maior é a do Norte. (Quadro 4).

**Quadro 4 - Comparativa de dados geográficos e populacionais**

Estado	Região	Território	Pop.	Densidade demográfica	Pop. Urbana	Pop. Rural	Expectativa de vida
Pará (PA)	Norte	1.247.955,238 km <sup>2</sup>	8.366.628	6,07 hab/km <sup>2</sup>	5.191.559	2.389.492	71,7 anos
Bahia (BA)	Nordeste	564.732,450 km <sup>2</sup>	15.344.447	24,82 hab/km <sup>2</sup>	10.102.476	3.914.430	73 anos
Goiás (GO)	Centro-oeste	340.106,492 km <sup>2</sup>	6.778.772	17,65 hab/km <sup>2</sup>	5.420.714	583.784	73,8 anos
São Paulo (SP)	Sudeste	248.219,627 km <sup>2</sup>	45.094.866	166,23 hab/km <sup>2</sup>	39.585.251	1.676.948	77,5 anos
Rio Grande do Sul (RS)	Sul	281.737,888 km <sup>2</sup>	11.322.895	37,96 hab/km <sup>2</sup>	9.100.291	1.593.638	75 anos

Fonte: elaborado pelo autor com os dados do IBGE (2015)

No quadro 5, comparativa dos dados econômicos, percebe-se na coluna inicial as siglas dos diferentes estados amostrados na pesquisa (Para (PA), Bahia (BA), Goiás (GO), São Paulo (SP) e Rio Grande do Sul (RS)). A segunda coluna traz o número de indivíduos matriculados no ensino fundamental (Matricula), que como era de se esperar por ser o estado mais rico e maior é o que tem também a mais expressiva quantidade de alunos no ensino fundamental.

Quanto ao Rendimento nominal mensal domiciliar *per capita* (RM) vemos que São Paulo também alcança o maior índice, enquanto que o menor é do Pará. Sobre rendimento médio aproximado do trabalho principal das pessoas de 16 anos ou mais, ocupadas na semana de referência em trabalhos formais (RT) observa-se que o menor valor se encontra no estado da Bahia.

Já em relação a proporção (PROP) de pessoas de 16 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência em trabalhos formais o percentual menor – isto é quando se comparada ao número de habitantes - o Pará tem o menor percentual (36,2%) e o maior está no estado de São Paulo (72,2%).

Do mesmo modo, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) destes estados são em ordem crescente Pará, Bahia, Goiás, Rio Grande do Sul e São

Paulo. E por último, o pessoal ocupado na Administração pública, defesa e seguridade social (PO), indica Goiás com menor número de funcionários e São Paulo com maior.

**Quadro 5 - Comparativa de dados econômicos**

Estado	Matricula	RM	RT	PROP	IDH	PO
PA	1.475.087*	R\$ 708	R\$ 1.926	36,2 %	0,646 (24º)	318.060
BA	2.123.425	R\$ 773	R\$ 1.810	44,4 %	0,660 (22º)	520.854
GO	886.246	R\$ 1.140	R\$ 2.158	59,3 %	0,735 (7º)	236.272
SP	5.330.730	R\$ 1.723	R\$ 2.963	72,2 %	0,783 (2º)	1.482.363
RS	1.330.075	R\$ 1.554	R\$ 2.427	70,9 %	0,746 (5º)	349.431

\*Referente ao ano de 2015. Fonte: elaborado pelo autor com os dados do IBGE (2015).

Com estes dados, constata-se que os portais escolhidos representam um universo de análise heterogêneo. Com a multiplicidade dos indicadores sociais, ainda estabelecendo uma primeira análise, pressupõe-se que as comunicações estabelecidas poderão adquirir especificidades seguindo a realidade socioeconômica do meio - e, principalmente, do público-alvo – a qual se direciona.

#### **4.2 A Netnografia e a construção de categorias para a análise**

Para a coleta de dados nos sites escolhidos, utilizou-se da netnografia via a técnica observacional assim como para o estabelecimento de categorias de análise. Por netnografia compreende-se a busca de informações na internet em prol da construção de apontamentos científicos. Esta metodologia teve sua origem na etnografia, mas não deve ser compreendida apenas como a transposição de um método de pesquisa para o ciberespaço. Neste método, oriundo da sociologia, “reúne técnicas que munem o pesquisador para o trabalho de observação, a partir da inserção em comunidades para pesquisa” (AMARAL; NADAL; VIANA, 2008, p. 35). Por isso, este método obriga que o pesquisador mergulhe no ambiente em que fará suas análises e estruture sua pesquisa levando em consideração as interações estabelecidas no período pesquisado entre os elementos que constituem o campo da pesquisa. Enquanto a etnografia preconiza a imersão do agente pesquisador na cultura a ser analisada, a netnografia realiza este mesmo processo, mas levando em consideração as particularidades do meio *on-line*. E, ponderando sobre o desenvolvimento técnico



científico que possibilitou a consolidação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e, por consequência, a hiperconexão global, contata-se que essa técnica de pesquisa também vem se estruturado recentemente.

Além dessas considerações, é importante salientar que este método de análise ainda leva em considerações outros elementos:

A netnografia também leva em conta as práticas de consumo midiático (BRAGA, 2007), os processos de sociabilidade e os fenômenos comunicacionais que envolvem as representações do homem dentro de comunidades virtuais<sup>3</sup>, faz-se necessário ressaltar que estas estão em constante transformação, apresentando-se em formas constantemente provisórias, além de representarem um fenômeno embrionário (MOSCOVICI, 2006, p. 78). (AMARAL; NADAL; VIANA, 2008, p. 35)

Também é possível compreender que ela vem se tornando imperativa, uma vez que na atualidade, conforme o recorte proposto por exemplo nesta dissertação, é praticamente impossível estudar e analisar a cultura de uma sociedade ou organização se apropriar da dimensão digital, de suas trocas informacional e simbólicas estabelecidas neste ambiente virtual. Com isso, ao traçar uma linha evolutiva dessa análise, observa-se que:

Pieniz (2009) e Gutierrez (2010) apontam que o termo “netnografia” surgiu em 1995, cunhado por pesquisadores norte-americanos. Segundo Montardo & Passerino (2006), Robert Kozinets (1997, 2002) começou a fazer adaptações da metodologia etnográfica em ambiente virtual em suas pesquisas sobre marketing em comunidades online. Logo em seguida, Christine Hine (2005) também começa a estudar o espaço virtual. (MARTINS, 2012, p. 3)

Nota-se que este método de pesquisa é interpretativo e investigativo, especialmente no que se refere ao campo da comunicação digital. Como dito, o termo netnografia, não é uma mera transposição do método etnográfico aos ambientes midiáticos e de relacionamento on-line, uma vez que as dinâmicas comunicacionais tanto entre os objetos observados como entre os atores desta relação podem diferir conforme a noção de tempo-espaço, segundo discutem Hine (2005) e Hodkinson (2005). A netnografia é uma metodologia que pode ajudar a clarear os caminhos que serão traçados pela comunicação, com análises quantitativas e estatísticas (webmetria, número de links, etc.), mas também

qualitativa com a Análise de Conteúdo (AC), a Análise de Redes Sociais entre outras, dependendo do desenho amostral e das delimitações que o problema requer. Conforme Kozinets (2007, p.15) as análises netnográficas “podem variar o longo de um espectro que vai desde ser intensamente participativa até ser completamente não-obstrutiva e observacional”. Na visão de Hine (2005, p 1) são muitas as dificuldades na escolha das metodologias para se observar os processos comunicativos em rede. Para o autor a internet trouxe:

[...] um desafio significativo para a compreensão dos métodos de pesquisa. Através das ciências sociais e humanidades as pessoas se encontraram querendo explorar as novas formações sociais que surgem quando as pessoas se comunicam e se organizam via email, websites, telefones móveis e o resto, das cada vez mais mediadas formas de comunicação. Interações mediadas chegaram à dianteira como chave, na qual, as práticas sociais são definidas e experimentadas.

No entanto, é oportuno destacar que nesse método de pesquisa a configuração das informações disponíveis – dispersas no meio on-line – constitui outro grande diferencial a ser levado em consideração. Com isso, em comparação com os estudos da etnografia, troca-se o “campo” por um “nãolugar”, daí a construção dos indicadores de análise, neste estudo observou os trabalhos empreendidos sobre a temática de governança eletrônica, ou e-gov. Segundo a abordagem de Bélanger e Hiller (2001), as relações no âmbito do governo eletrônico podem ser enquadradas em cinco níveis. No primeiro deles, o G2CS, há a prestação de serviços que ocorre quando as plataformas digitais são utilizadas para a troca de informações que geram algum retorno ao cidadão, como quando por meio de transações on-line o requerente obtém algum benefício. No próximo nível, G2CP, quando o relacionamento entre governantes e população faz parte do processo democrático; nesta perspectiva se enquadra as votações e petições on-line. Já no terceiro nível, G2BMKT, há a interface entre os serviços públicos e a iniciativa privada, considerando pessoas físicas e jurídicas. No quarto nível, G2E, está o relacionamento entre o governo e a equipe de trabalhadores que o compõe. E, por último, há o relacionamento entre governo e governo G2G, quando os canais disponíveis no meio online são esteio para as relações entre as diversas entidades, organizações e agências que compõem a administração pública.

Ainda sobre essa temática, segundo apontam Koh, Ryan e Prybutok (2005), pode-se considerar alguns modelos de evolução dos governos eletrônicos segundo o grau de desenvolvimento comunicacional. Na fase 1, os portais governamentais transmitem informações. Na segunda fase, há a interação; ou seja, é possível estabelecer vias de diálogos. Na fase 3 o processo de comunicação já permite a transação de informações em duas vias. E, por último, na fase 4, há a transformação; quando o estabelecimento de comunicação, troca de informações e disponibilidade de canais atinge a maturidade para transformar a realidade dos cidadãos. Com isso, a informação gera presença. A interação é o instrumento capaz de gerar comunicação. A transação deve oportunizar transações completas. E, por último, a transformação consegue estabelecer integração de processos e mudanças organizacionais.

Ainda sobre estes conceitos, ao considerar e classificar os elementos apontados por Bélanger e Hiller (2006), quando se analisa as relações entre governo e sociedade, também é preciso analisar os seguintes pontos:

- Informação: disseminação de informação do governo para os seus cidadãos
- Comunicação de duas vias: permite que os cidadãos se comuniquem com o governo e façam solicitações simples;
- Transação: governos possuem ambientes *on-line* disponíveis para transações reais com seus cidadãos
- Integração: todos os serviços de governo estão integrados, daí os cidadãos acessam um portal único que exige conexão plena e acesso por diversos canais.
- Participação política: relacionada aos portais que possibilitam votações *on-line* e participação com encaminhamentos de comentários dos cidadãos acerca do processo de forma completamente *on-line*.

Além disso, para Odete e Koong (2005), a avaliação de um sítio ou portal governamental deve contemplar três fatores fundamentais. No primeiro, há a prestação de serviços externos em que bidireccionalmente é possível promover trocas colaborativas entre governo e empresas e cidadãos. No segundo a prestação de serviços internos, em que o objetivo principal é a integração entre

os serviços das entidades, organizações e agências que compõe o governo. E, por último a prestação de serviços globais, em que a ação comunicativa se estabelece com a intenção de atração de parceiros e promoção mercado global.

E, para finalizar o estabelecimento dos indicadores para a realização e exploração netnográfica existe a tabela da NEC3, utilizada por *US National Eletronic Commerce Coordinating Council* (HOLMES, 2001).

