



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA – UNESP
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO
COMUNICAÇÃO SOCIAL – RELAÇÕES PÚBLICAS**

MARIANA GABRIELA DE CAMARGO

**RELAÇÕES PÚBLICAS E SUSTENTABILIDADE: A QUALIDADE DA
COMUNICAÇÃO PÚBLICA DIGITAL DO SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA**

**BAURU, SP
2017**

MARIANA GABRIELA DE CAMARGO

**RELAÇÕES PÚBLICAS E SUSTENTABILIDADE: A QUALIDADE DA
COMUNICAÇÃO PÚBLICA DIGITAL DO SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial à conclusão do curso de Comunicação Social: Relações Públicas da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da Universidade Estadual Paulista – UNESP/ Bauru, para a obtenção do grau de bacharel em Relações Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Rothberg

**BAURU, SP
2017**

MARIANA GABRIELA DE CAMARGO

**RELAÇÕES PÚBLICAS E SUSTENTABILIDADE: A QUALIDADE DA
COMUNICAÇÃO PÚBLICA DIGITAL DO SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial à conclusão do curso de Comunicação Social: Relações Públicas da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da Universidade Estadual Paulista – UNESP/ Bauru, para a obtenção do grau de bacharel em Relações Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Danilo Rothberg

Banca examinadora:

Prof. Dr. Danilo Rothberg
Orientador

Prof^ª Ms. Alana Nogueira Volpato

Prof. Dr. Marcelo da Silva

**BAURU, SP
2017**

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer à Deus por ter me guiado até aqui. Acredito que a força divina exercida por Ele refletiu nas minhas escolhas e meus caminhos para conquistar este sonho.

À minha mãe, Nilce, por nunca, durante toda minha vida, ter medido esforços para que eu chegasse até aqui. Por seu amor incondicional demonstrado em cada atitude simples. Essa conquista é totalmente dedicada para ela!

À minha irmã, Maria Eduarda por todo amor e carinho que me dá todos os dias.

À minha tia, Neusa, por todo apoio emocional e incentivo.

À minha prima de sangue e irmã de coração, Rafaela, por toda força, companheirismo, conselhos e dedicação nos momentos bons e ruins.

Ao professor Danilo Rothberg, por toda paciência, ensinamento e por ter me proporcionado uma vivência acadêmica muito rica com toda sua experiência de excelência.

Aos professores Alana e Marcelo, que aceitaram com toda cordialidade e simpatia meu convite para este momento tão especial.

Às minhas amigas Karina, Raquel e Vanessa, que foram a minha base, minha família, minhas parceiras, irmãs, durante toda minha vida acadêmica e que ajudaram a moldar quem sou hoje.

A todo pessoal dos Correios de Bauru e da 4toques Comunicação de Botucatu, por terem contribuído para todos meus conhecimentos na área profissional de Relações Públicas com toda a experiência de profissionais excelentes.

Por último, gostaria de agradecer aos meus amigos não citados, mas que sabem que estão no meu coração todos os dias. Assim como todas as pessoas que passaram pela minha vida neste período. Aos que permaneceram ou não, mas de alguma forma contribuíram para minha formação.

“Bem-aventurados são aqueles que mergulham de cabeça. Que se entregam inteiramente de corpo, alma e coração, pois entendem que ser forte é ser vulnerável, por saber que a vida é breve demais para se privar de certas coisas devido ao medo de se machucar. Coragem é sentir. Sentir muito”. (Jey Leonardo).

RESUMO

Uma diversidade de estratégias de comunicação e relações públicas tem sido empregada pelos governos para proporcionar transparência à formulação, execução e avaliação de políticas públicas que impactam a sustentabilidade ambiental. No suporte digital, a comunicação pública tem explorado inclusive as redes sociais, gerando resultados que ainda precisam ser mais bem compreendidos. Esta pesquisa investigou a qualidade da comunicação pública digital como fonte de informação sobre políticas públicas de sustentabilidade oferecida pelo Sistema Ambiental Paulista (SAP) na rede social Facebook. Os objetivos específicos foram: a) identificar e caracterizar as informações sobre políticas públicas de sustentabilidade ambiental disponíveis nas páginas web do Sistema Ambiental Paulista e acessadas por meio da rede social Facebook em relação a vinte categorias de análise de conteúdo; b) identificar as informações sobre políticas públicas de sustentabilidade ambiental mais requisitadas pelos usuários da página do Facebook mantida pelo Sistema Ambiental Paulista, e verificar a abrangência das respostas do governo aos usuários publicadas através da rede, em relação às categorias de avaliação propostas; c) discernir, diante dos resultados encontrados a respeito da qualidade da comunicação pública digital na rede social analisada, interpretados à luz da revisão da literatura, estratégias de gestão da comunicação capazes de dinamizar a disseminação de informações sobre políticas públicas de sustentabilidade ambiental. Este trabalho apresenta os resultados da pesquisa obtidos conforme o cronograma proposto, abrangendo as etapas de levantamento bibliográfico e caracterização das postagens disponibilizadas na rede social Facebook do Sistema Ambiental Paulista referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2016. Os resultados sugerem insuficiência de informações nos conteúdos observados, indicando a necessidade de aperfeiçoamento da comunicação pública a fim de contribuir para ampliar o conhecimento da sociedade civil sobre as políticas públicas de sustentabilidade desenvolvidas no âmbito do Sistema Ambiental Paulista.

Palavras-chave: comunicação pública, relações públicas, redes sociais, sustentabilidade ambiental.