- Primeiro Nível: portal provê a informação e esconde a complexidade organizacional, mostrando o governo como o cidadão quer vê-lo;
- Segundo Nível: portal oferece transações on-line;
- Terceiro nível: portal permite ao cidadão passar de um serviço a outro sem identificar-se novamente, a partir da colaboração e compartilhamento de serviços entre diversos departamentos;
- Quarto nível: portal que coleta a informação necessária para uma transação de todas as fontes governamentais disponíveis, requerendo colaboração entre diversas organizações, além de tecnologia de interconexão e pré-processamento da informação analítica;
- Quinto nível: portal permite ao cidadão acessar os serviços governamentais segundo seus interesses indicando ao cidadão ícone específicos por interesse ou evento da vida;

Afora as considerações anteriores, é oportuno destacar que essa dissertação ainda abrange - diante dos dados coletados e categorias de análise utilizadas para a compreensão do fenômeno – o entendimento da comunicação pública sob a perspectiva reticular que é analisado por meio da webmetria. Com isso, a análise aqui empenhada não contempla o caráter participativo do pesquisador, ou seja, não teve interações com os públicos analisados.

As análises etnográficas “podem variar ao longo de um espectro que vai desde ser intensamente participativa até ser completamente não-obstrutiva e observacional (KOSINETE, 2017, p.15) e, neste, caso o estudo realizado foi meramente observacional acercando-se da cultura, como um dos cidadãos brasileiros neste campo de análise, porem se emergir nos meandros dos “nativos”

isto é no ambiente daqueles que produzem os conteúdos para os portais governamentais analisados.

### 4.3 A Análise de conteúdo e as categorias observadas nos portais

Para a análise do conteúdo resultante da coleta dos dados durante o período de monitoramento, de 8 a 14 de janeiro de 2018, optou-se por seguir os apontamentos de Duarte (2011). Segundo este teórico as informações ou mensagens emitidas pelos governos, podem ser analisadas e compreendidas conforme as intencionalidades. Para isso, é oportuno considerar quais são os públicos-alvo dessas mensagens. É possível determinar para qual tipo de perfil a comunicação está direcionada e se em suas mensagens prioriza algum grupo. As categorias são explicadas no quadro 6:

**Quadro 6 – Categorias de intencionalidades**

DIRECIONAMENTO	DESCRIÇÃO
Institucionais	Referentes ao papel, políticas, responsabilidades, e funcionamento das organizações. Em geral, são ligadas à projeção de imagem e à consolidação de identidade
Gestão	Relativas ao processo decisório e de ação dos agentes que atuam em temas de interesse público. Incluem discursos, relato de intenções, motivações, prioridades e objetivos dos agentes
Utilidade Pública	Sobre temas relacionados ao dia-a-dia das pessoas, geralmente serviços e orientações. Buscam informar, mobilizar, prevenir ou alertar a população ou setores específicos dela para temas de seu interesse.
Interesse Privado	As que dizem respeito exclusivamente ao cidadão, empresa ou instituição. Exemplos: dados de Imposto de Renda, cadastros bancários
Mercadológicos	Referem-se a produtos e serviços que participam de concorrência de mercado
Prestação de Contas	Dizem respeito à explicação sobre decisões políticas e de uso de recursos públicos, viabilizando o conhecimento, a avaliação e a fiscalização
Dados Públicos	Aqueles de controle do Estado que dizem respeito ao conjunto da sociedade e a seu funcionamento. Exemplos: estatísticas, jurisprudência, documentos históricos, legislação e normas.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em DUARTE (2011)

Diante disso, tendo como base os indicadores pré-estabelecidos, se observa de que forma os poderes executivos no âmbito estadual estabelecem ações comunicativas em rede, analisando a interface on-line, em específico, os

sítios eletrônicos, como são construídos e qual a forma de disponibilização dos seus conteúdos. E, ainda, se verifica como a arquitetura informacional desses portais possibilita ou estimula a interatividade e as ações dialógicas, a partir do conceito de Web 3.0 e da comunicação reticular, observando como a Comunicação Pública se articula com os preceitos desta perspectiva.

A análise dos portais, considerou os indicadores anteriormente descritos e estabelecidos para fazer também uma leitura dos conteúdos, ou seja, avaliar as informações que são disponibilizadas diariamente. Para isso, foi realizado o monitoramento dos sites durante o período de sete dias, de 8/1 a 14/1/2018, oportunizando um resumo, dos seguintes elementos:

- **Arquitetura do site:** de que forma as informações estão dispostas;
- **Acessibilidade:** quais os recursos disponíveis que garantem o acesso às informações para diferentes públicos;
- **Periodicidade:** qual a frequência da disponibilização de conteúdo;
- **Conexão em redes:** a existência de outros perfis em redes sociais on-line
- **Interatividade:** quais os recursos que possibilitam a interatividade do usuário.
- **Público-alvo do conteúdo postado:** foram observadas as categorias estabelecidas por Duarte para delinear o alvo das ações comunicativas desses portais.

Com este procedimento, foi possível traçar uma análise sobre a prática da Comunicação Pública inseridas no contexto das redes digitais on-line. Além disso, tendo esquematizado o percurso teórico, os dados coletados poderão ser observados e interpretados segundo os pressupostos da Comunicação Pública, segundo Duarte (2005), e a arquitetura reticular.

## 5 PORTAIS OBSERVADOS: DADOS E RESULTADOS

Neste estudo foram analisados os sites de cinco estados da federação, cada um representando uma região geográfica, conforme exposto e justificado no capítulo anterior. Os portais analisados foram por estados São Paulo (Sudeste), Rio Grande do Sul (Sul), Pará (Norte), Goiás (Centro Oeste) e Bahia (Nordeste). Nas páginas que seguem estão os dados coletados sobre as particularidades de cada um e posteriormente uma análise comparativa entre eles.

### 5.1 Portal do Governo: Estado de São Paulo (Sudeste)

Intitulado como “Portal do Governo”, o site do governo do Estado de São Paulo possui a página inicial composta por seis imagens, sendo que uma delas, a principal, é um *banner rotativo* (quando o campo destinado para a imagem, automaticamente faz a alteração e troca da imagem).

O cabeçalho da página inicial é composto pelos seguintes hiperlinks: Investe SP, Cidadão SP, SP Global - alinhados à margem esquerda da página - e os hiperlinks para as redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e Flickr) – alinhados à direita. Já logo abaixo, no menu principal da página, o usuário tem acesso aos seguintes hiperlinks: SP Notícias, Conheça SP, Ações de Governo, Órgãos e Entidades, Fale Conosco e Busca.

Nas seções que compõem o site, o usuário tem acesso, em primeiro lugar, às notícias sobre o governo. Logo abaixo, estão dispostas informações sobre ação social, doação de sangue e combate à violência contra crianças e adolescentes; sendo que o primeiro está no formato de um “Quiz interativo”. Ao lado, ainda nesta seção, o usuário encontra os links para outras ações e formas de participação popular, como postos de coleta de doações de sangue, informações sobre concursos, Poupatempo e opções de vagas em universidades públicas mantidas pelo estado. Abaixo dessa seção, são divulgadas informações turísticas e outras ações do governo, como o programa de qualificação de jovens, com a opção de fazer o download do documento que traz as Ações do Governo no período de 2011/2017. Abaixo, encontram-se ícones voltados aos serviços na área de comunicação: Boletim SP (em que o usuário pode cadastrar o e-mail para receber as notícias do governo), Sala de Imprensa (com o acesso aos conteúdos

produzidos e direcionados aos jornalistas e veículos de imprensa), Conversa com o Governador (as ações do chefe do executivo, com destaque para as atividades mais recentes) e, por último, Agenda do Governador (com periodicidade semanal e a divulgação das atividades do chefe do executivo). Na próxima seção abaixo, o site disponibiliza aos seus usuários três vídeos educativos: Instituto Butantan, Bombeiros de São Paulo e Lixo Eletrônico. Estes conteúdos, além do fortalecimento institucional das entidades e órgãos mantidos pelo governo, tem a intenção de divulgar informações de serviço ao usuário. Logo abaixo desse conteúdo, é divulgado os hiperlinks para o acesso ao Governador, Empresas, Poder Público, Fundo Social, Autarquias, Prefeituras Paulistas, Secretarias e Fundações. Nesta seção também estão dispostos os links para os canais de comunicação entre cidadão e governo. Com a indicação do texto “Tire suas dúvidas e dê suas opiniões”, o usuário tem acesso aos links da Ouvidoria SP e Fale Conosco. E, finalizando as informações da página, há dois *banners* divulgando o Portal da Transparência e a campanha de proibição de consumo de álcool por menores de idade. Para uma melhor localização dos itens descritos, a Figura 1 traz a perspectiva da página inicial do site do governo do Estado de São Paulo, no período do monitoramento.



## Imagem 1 Print da página inicial do site do governo do Estado de São Paulo

Portal do Governo | Investe SP | Cidade SP | SP Global

saopaulo.sp.gov.br SP NOTÍCIAS CONHEÇA SP AÇÕES DE GOVERNO ÓRGÃOS E ENTIDADES FALE CONOSCO BUSCAR

**Capital paulista recebe mais uma edição do Ethanol Summit**

Últimas notícias

27/06/17 - 8h34  
Ferraz de Vasconcelos recebe workshop sobre linhas de crédito

28/06/17 - 20h37  
Vestibular Fatec: confira quais são os cursos mais procurados

28/06/17 - 18h47  
Regularizados cerca de 8 mil imóveis em terras devolutas do Estado

26/06/17 - 16h52  
São Paulo recebe mais uma edição do Ethanol Summit

**Projeto Guri abre oito mil vagas no litoral e interior**

São cursos de música, canto e iniciação musical para crianças e adolescentes de 6 a 16 anos

**Postos do Acesso SP terão Internet mais rápida**

Capacidade de transmissão dos links vai de 4 Mbps a 8 Mbps e rede sem fio receberá melhorias

**CIDADÃO SP**

**Licenciamento**  
Atenção, motorista, última semana para fazer o licenciamento de veículos com placa final 3

**Poupatempo**  
Programa amplia serviços com hora marcada; agendamentos devem ser feitos pela Internet

**Doação de sangue**  
Saiba onde estão os postos de coleta em SP e tire suas dúvidas sobre os requisitos para ser um doador

**LOA 2018**  
Governo convida paulistas para participar das audiências e debater orçamento do próximo ano

Conheça SP

Ações do Governo

**Parque Estadual do Rio Turvo**  
Ecoturismo em meio à Mata Atlântica

**Solar da Marquesa**  
Arquitetura residencial urbana do século 18

**Tecnologia do Agronegócio**  
Desenvolvimento sustentável do setor

**Time do Emprego**  
Troca de experiências e busca por vagas

**Boletim SP**  
Cadastre seu e-mail e receba as notícias do Governo do Estado de SP

**Sala de Imprensa**  
Conheça nosso conteúdo para jornalistas

**Conversa com o Governador**  
Alckmin destaca concurso para diretor de escola da rede estadual

**Agenda do Governador**  
Confira a programação e atividades

Logística e Transportes

Mobilidade

Campanha

Região de Jundiaí recebe obras de melhorias no trânsito e rodovias

CPTM acelera obra de estação que faz conexão com Aeroporto de Guarulhos

Governo de SP oferece crédito digital para pequenas e médias empresas

Órgãos e entidades

Governador > Secretarias > Fundações >

Vice-governador > Empresas > Poder Público >

Fundo Social > Autarquias > Prefeituras Paulistas >

Tire suas dúvidas e dê suas opiniões

- Ouvidoria SP
- Fale Conosco

Portal da Transparência Estadual  
www.transparencia.sp.gov.br

Participe da **Audiência Pública LOA 2018** e diga o que é importante para sua região.

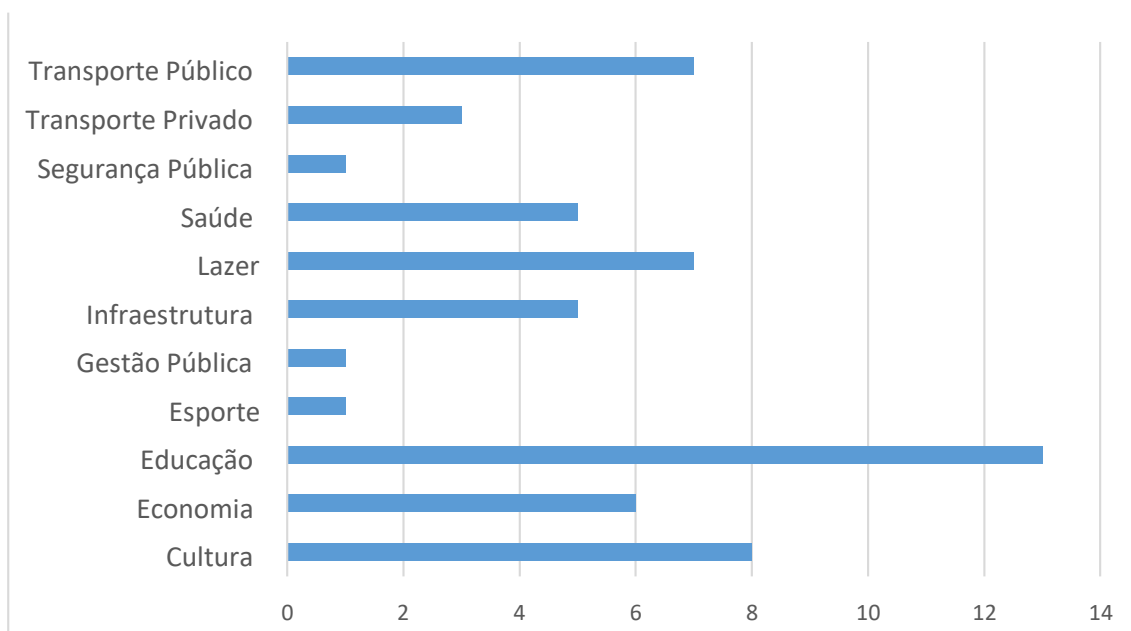
De posse dessas informações, pode-se observar que considerando todos os elementos presentes na página inicial do portal - que é composto de 48 hiperlinks – este se enquadra em três dos cinco níveis preconizados por Bélanger e Hiller (2001), segundo o quadro 7:

**Quadro 7: Portal São Paulo: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller**

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
G2CS (prestação de contas e serviços que atendam as demandas dos cidadãos)	Sim. Há a presença de Fale Conosco e Ouvidoria, o que possibilita o estabelecimento de um canal de diálogo com o usuárip.
G2CP (em prol do sistema democrático, com pesquisas e petições on-line)	Não.
G2BMKT (relacionamento entre o poder público e o setor privado)	Sim. Portal inclui no seu cabeçalho inicial o link “Investe SP”; em que o usuário é direcionando para outra página com informações para investimento; e “SP Global”, com informações econômicas do estado.
G2E (relacionamento entre governo e seus funcionários)	Não. No portal não há nenhum link direcionado para este relacionamento.
G2G (relacionamento entre governo e outras entidades e organizações que compõem o poder público)	Parcialmente. No portal são divulgadas as outras entidades e organizações que compõem a administração, mas não há um espaço exclusivo para a troca de informações entre esses agentes.

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Sobre os conteúdos disponibilizados no site diariamente, chamados de notícias, foram coletados, a partir do monitoramento das postagens, no período de sete dias – de 8 a 14 de janeiro de 2018. Durante este acompanhamento, foram inseridos 59 novos conteúdos no portal na seção “Notícias”. E, conforme a metodologia adotada, todo conteúdo foi analisado segundo as categorias estabelecidas por Duarte (2012), que considera os possíveis públicos-alvo das mensagens emitidas pelo poder público. Ao todo, são sete categorias: Institucional, Gestão, Utilidade Pública, Interesse Privado, Mercadológicos, Prestação de contas e Dados Públicos. A determinação de qual categoria o material disponibilizado se encaixa foi de acordo com a própria indicação do site (que informa ao usuário qual é a secretaria, ação ou projeto que deu origem à informação) e ao conteúdo em si. Diante disso, constata-se que os principais temas abordados por esta comunicação foram: educação, cultura e transporte público. Conforme o Gráfico 1:

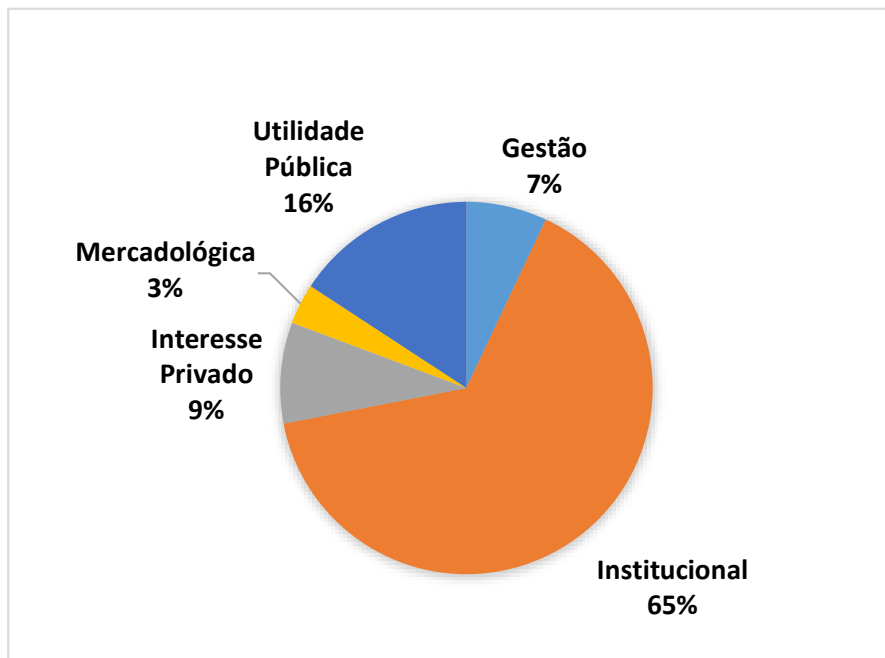
**Gráfico 1: Portal São Paulo: temas abordados na sessão notícias**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018

A análise desses dados indica que por parte do gestor público há necessidade em se divulgar projetos e ações que estejam em sintonia com áreas consideradas estratégicas, seja por suas demandas ou alcance de ações. Por outro lado, revelam a preocupação em disponibilizar informações de cunho institucional e de utilidade pública.

Constata-se, portanto que muitas das informações estão alinhadas com o fortalecimento da administração pública, divulgação de seus principais projetos e a disponibilização de informações sobre serviços (como prazos de projetos, início de aulas, campanhas de vacinação e similares). Diante disso, a análise do conteúdo segundo Duarte (2012) assume a configuração do gráfico 2.

**Gráfico 2: Portal São Paulo: características das informações**



Fonte: Pesquisa Direta, 2018

Conforme o Gráfico 2, durante o período de análise, é possível compreender que as informações disponibilizadas aos usuários são de cunho institucional. Ou seja, embora a temática contenha a divulgação de serviços prestados pelo governo, a interpretação dos dados subsidiada pelas categorias de Duarte (2012), objetiva o fortalecimento do governo enquanto instituição.

Por isso, compreende-se que as intencionalidades dessa comunicação estão direcionadas em explicar ao usuário – cidadão – quais são os serviços, entidades e organizações que compõem a administração pública e que estão à disposição não apenas do visitante do site.

## **5.2 Portal do Governo: Estado do Rio Grande do Sul (Sul)**

O portal eletrônico do governo do Rio Grande do Sul, ao contrário do de São Paulo, não possui uma denominação específica. Sua página inicial é composta por dez fotografias e quinze elementos iconográficos – que representam serviços e sites externos.

O cabeçalho da página inicial é formado pelos seguintes hiperlinks: Notícias, Serviços, Central de Informação, Portal da Transparência, Secretarias e Órgãos,

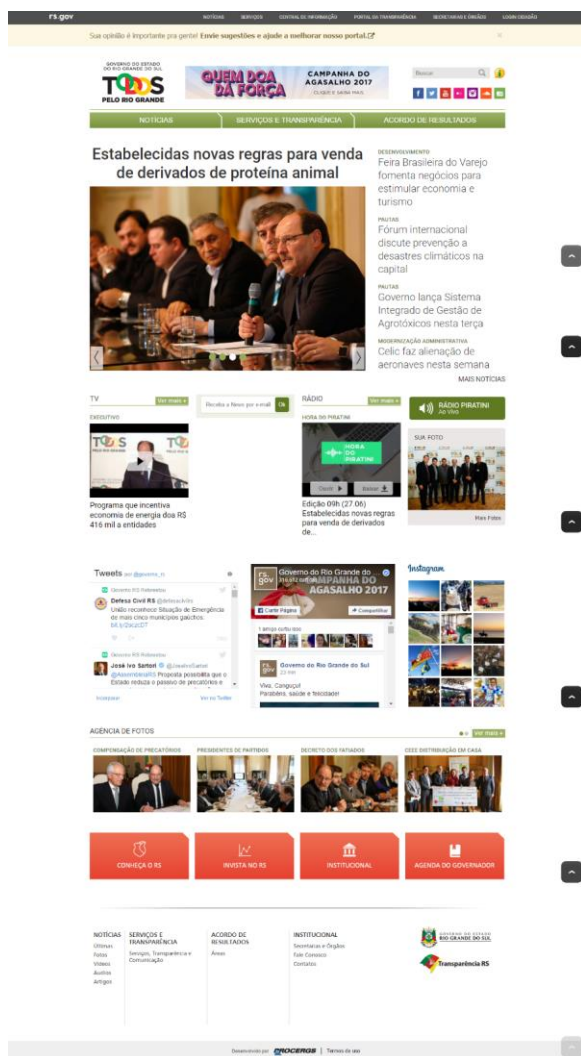
Diário Oficial e Login Cidadão. Abaixo, o usuário encontra alguns hiperlinks de navegação como Conteúdo [1], Menu [2], Busca [3], Contraste, Fale Conosco e Mapa do Site. Ainda compondo este cabeçalho inicial, há a imagem da logomarca do estado e os ícones das redes sociais oficiais, que são: Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Instagram, Soundcloud e webrádio. No menu principal, o usuário acessa: Institucional (que elenca as opções: Secretarias, Autarquias, Fundações, Economia Mista, Condesul BRDE e Empresa Pública); Notícias (com as opções: Agência de Notícias, Últimas Notícias, Artigos, Fotos, Áudios, Vídeos e Agenda do Governador); Serviços (Cidadão e Servidor Público); Ações e Governo (Objetivos Principais e Acordos de Resultados); Transparência e Sobre o RS (com História, Geografia, Símbolos, Turismo e a Constituição Estadual).

Logo abaixo do cabeçalho, o site direciona o usuário para as notícias referentes às ações e projetos do governo. Além dos links para as matérias - sendo nos moldes do jornalismo digital o conteúdo é disponibilizado com imagem, 'chapéu' (palavra que indica a editoria) e o título - o usuário ainda tem à disposição os ícones de acesso para a galeria de fotos e a Rádio Piratini, mantida pelo governo. Abaixo, há um carrossel com os ícones de projetos, ações e serviços. Na seção seguinte, o usuário tem acesso uma lista de serviços. Segundo o texto que introduz a lista, os serviços à disposição são os que são mais demandados através da "Central de Serviços do RS - Tudo Fácil". Abaixo, há uma seção com conteúdo institucional composta pelas imagens oficiais do governador e vice-governador e os links de acesso para secretarias, autarquias, fundações, economia mista, integração nacional e empresa pública. Depois, são divulgadas as ações de governo, sendo que o destaque é mostrar por meio de tópicos, os objetivos da atual administração, que são: modernizar o estado, promover o crescimento e servir às pessoas.

E, completando esta informação, na seção seguinte é divulgado o Acordo de Resultados, na qual o usuário pode acessar a lista de projetos prioritários e acompanhar o desenvolvimento do mesmo; tendo dessa forma, informações para avaliar o desempenho da administração pública. Na seção que se segue são divulgados os pilares das ações de transparência, tal como: Portal da Transparência, Mapa da Transparência, Central de Informação e Dados Abertos. E, mudando o foco da comunicação, a seção que segue, divulga quatro hiperlinks que mostram as vantagens de se investir no estado, que são: localização

estratégica, mão de obra qualificada, economia diversificada e infraestrutura. Na sequência, há uma seção com informações turísticas. E, alinhando com a discussão sobre *fake news*, na próxima seção são divulgadas algumas informações que são validadas como verdadeiras ou falsas. Logo abaixo, com um carrossel de imagens e textos, o usuário encontra algumas curiosidades geográficas, econômicas e sociais do estado. E finalizando a navegação, o usuário tem acesso a divulgação de vagas de trabalho, Diário Oficial e aos aplicativos do estado. No rodapé se repete o menu principal, além de trazer o endereço postal da sede do governo e o a logomarca da atual administração, apresenta os ícones das redes sociais e outras plataformas de comunicação. No período do monitoramento, o site do Governo do Rio Grande do Sul possuía sua página inicial conforme a Figura 2:

**Imagem 2: Print da página inicial do Site do Governo do Rio Grande do Sul**



Diante das informações disponibilizadas, pode-se verificar, conforme o quadro 8, que o portal atende a quatro dos níveis da comunicação pública, embora em três deles parcialmente.

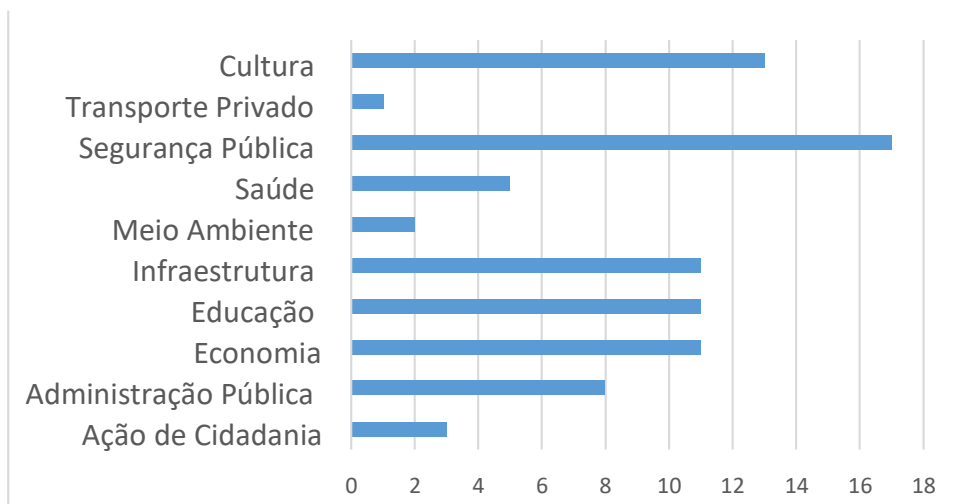
**Quadro 8: Portal Rio Grande do Sul: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller (2006)**

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
G2CS (prestação de contas e serviços que atendam as demandas dos cidadãos)	Sim. Presença de informações e links com a prestação de contas. Além disso, no cabeçalho há o link para “Login Cidadão”, em que alguns serviços são disponibilizados. Ainda nesta prestação de serviços, a página inicial é composta por uma seção de “Serviços”, sendo que muitos podem ser concluídos on-line.
G2CP (em prol do sistema democrático, com pesquisas e petições on-line)	Não.
G2BMKT (relacionamento entre o poder público e o setor privado)	Sim. A página conta com uma seção intitulada “Invista no RS” em que são elencadas quatro ‘vantagens’ para os investidores no estado.
G2E (relacionamento entre governo e seus funcionários)	Sim. No menu principal há o link “Serviços” que habilita a opção “Servidor Público”
G2G (relacionamento entre governo e outras entidades e organizações que compõem o poder público)	Parcialmente. No portal são divulgadas as outras entidades e organizações que compõem a administração, mas não há um espaço exclusivo para a troca de informações entre esses agentes.

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

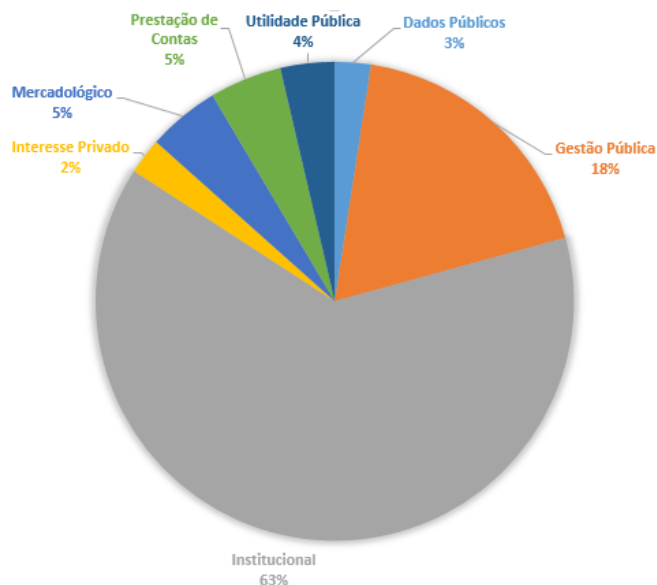
Na segunda fase da análise, sobre os conteúdos disponibilizados no portal, verifica-se que durante o monitoramento de sete dias de monitoramento foram encontrados no site 82 novos conteúdos na seção “Notícias”.

Quando se faz a análise desse conteúdo, constata-se que os temas mais divulgados são: segurança pública, cultura e, em terceiro lugar apresentando o mesmo número de ocorrências, infraestrutura, educação e economia, como se observa no gráfico 3.

**Gráfico 3: Portal Rio Grande do Sul: temas abordados na sessão notícias**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Na análise do conteúdo no período abordado, constata-se uma preocupação com o fortalecimento institucional da administração. Destacam-se os conteúdos no tema “Ação de Cidadania”, que dizem respeito a ações e atitudes alinhadas com práticas sociais e desenvolvidos com o auxílio de recursos humanos e estruturais do governo, como doações e ações sociais. Avaliando segundo as categorias preconizadas por Duarte (2012), verifica-se também a prevalência da divulgação conteúdos institucionais sobre a gestão pública e os serviços que são disponibilizados ao usuário, conforme se observa no gráfico 4, que segue:

**Gráfico 4: Portal Rio Grande do sul: características das informações**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.



### 5.3 Portal do Governo: Estado do Pará (Norte)

O portal não possui uma denominação específica. Em sua página inicial, o destaque para a bandeira e o nome do estado e são utilizadas cinco imagens. Seu cabeçalho é dividido entre três campos. Na primeira delas, o usuário tem aos hiperlinks que o direcionaram para as seções do site, que são: Ir para o conteúdo [1], Ir para o menu [2], Ir para a busca [3] e Ir para o rodapé. Abaixo, com a logomarca do estado alinhada à margem esquerda, o usuário tem acesso aos ícones das redes sociais (que são Instagram, Facebook, Twitter e Youtube) e aos hiperlinks: Acessibilidade, Contraste e Mapa do Site.

No menu principal, as opções de acesso disponíveis são: Inicial, Conheça o Pará (com as opções Setur e Pará em Números – essa última com um submenu contendo: Anuário FapesPa 2015, Contexto Nacional, Radar Regional, Índice de Desenvolvimento Municipal, Seplan, Balanços 2014 e Anuário SEFA

2014); O Governo (com o submenu contendo: Gabinete do Governador, ViceGovernador, Administração Direta – Secretárias, Administração Direta – Outros, Administração Indireta – Institutos, Administração Indireta – Autarquias, Administração Indireta – Fundações, Administração Indireta – Sociedades de Economia Mista, Administração Indireta – Empresas, Outros e Lista de Autoridades); Imprensa; Serviços e Busca.

Diferente dos outros portais, logo abaixo do cabeçalho, o usuário tem acesso a uma grande imagem que faz referência a uma notícia em destaque, que está sinalizada com o título e o ícone de “Leia Mais”. Abaixo dessa seção, no lado esquerdo há um menu com as seguintes opções de acesso a serviços e ações que seguem alguns perfis: cidadão (com um submenu contendo Portal da Transparência, antecipação do IPVA, Consulta de Pontuação, Delegacia Virtual, Diário Oficial, Multas de Trânsito e Renovação CNH); servidor (com: Alteração de senha, Auxílio transporte, Consulta ao contracheque, Concursos públicos, Protocolo online e RH Linha Direta); empresas (com: Auto Atendimento Jucepa, Licenciamento Ambiental, Compras Pará, Consulta NIRE e Consulta de situação); governo (com os hiperlinks para: Gabinete do Governador, Vicegovernador, Administração Direta – Secretarias, Administração Direta – Outros, Administração Indireta – Institutos, Administração Indireta – Autarquias, Administração Indireta – Fundações, Administração Indireta – Sociedade de

Economia Mista, Administração Indireta – Empresas, Outros e Lista de Autoridades).

Logo abaixo desse menu, são divulgados os links das redes sociais oficiais do governo. Fechando a composição dessa seção há a divulgação dos links das notícias referentes às ações, serviços e atividades do governo. No rodapé da página consta a divulgação dos links: Gabinete do Governador, Agência Pará de Notícias, Pará em Obras, Downloads, Webmail SECOM, Webmail Agência e Sgn.net.. Na sequência, o usuário pode escolher por meio de um menu a secretaria que deseja acessar. Fechando este rodapé é divulgado o endereço postal e contato telefônico do governo e as opções Fale-Conosco (que são via e-mail, facebook ou twitter); além de dois hiperlinks com Links Importantes e Lista de Autoridades. À época do monitoramento, o site do Governo do Pará possui a página inicial conforme a Figura 3.

**Imagem 3: Print da página inicial do site do Governo do Pará**



Como se vê no quadro 9, segundo as categorias de Bélanger e Hiller (2001), somente um nível da comunicação pública não é encontrado neste portal.

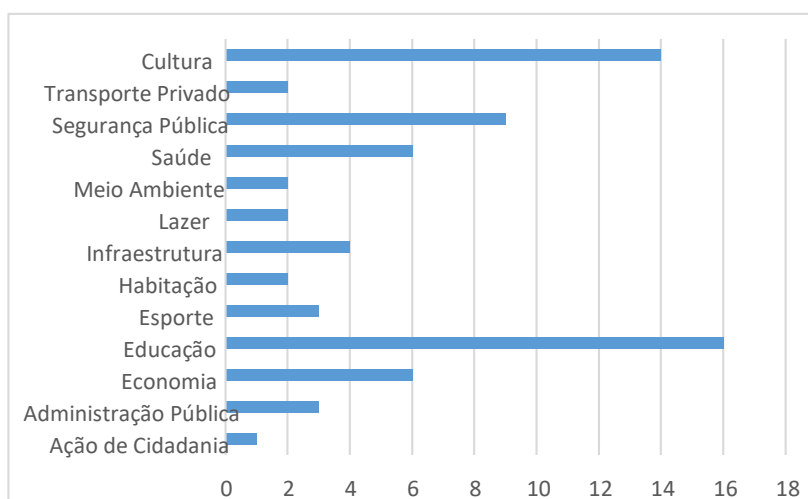
#### Quadro 9: Portal Pará: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller (2006)

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
G2CS (prestação de contas e serviços que atendam as demandas dos cidadãos)	Sim. Há na página inicial um espaço destinado apenas para o cidadão com a opção de alguns serviços que podem ser consultados on-line. Além disso, há a disponibilização de conteúdo específico para este público.
G2CP (em prol do sistema democrático, com pesquisas e petições on-line)	Não.
G2BMKT (relacionamento entre o poder público e o setor privado)	Sim. No menu principal há um link intitulado “Empresas”, com informações e serviços destinados à iniciativa privada.
G2E (relacionamento entre governo e seus funcionários)	Sim. No menu principal há o link “Servidor”, com informações e serviços destinados aos funcionários que compõem a administração pública.
G2G (relacionamento entre governo e outras entidades e organizações que compõem o poder público)	Parcialmente. No portal são divulgadas as outras entidades e organizações que compõem a administração, mas não há um espaço exclusivo para a troca de informações entre esses agentes.

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Quando se analisa a postagem de conteúdo na página, durante o período de monitoramento foi detectado que o portal disponibilizou aos seus usuários 70 novos conteúdos.

#### Gráfico 5: Portal do Pará: temas abordados na sessão notícias

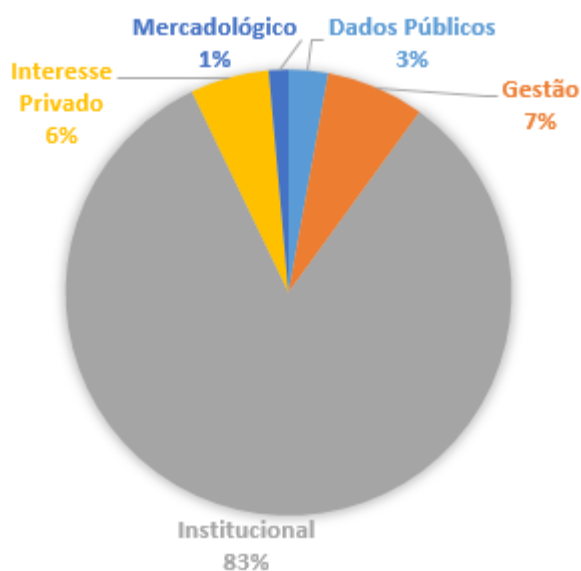


Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Com isso, percebe-se que a comunicação estabelecida por meio do mecanismo de atualização de conteúdo, durante o período de análise, privilegiou, em sua maioria, as temáticas de cultura, educação e segurança pública. Ainda considerando os dados coletados, os temas que tiveram uma menor incidência de utilização foram ações de cidadania e transporte privado.

E, quando se considera a análise do conteúdo desses materiais, tendo como base as categorias de Duarte (2012), constata-se a prevalência de conteúdos institucionais, conforme o gráfico demonstra:

**Gráfico 6: Portal Pará: característica das informações**



Fonte: pesquisa direta, 2018

#### 5.4 Portal Governo: Estado do Goiás (Centro-oeste)

Desde o início da pesquisa, este foi o único portal em que houve uma mudança significativa em sua estrutura. Até janeiro de 2018, a comunicação do estado do Pará era concentrada no portal intitulado “Goiás Agora”. Nesta configuração, ainda na fase de pré-análise e coleta de dados, verificou-se que este site se caracterizava por ser um difusor das notícias do estado, mas que não concentrava informações ou serviços, sendo necessário o acesso a outros portais dependendo do tipo de informação que se buscava. Por conta dessa segmentação, os principais sites da administração pública que poderiam ser

usados eram, além do Goiás Agora, o Goiás Transparente e o Portal do Servidor. No entanto, atualmente, quando é feita a busca pelo endereço que até então abrigava o portal Góias Agora, goiasagora.go.gov.b, o internauta é direcionado para o atual portal, abrigado no endereço: goias.gov.br.

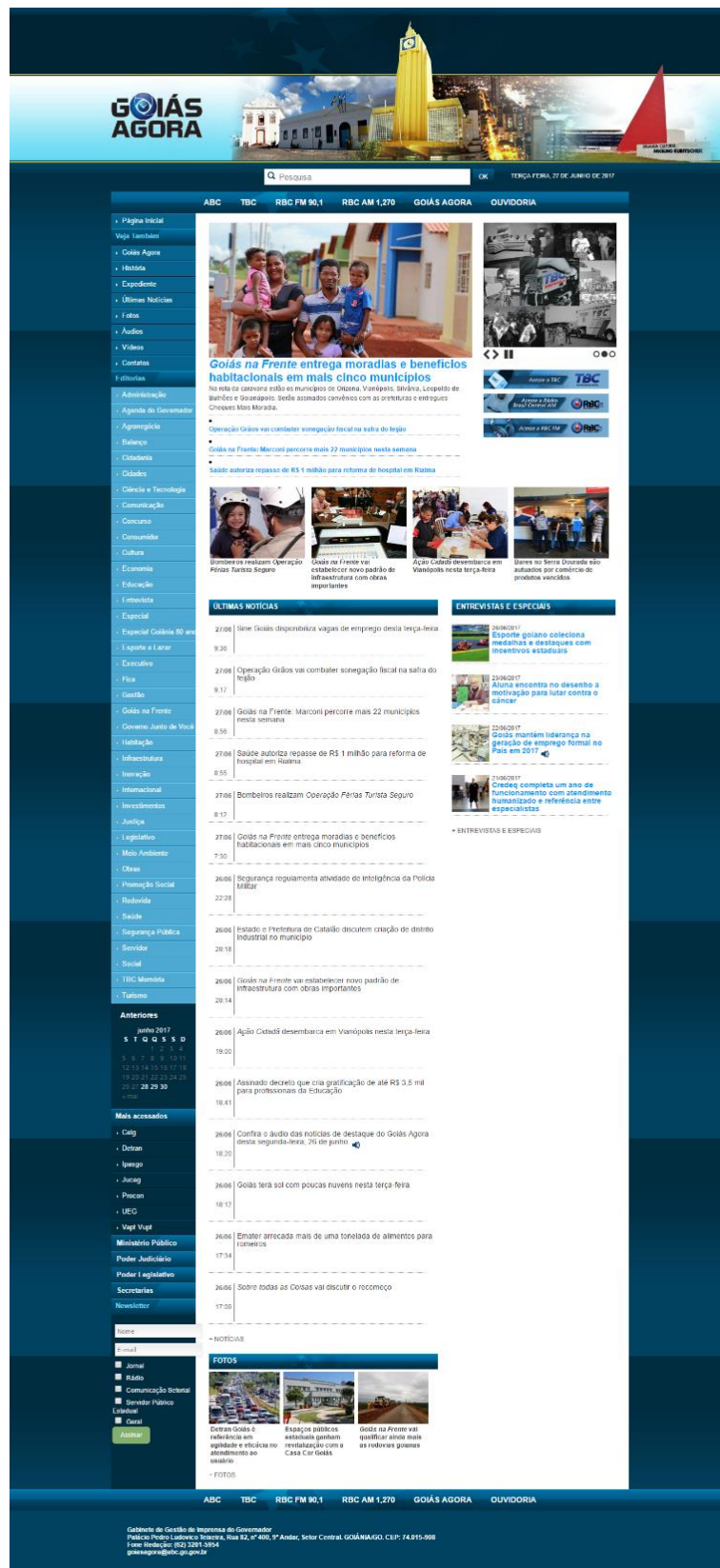
Neste novo portal, logo na página inicial, há o destaque para o nome que faz alusão à localização geográfica do poder executivo neste estado: “Palácio das Esmeraldas – Governo de Goiás”. A página inicial é composta por cinco fotografias e todas fazem referência aos materiais não estáticos do portal – ou seja, *releases* e notícias sobre as ações e serviços do governo.

No cabeçalho principal da página, ao lado da logomarca do governo – que está alinhada com a margem esquerda da página – o usuário tem acesso aos hiperlinks de navegação, que são: Ir para o conteúdo [1], Ir para o menu [2], Ir para a busca [3], Ir para o radapé [4] e Alto contraste [5]. No menu principal, o usuário tem acesso às seguintes opções: Governo de Goiás (com o submenu com as opções: Secretarias, Agências e Autarquias, Controladoria-Geral do Estado; Procuradoria-Geral do Estado; Defensoria-Geral do Estado; Ministério Público, Poder Legislativo, Poder Judiciário); Serviços (com as opções: OVG, VaptVupt e Portal do Servidor); Notícias; Contato e Busca.

Ao contrário dos outros portais, a página inicial é composta por uma única seção em que são divulgados links das notícias sobre os serviços, ações e atividades do governo. Também seguindo as estratégias dos portais jornalísticos, há divulgação de imagens, área em que a notícia se encaixa (espécie de chapéu ou editoria), título da matéria e um parágrafo com o resumo da matéria.

A página é concluída com o rodapé em que são divulgados os ícones do Twitter, Facebook, Instagram e Faleconosco; além do endereço postal do governo. Na Figura 4 o site do governo do estado de Goiás é mostrado com as configurações que possui durante o período de monitoramento, a partir de um print de sua primeira página.

Imagem 4: Print da página inicial do Governo do Estado de Goiás



Como se observa no quadro 10, somente três níveis da comunicação pública, conforme a segmentação de Bélanger e Hiller (2006), são encontrados neste portal e ainda parcialmente.

**Quadro 10: Portal Goiás: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller (2006)**

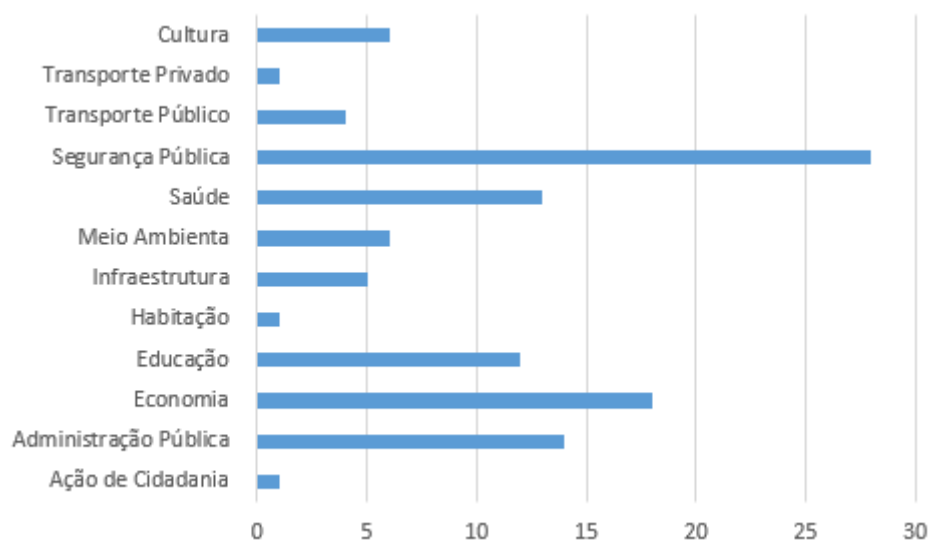
CATEGORIA	DESCRIÇÃO
G2CS (prestação de contas e serviços que atendam as demandas dos cidadãos)	Parcialmente. Embora a página seja composta pela divulgação de notícias, para o cidadão ter acesso a serviços, é preciso acessar um hiperlink específico.
G2CP (em prol do sistema democrático, com pesquisas e petições on-line)	Não.
G2BMKT (relacionamento entre o poder público e o setor privado)	Não. Na página inicial não há nenhum setor ou hiperlinks destinado para este relacionamento.
G2E (relacionamento entre governo e seus funcionários)	Parcialmente. Assim como nos serviços ofertados ao cidadão, o servidor público acessa o conteúdo através de um hiperlink que o direciona para uma página externa.
G2G (relacionamento entre governo e outras entidades e organizações que compõem o poder público)	Parcialmente. No portal são divulgadas as outras entidades e organizações que compõem a administração, mas não há um espaço exclusivo para a troca de informações entre esses agentes.

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Embora a atual configuração do portal disponibilize poucos recursos aos usuários, principalmente em comparação com os outros sites analisado, ainda na fase de coleta de dados verificou-se alta incidência de disponibilização de novos conteúdos.

Durante o período de monitoramento, o site foi abastecido com 109 novos materiais na seção de notícias, que abordaram temas como: segurança pública, saúde e economia, conforme demonstra o gráfico 7.

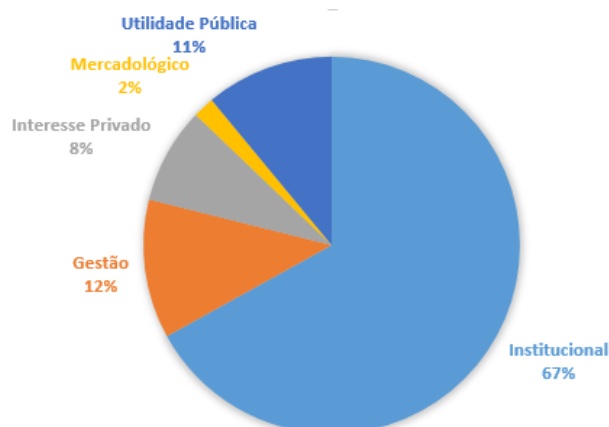
**Gráfico 7: Portal Goiás: temas abordados da seção notícias**



Fonte: pesquisa direta, 2018.

Como destaque desse direcionamento, há a predominância de divulgação de conteúdos com a temática de segurança pública. E, em comparação com os outros portais este é um elemento diferenciador, já que além de conteúdos pertinentes na temática, também há a divulgação de informações referentes a rotina policial, como a solução de crimes, como é possível observar no gráfico 8, a categorização delas segundo Duarte (2012).

**Gráfico 8: Portal Goiás: características das informações**



Fonte: Pesquisa Direta, 2018.



### 5.5. Portal do Governo: Estado da Bahia (Nordeste)

O site do governo da Bahia é o único que utiliza o *slogan* da administração atual. Na sua página inicial, o usuário visualiza no canto superior esquerdo o texto “Bahia – Governo do Estado – Terra Mãe do Brasil”. Esta página inicial é composta por cinco fotografias e outros seis elementos iconográficos – que fazem referência a serviços, projetos e outros canais de comunicação, como webtv.

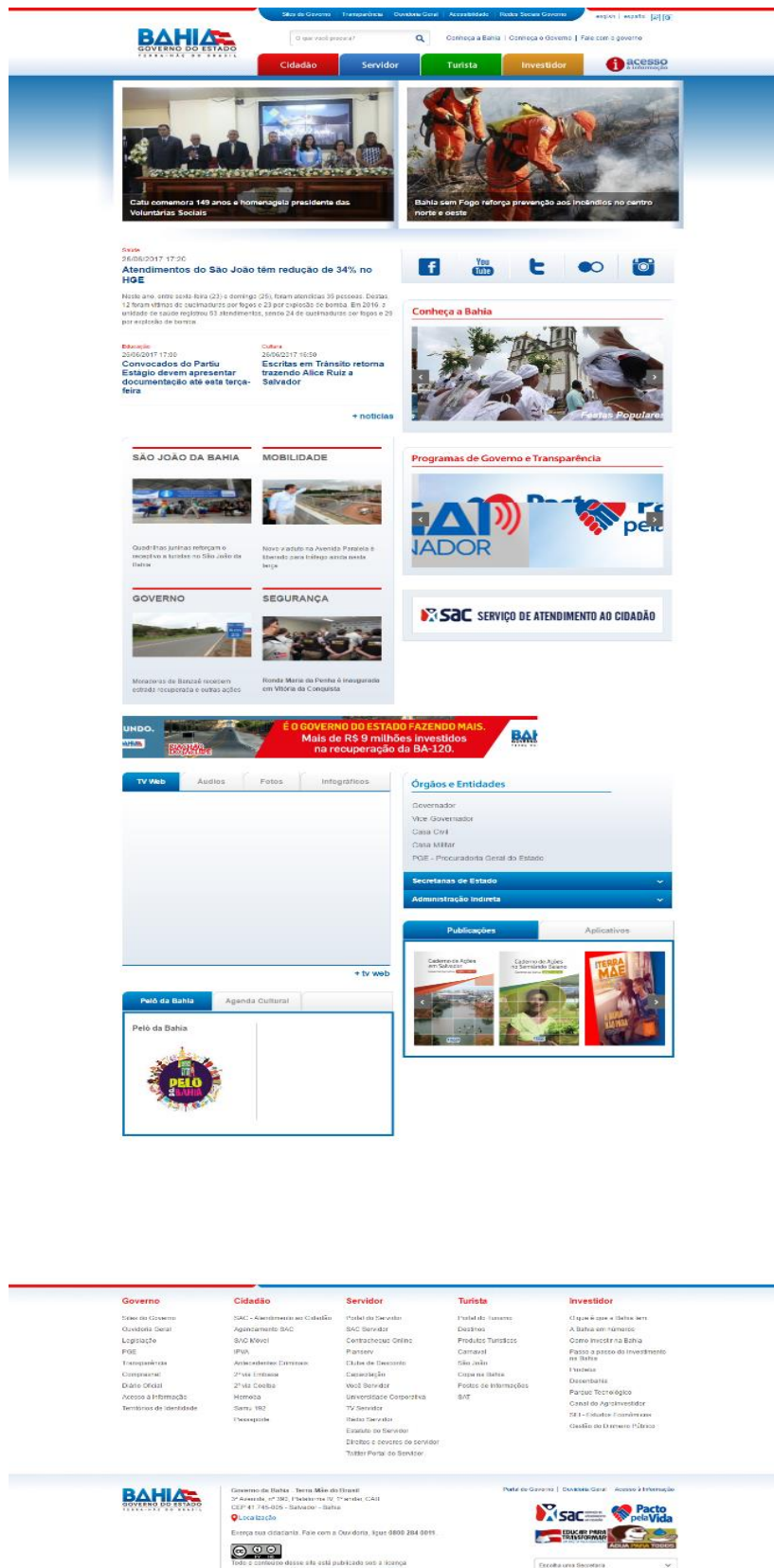
No cabeçalho inicial, o usuário tem acesso aos seguintes hiperlinks: Mapa do Site, Acesso à Informação, Ouvidoria e Transparência. Abaixo, ao lado da logomarca do estado, alinhado à margem direita, o usuário tem acesso ao buscador. No menu principal, estão disponibilizados os seguintes hiperlinks: Inicial, Institucional (com a opção Legislação), Serviço ao Cidadão, Espaço do Servidor, Conheça a Bahia e Invista na Bahia.

Na sequência do cabeçalho, o usuário tem a seção de notícias em que além de um carrossel, com destaque para as principais, são divulgados outros dois conteúdos. Ainda nessa seção, são divulgados os ícones da TV WEB e de outros canais de comunicação em redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram, Flickr e Youtube) e plataformas, como: Galeria Multimídia, Diário Oficial, Transparência, Fale Conosco e Ações do Governo. Abaixo dessa seção há um *banner rotativo*, no qual se divulga alguns projetos mantidos pelo governo. Na sequência, o usuário encontra os ícones de Agenda Cultural e de outros projetos do governo como: Respeita as Mina, Águas do Sertão e Terra Mãe e Mapa da Mídia.

Fechando a navegação, é divulgado, por meio do aplicativo *Google Maps*, a localização da sede do governo; além do link para o perfil oficial no Facebook.

Na figura 5, a página inicial do site do Governo do Estado da Bahia é ilustrada à época do monitoramento, a partir de um print.

Imagem 5:Print da página inicial do site do Governo da Bahia



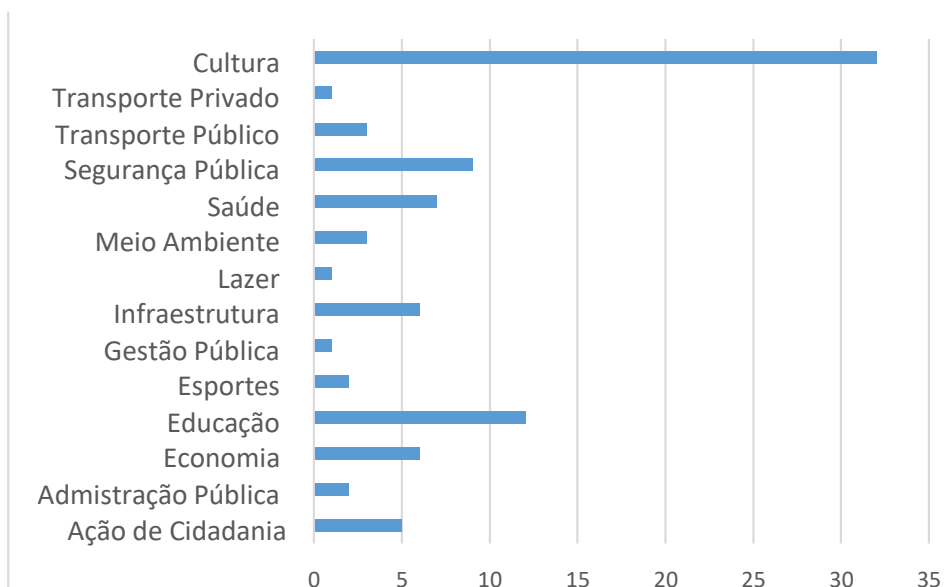
Assim, é possível verificar no quadro 11, que o portal do governo da Bahia atende a quatro dos níveis da comunicação pública, embora três deles sejam contemplados parcialmente.

**Quadro 11: Portal Bahia: Níveis Preconizados por Bélanger e Hiller (2006)**

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
G2CS (prestação de contas e serviços que atendam as demandas dos cidadãos)	Parcialmente. Embora o menu principal conte com a opção de Serviço ao Cidadão que o direciona para uma página interna do site, esta outra seção é composta pela divulgação de notícias.
G2CP (em prol do sistema democrático, com pesquisas e petições on-line)	Não.
G2BMKT (relacionamento entre o poder público e o setor privado)	Sim. Há um hiperlink no menu principal destinado a este tipo de relacionamento, o “Invista na Bahia”.
G2E (relacionamento entre governo e seus funcionários)	Parcialmente. Embora o menu principal conte com a opção de “Espaço do Servidor” que o direciona para uma página interna do site, esta outra seção é composta por divulgação de notícias.
G2G (relacionamento entre governo e outras entidades e organizações que compõem o poder público)	Parcialmente. No portal são divulgadas as outras entidades e organizações que compõem a administração, mas não há um espaço exclusivo para a troca de informações entre esses agentes.

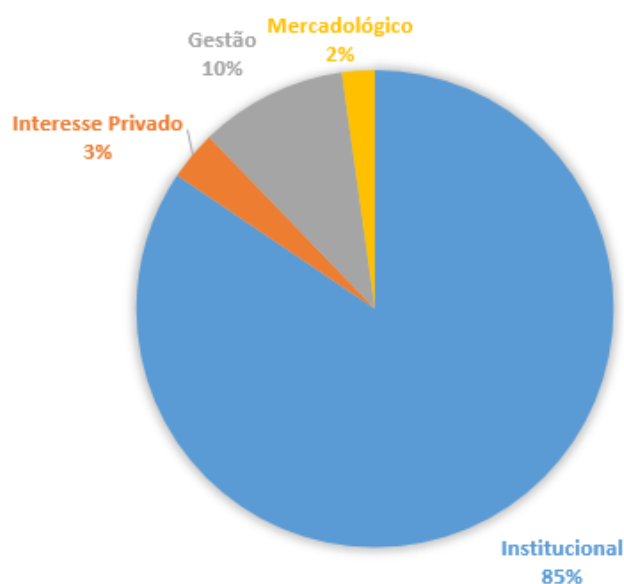
Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Quanto a análise de conteúdo, o monitoramento realizado na página contatou que durante o período de acompanhamento de sete dias, os usuários tiveram a disposição noventa novos conteúdos catalogados como notícias. Fazendo a separação por temas, verifica-se a predominância de divulgação de conteúdos referentes a cultura, tais como projetos culturais e agenda de eventos que ocorrem no estado e na capital. Outros temas também estão em destaque, conforme se observa no gráfico 9, tais como: educação e segurança e pública.

**Gráfico 9: Portal Bahia: temas abordados na sessão notícias**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Comparando-se com os demais portais verifica-se que os elementos da identidade do estado, ora são ressaltados e ora colocados em segundo plano, na comunicação estabelecida por meio das notícias. Neste portal foi possível verificar a forte presença dos conteúdos referentes a cultura. Por isso, quando é realizada a categorização segundo Duarte (2012), percebe-se que os conteúdos institucionais são 67% das notícias, gestão 12% e utilidade pública 11%, conforme o gráfico 10.

**Gráfico 10: Portal Bahia: características das informações**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

## 5.6 Análise comparativa entre os dados coletados

A fim de realizar uma breve comparação entre os cinco portais analisados, identificando com isso pontos de inflexão e de distanciamento, iniciamos, retomando às categorias preconizadas por Bélanger e Hiller (2006), que se refere a natureza e complexidades dos canais disponíveis. Nessa perspectiva, estes canais podem estar enquadrados em: Informação (disseminação de informação do governo para os seus cidadãos), Comunicação de duas vias (quando permite que os cidadãos se comuniquem com o governo e façam solicitações simples), Transação (quando há ambientes *on-line* disponíveis para transações reais com seus cidadãos), Integração (todos os serviços de governo estão integrados e os cidadãos acessam um portal único que exige conexão plena e acesso por diversos canais) e Participação política (quando há a possibilidade de votações *on-line* e participação com encaminhamentos de comentários dos cidadãos acerca do processo de forma completamente *on-line*).

Diante disso, percebe-se que os portais analisados se enquadram na dimensão informativa, já que muitos deles possuem como foco a divulgação de dados e informações – principalmente sobre as ações e projetos do governo.

Já quando se analisa a presença de espaços para Comunicação de Duas Vias, constata-se que todos os portais possuem, com maior ou menor destaque, os canais de “Fale Conosco” e “Ouvidoria”, tradicionalmente usados para o atendimento ao cidadão e usuário do portal. No entanto, embora haja diversos serviços públicos que poderiam ser utilizados por meio de mecanismos *on-line*, percebe-se que a maioria dos portais analisados ainda não disponibiliza ao usuário de forma simples já na página inicial do portal.

Quando se analisa a disponibilização de recursos para a efetivação de transações entre Governo e cidadãos, percebe-se que a maioria dos portais não contempla este tipo de serviço. Em casos específicos, há a divulgação de alguns procedimentos referentes ao cotidiano dos cidadãos, mas ao acessar estes campos, o usuário recebe informações e é direcionado – via divulgação de endereço – aos locais em que estes serviços poderão ser realizados. Sobre esta característica, é oportuno destacar o portal do Rio Grande do Sul. Embora em sua página inicial seja disponibilizada uma seção com serviços (que foram

selecionados, conforme o próprio texto informa, a partir do ranking de demandas recebidas), o cidadão ao clicar nas opções é direcionado para outra página interna em que informações instrumentais (como lista de documentos e endereços) são divulgadas. Com isso, conclui-se que nenhum dos sites, por consequência, disponibilizam aos usuários opções de transações completas, em que informações são trocados em duas vias e geram resultados concretos, como a conclusão de serviços.

Quando a Integração entre as diferentes secretarias, instituições e organizações é analisada, constata-se que em todos os portais há a preocupação em se divulgar a forma que a administração pública se organiza. São divulgados os hiperlinks de todas as unidades e entidades que compõe a administração.

No entanto, e até mesmo por isso, é oportuno destacar que embora haja essa integração, cada hiperlink gera o acesso a um tipo de serviço autônomo da página inicial do portal. Por isso, compreende-se que não há a integração efetiva, já que para cada portal é necessário o fornecimento de informação que não estão integralizadas com o portal principal. E encerrando esta análise, quando é verificada a presença de instrumentos para a Participação Política, por meio de enquetes e petições on-line, é verificado que nenhum dos sites possui ou disponibiliza este tipo de serviço.

Desta forma, em relação a análise da estrutura dos portais, e tendo como base o que foi anteriormente exposto, é possível estabelecer um comparativo a partir do quadro 12 – confeccionado com base na tabela NEC3, utilizada por *US National Electronic Commerce Coordinating Council* (HOLMES, 2001) – no qual se verifica que as ocorrências são bastante similares entre os portais analisados.

**Quadro 12: Comparativo dos portais segundo Tabela NEC3**

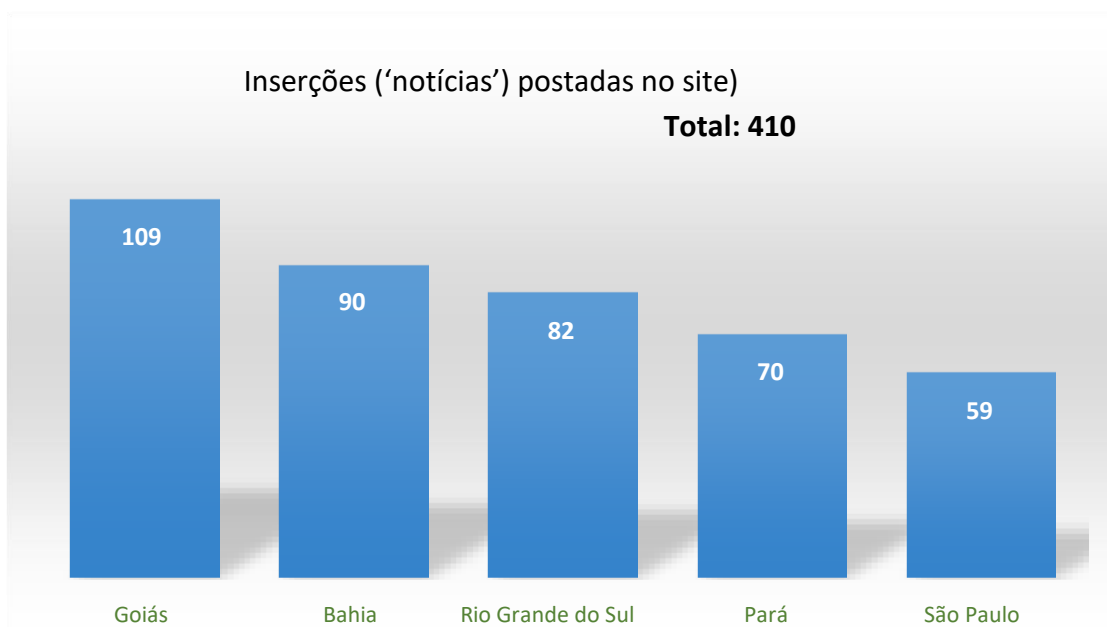
NÍVEL	SP	BA	GO	RS	PA
-------	----	----	----	----	----

1º Portal provê a informação e esconde a complexidade organizacional, para mostrar o governo da forma que o cidadão quer vê-lo			X		
2º Portal oferece transações on-line	X	X	X	X	X
3º Portal permite ao cidadão passar de um serviço a outro sem identificar-se novamente, a partir da colaboração e compartilhamento de serviços entre diversos departamentos					
4º Portal que coleta a informação necessária para uma transação de todas as fontes governamentais disponíveis, requerendo colaboração entre diversas organizações, além de tecnologia de interconexão e pré-processamento da informação analítica					
5º portal permite ao cidadão acessar os serviços governamentais segundo seus interesses indicando ao cidadão ícone específicos por interesse ou evento da vida	X	X	X	X	X

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Com visto, segundo os critérios que garantem a autonomia do cidadão enquanto agente ativo no requerimento de serviços públicos, ainda não estão contemplados: a maioria está focado na divulgação de informações e abre pouco espaço para a comunicação de duas vias. Isso é comprovado quando se verifica a quantidade de conteúdo não estático, ou seja, a quantidade de notícias disponibilizadas.

No gráfico 11, é possível observar os percentuais de uso deste recurso – disponibilização de notícias - comparando-se os diferentes portais analisado.

**Gráfico 11: Comparação da disponibilização de notícias nos portais**

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Os dados corroboram o entendimento de que atualmente há uma preocupação em transmitir informações. Por isso, para melhor compreensão, também é necessária uma análise da estrutura de disponibilização desses conteúdos e de que forma o usuário pode se apropriar deles.

A estrutura padrão dessas postagens é composta por texto e imagem (na grande maioria o recurso utilizado é a fotografia). O usuário tem acesso ao texto e ao conteúdo imagético que ilustram o assunto a ser divulgado. Em poucos casos, constatou-se o uso de outros recursos informacionais, como a utilização de conteúdo audiovisual ou apenas a disponibilização de arquivos de áudio.

Em todos os portais, estes materiais são disponibilizados com a indicação de data e horário em que foram lançados na rede. Além disso, quando verificado de que forma o conteúdo pode ser apropriado pelo usuário, analisou-se as opções de compartilhamento disponíveis, conforme se verifica no quadro 13.



**Quadro 13: Opções de compartilhamento**

FORMAS DE COMPARTILHAMENTO DISPONÍVEIS	SP	GO	RS	PA	BA
Facebook	OK	OK	OK	OK	OK
Twitter	OK	OK	OK	OK	OK
WhatsApp			OK		OK
E-mail	OK		OK		
Impressão			OK	OK	OK
Google +				OK	
Enviar comentários			OK		

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Ainda considerando as características da comunicação sob a perspectiva reticular, percebe-se que os portais analisados possuem ferramentas que, se não estimulam, pelo menos colocam à disposição do usuário formas de compartilhamento de seus conteúdos.

Ainda, quando a presença do governo em múltiplas plataformas de compartilhamento de conteúdo é analisada, verifica-se conforme o quadro 14, que a maioria deles disponibiliza em média de quatro a cinco possíveis meios de compartilhamento dos dados:

**Quadro 14: Meios de compartilhamento de dados**

SITE	USUÁRIO DO BRASIL	PA	BA	GO	SP	RS
Youtube	63%	OK	OK		OK	OK
Facebook	62%	OK	OK	OK	OK	OK
Instagram	40%	OK	OK		OK	OK
Google +	38%					
Twitter	36%	OK	OK	OK	OK	OK
Pinterest	Sem dados				OK	
Flickr	Sem dados		OK			OK
Whatsapp	Sem dados	OK				OK

Fonte: Pesquisa Direta, 2018.

Observa-se que a comunicação estabelecida, nestes canais, está aliada com as novas práticas comunicacionais do ambiente digital on-line. O Youtube e o facebook ultrapassam os 60%.

Com isso, pode-se concluir que – ainda que incipiente – há uma preocupação por parte dos agentes públicos de levar as informações sobre o governo para outros canais de comunicação.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo central desta dissertação é a verificação de como a Comunicação Pública presente nos portais dos governos estaduais e é compreendida sob a perspectiva da comunicação reticular. Ou seja, como a caracterização de redes no meio digital on-line oportuniza, nos portais observados, canais dialógicos com a sociedade para a promoção da experiência cidadã.

Nesta pesquisa, foram realizadas análises ponderando dois conjuntos de elementos. O primeiro deles se deu observando a configuração do sítio eletrônico e suas particularidades em relação a estrutura, página inicial, categorias (roadmap, pages e abas de acesso), hierarquia dos diretórios (como a página está organizada), imagens, design, enfim como está disposta a área de usabilidade do portal.

O segundo conjunto observado foi em relação a análise dos conteúdos não estáticos (os textos disponibilizados diariamente nesses portais), o esquema de navegação, a indexação de links e a arquitetura informacional analisando se ela facilita ou não a experiência do usuário.

Assim, recuperando os aportes teóricos que dão sustentação para esta dissertação, o ponto de partida dos exames empreendidos foi se a comunicação mediada por dispositivos tecnológicos possibilita e amplifica ações comunicativas que se estabelecem no espaço reticular (em rede) sob as novas perspectivas de emissão e recepção. Entendendo que a comunicação nessa lógica adquire reticularidade, pois passa a ser estabelecida por uma rede complexa em que atores e suportes são dotados de laços de conexões e meios de apropriação e ressignificação das informações e seus posteriores significados, a intenção foi observar quais as articulações comunicacionais ofertadas e possibilitadas pelos portais como Comunicação Pública.

Para isso, apoiou-se nos aportes teóricos consultados, nos quais a Comunicação Pública é todo o conjunto de ações comunicacionais e dialógicas que se ocupa de temas do interesse público e que se estabelece de modo público. Ou seja, é na esfera pública que ela se converte em proposituras apropriadas para impactar a coletividade, seguindo os preceitos democráticos e ampliando a

experiência cidadã. Partindo dessa premissa, constatou-se que, atualmente, os meios on-line disponíveis para a comunicação entre governo e cidadãos - no âmbito da esfera estadual – estão organizados para prover a sociedade de informações segundo alguns recortes específicos, como foi possível observar na comparação entre os portais.

De tal modo, as diferenças na disponibilização de informações nas páginas iniciais dos portais demonstram características socioculturais próprias da região e diversas, pois em cada um deles existem suas peculiaridades.

No entanto é perceptível, o direcionamento comum a todos, para a divulgação de informações de cunho institucional. A comunicação é empreendida no sentido de explicar aos usuários as ações, serviços e projetos que a atual administração coloca em prática. Além disso, constatou-se que a informação disponibilizada também está aliada com a transmissão de orientações de serviços, ou de ações pontuais sobre a administração pública. Por isso, pode-se concluir que a comunicação atualmente estabelecida nos portais amostrados com foco na transmissão de informação, partem do pressuposto de que a construção da cidadania está correlacionada a disponibilização de serviços pontuais. Essa constatação, em grande medida, contraria os pressupostos teóricos da Comunicação Pública, os quais preconizam que o ideal na construção deste tipo de comunicação são os canais dialógicos entre o estado e o cidadão.

Por outro lado, quando se considera os conteúdos divulgados na seção de notícias, pode-se deduzir que essas informações contribuem para a construção das identidades de cada estado, pois na comparação entre os portais as diferenças temáticas são expressivas. Enquanto, o portal do estado de Goiás, durante o período de monitoramento apresentou uma alta ocorrência de conteúdos sobre Segurança Pública – inclusive sendo o único a divulgar informações sobre a rotina policial e a resolução de crimes – o do governo da Bahia, priorizou aspectos culturais.

Outro aspecto observado em relação ao uso da estrutura de comunicação dos portais do governo foi a presença dos agentes públicos como conteúdo das notícias. Por exemplo, nos portais do estado de Goiás e do Pará, os conteúdos e mensagens centrais quase sempre faziam alusão ou se referiam a figura ou as

ações do gestor público. Nessa perspectiva, pode-se analisar que as mensagens emitidas adquirem um perfil personalista, já que atrelam os serviços públicos com as ações do gestor, e não apenas com a administração. É possível observar estas relações nos enunciados como: “Governador entrega veículos a PM e assina ordens de serviço na região nordeste”<sup>21</sup>, “Governador Jatene recebe presidente da CBF e federações da região norte”<sup>22</sup>, “Governador vê avanços na visita da ministra e propõe solução que seja modelo para o país”<sup>23</sup>, entre outros.

Com vistas nestas peculiaridades, pode se inferir que o atual modelo de comunicação empreendido nos portais governamentais, não prioriza o debate de questões públicas e sim se pauta em assuntos personalistas dos atuais gestores. E, embora haja a disponibilização de diversos dados públicos, a transparência dessas informações é colidente, pois é preciso utilizar de diversos mecanismos de buscas e acesso para a visualização estas informações mais específicas ou sensíveis, tais como orçamentos ou políticas públicas empreendidas. Ao usuário final, o acesso a este tipo de conteúdo ainda se faz de forma confusa e morosa no portal.

Além disso, vale ressaltar que a forte tendência de notícias de cunho institucional, por vezes, suplanta ou retém informações relevantes para o usuário. Por exemplo o caso de Goiás, que durante a coleta de dados reformulou totalmente o seu portal, os motivos e custos empreendidos neste processo não foram divulgados ao público. Por se tratar de um canal de comunicação pública, o mais conveniente seria a disponibilização dessa informação, a qual traria mais transparência ao portal.

Quando se analisa a questão do estabelecimento de redes, verifica-se a preocupação dos gestores destes portais, em manter diversos meios de compartilhamento ativos. Por outro lado, por ser comunicação pública, o uso de um aplicativo como o Whatsapp seria essencial para o compartilhamento de informações e são poucos os que estão integrados a esta plataforma de

---

<sup>21</sup> Acesso: <http://agenciapara.com.br/Noticia/161289/governador-entrega-veiculos-a-pm-e-assinaordens-de-servico-na-regiao-nordeste>. Acesso em: 10 de jan. de 2018.

<sup>22</sup> Acesso: <http://agenciapara.com.br/Noticia/161299/governador-jatene-recebe-presidente-da-cbf-efederacoes-da-regiao-norte>. Acesso em: 11 de jan. de 2018.

<sup>23</sup> Acesso: <http://www.goiasagora.go.gov.br/governador-ve-avancos-na-visita-da-ministra-e-propoesolucao-que-seja-modelo-para-o-pais/>. Acesso em: 12 de jan. de 2018

comunicação. E, do mesmo modo, somente no portal do Rio Grande do Sul encontra-se uma seção que esclarece sobre as chamadas *fake News*, dando informações de como proceder para verificar a veracidade destas.

Esta postura se alinha com a preocupação atual de se evitar que a lógica das redes seja utilizada para a disseminação de informações incorretas. A análise dos portais, embora superficial em relação a essa inquietação, revela que os demais portais amostrados não se identificaram com esta questão, mesmo porque continuam comunicando nos mesmos modos tradicionais dos antigos meios de comunicação a partir de entrevistas e textos informativos, sem criar um espaço para os relacionamentos e diálogos.

Por isso, na perspectiva reticular, constata-se que embora os portais possuam navegabilidade simplificada e disposição das informações de forma clara, ainda são poucos, ou nenhum com opções de interatividade. Com isso, pode-se dizer que os portais governamentais hoje, estão mais afeitos com as práticas de transmissão de informações e, como fonte de consulta, do que com a comunicação reticular, a qual substitui a forma frontal de envio de informações geradas por um emissor e direcionadas aos receptores, por uma forma reticular, em rede, interativa e colaborativa.

Além disso, como a integração em rede possibilita a utilização de múltiplos formatos de mídias, constatou-se que a gestão da comunicação oficial se preocupa em disponibilizar informações em formatos variados, como textos, imagens e conteúdos audiovisuais, porém a emissão destes, tem pouca troca interativa de circuitos, pessoas e interfaces que alteram a arquitetura da informação para uma dinâmica criadora do processo comunicativo, como se dá nas plataformas em rede, por exemplo no WhatsApp.

Assim, diante do exposto, conclui-se que os portais analisados possuem hoje uma efetividade aquém da desejada em termos de comunicação reticular, já que não estão aliados com práticas de interatividade, especialmente, quando se considera os preceitos da Comunicação Pública, cujo papel destinado ao cidadão deveria ser ativo e colaborativo.

## 7 REFERÊNCIAS

ALZAMORA, G. M. **Fluxos de informação no ciberespaço**: temporalidades emergentes. In: Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação – NP Semiótica da Comunicação, VII, 2007, Santos. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R0999-1.pdf> Acesso em: 02/jan./2017.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo e sociedade**: para uma teoria geral da política. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2009a.

CASTELLS, Manuel. **Comunicación y poder**. Madrid: Alianza Editorial, 2009b.

CARDOSO, T; SANTAELLA, L. **Para entender a complexidade das redes**. Revista Famecos – Mídia, Cultura e Tecnologia. Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 742-725, maio/ago. 2014.

DI FELICE, M. Redes sociais digitais, epistemologias reticulares e a crise do antropomorfismo social. **Revista USP**. São Paulo, n.92, p. 9-19, dez./fev. 2011/2012.

DI FELICE, M. Pós-complexidade: as redes digitais vistas a partir de uma perspectiva reticular. Entrevista especial com Massimo Di Felice. [Editorial]. **Revista IHU On-line**, São Leopoldo – RS, v. XI, n. 380. Nov./2011. Disponível em: <http://www.ihuonline.unisinos.br/media/pdf/IHUOnlineEdicao380.pdf> Acesso em: 3 jan. 2017.

DUARTE, Jorge. **Comunicação pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2012.

GALLOWAY, Alexander R. Qual o potencial de uma rede? In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (Org.). **Cidadania e redes digitais**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil: Maracá – Educação e Tecnologias, 2010.

GOMES, W. Pressupostos ético-políticos da questão da democratização da comunicação. In: PEREIRA, C. A. M.; FAUSTO NETO, A. (Orgs.). **Comunicação e cultura contemporâneas**. Rio de Janeiro: Notrya, 1993.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2006.

LALLI, F. M. **Evolução da programação web**. Felipe Micaroni Lalli, 2008. p. 2035. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=zJa4omO6Nk> Acesso em: 5 jan. 2017.

LATOUR, B. **Reagregando o social**: uma introdução à teoria do ator-rede. Trad. Gilson César Cardoso de Sousa. Salvador/Bauru: Edufba/Edusc, 2012.

LEMOS, A. **A comunicação das coisas**: teoria ator-rede e cibercultura. São Paulo: Annablume, 2013.

KUNSH, Margarida M. K. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

LÉVY, Pierre. **A inteligência colectiva: para uma antropologia do ciberespaço**. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

LÉVY, P. **O que é o virtual?**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MAIA, R. C. M; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MANUCCI, Marcelo. **El impacto corporativo: diseño estratégico de la comunicación em la complejidad del contexto atual**. Buenos Aires: La Crujía, 2008.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes, redes**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

MATTELART, A. e M. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

PINOCHET, Luís. **Tecnologia da informação e comunicação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

SANTAELLA, Lúcia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulos, 2007.

STRAUBHAAR , Joseph e LAROSE, Robert. **Comunicação, mídia e tecnologia**. São Paulo: Thonson, 2004.