ABSTRACT

A diversity of communication and public relations structure has been used by governments to present forms, execution and evaluation of public policies that impact environmental sustainability. Without digital support, public communication has even explored as social networks, generating results that are still better known. This research studies the quality of digital public communication as a source of information on public policies of sustainability offered by the Paulista Environmental System (SAP) in the social network Facebook. The specific objectives were: a) to identify and characterize as information about public policies of environmental sustainability available on the web pages of the Paulista Environmental System and accessed through the social network Facebook in relation to twenty categories of content analysis; b) identify as information about public policies of environmental sustainability most requested by users of the Facebook page maintained by the Paulista Environmental System, and verify the comprehensiveness of government responses to users published through the network, in relation to the proposed categories of evaluation; C) to discern, in the light of the literature review, a communication management strategy capable of stimulating a dissemination of information about public policies of environmental sustainability, given the results found regarding the quality of digital public communication in the analytical social network. This paper presents the research results obtained according to the proposed schedule, including as steps of bibliographic survey and characterization of the postings made available on the Facebook social network of the Paulista Environmental System for the months of January and December 2016. The results suggest insufficient information in the contents observed, indicating the need to improve public communication in order to contribute to broaden the knowledge of civil society about public policies of sustainability developed in the field of the Paulista Environmental System.

Keywords: public communication, public relations, social networks, environmental sustainability.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	8
2. Revisão de literatura.....	11
3. Metodologia.....	55
4. Resultados.....	68
5. Discussão dos resultados.....	72
6. Conclusões.....	78
7. Referências.....	81
Apêndice I.....	84
Apêndice II.....	90

1. INTRODUÇÃO

Recursos naturais são frequentemente atingidos pelas ações humanas, com mais intensidade nos dias atuais. Isto coloca em pauta discussões sobre como manter o desenvolvimento sem que haja prejuízos substanciais à natureza. Uma das maneiras citadas por tais discussões refere-se à comunicação como ferramenta efetiva. Através dela pode-se propor uma variedade de novas estratégias e demonstrar a importância das ideias sustentáveis como forma de preservar o meio ambiente. A comunicação dispõe de recursos que incentivam e buscam uma melhor visibilidade de aspectos diversos na sociedade, inclusive a sustentabilidade. Assim, as atividades desempenhadas por um profissional de Relações Públicas contribuem para inserção e desenvolvimento da comunicação em assuntos pautados pela sustentabilidade.

Uma das principais atividades de um profissional de Relações Públicas é criar ações e estratégias para otimizar relacionamentos entre as organizações e seus diversos públicos. Para que isso aconteça, o relações públicas dispõe de diversas ferramentas que utilizam a comunicação como base de todas as suas realizações.

A transparência das organizações se faz cada vez mais necessária e exigida por parte da sociedade, tanto em âmbito governamental quanto privado. Seu funcionamento, informações, gestões financeiras, disseminação das ideias de sustentabilidade e diversos outros itens utilizam a comunicação como principal meio de expor tais informações. É neste ambiente que o profissional de Relações Públicas entra em ação.

A comunicação pública assume um papel de relevância ao estimular políticas participativas e gestões que busquem garantir à sociedade transparência sobre como são explorados os recursos naturais.

Com o advento da internet, a importância assumida pela sociedade ao monitorar os efeitos do desenvolvimento econômico é acompanhada por crescentes oportunidades de comunicação. Os diversos setores da administração pública buscam aos poucos a adaptação para elas, afinal, a sociedade passa a utilizá-las praticamente todo o tempo. No Brasil, órgãos públicos de gestão do meio ambiente e recursos hídricos possuem websites e perfis em redes sociais.

Em especial no caso do Sistema Ambiental Paulista, objeto desta pesquisa, composto por uma diversidade de instâncias de gestão pública, sua página no Facebook pode ser considerada um índice unificado para conduzir a leitura de informações distribuídas pelos portais web de seus vários componentes.

Estudos divulgados em 2014 e 2016 sobre a qualidade da comunicação pública digital de órgãos gestores dos recursos hídricos dos 26 Estados brasileiros detectaram a necessidade de ampliação da transparência por meio da disseminação de informações, particularmente sobre as áreas econômica e financeira (EMPINOTTI, 2016; MARTINS, 2014); além disso, em média, um terço dos pedidos de informação apresentados por usuários de redes sociais oficiais não é respondido pelos gestores.

Um estudo da qualidade das informações em páginas web de secretarias de governo do Estado de São Paulo acessadas por meio de links divulgados nas redes sociais oficiais indica a disponibilidade online de cerca de um terço das informações consideradas necessárias para a caracterização abrangente de uma política pública (ROTHBERG, 2014).

Estes estudos sugerem a necessidade de aperfeiçoamento da comunicação oficial na internet. O uso da rede se mostra cada vez mais decisivo para o fortalecimento da cidadania. A análise dos conteúdos veiculados neste meio se torna necessária, uma vez que dificuldades têm sido observadas quando os órgãos públicos utilizam as ferramentas online.

Este trabalho de conclusão de curso corresponde à pesquisa de iniciação científica realizada com bolsa da Fapesp no período de 01/10/2016 a 30/09/2017 (Processo 2016/02236-0) que buscou conhecer a qualidade do uso de redes sociais online pela gestão pública no Estado de São Paulo e identificar oportunidades de atuação do profissional de Relações Públicas como um importante agente facilitador das estratégias de comunicação digital, além de discernir formas de fortalecimento da dinâmica comunicacional de setores da gestão pública na área de sustentabilidade.

A análise de conteúdo foi realizada sobre as páginas web do Sistema Ambiental Paulista que se referam às políticas públicas de sustentabilidade. A metodologia de análise foi aplicada conforme programado, obtendo-se resultados que sugerem insuficiência de informações nos conteúdos observados, indicando a necessidade de

aperfeiçoamento da comunicação pública a fim de contribuir para ampliar o conhecimento da sociedade civil sobre as políticas públicas de sustentabilidade desenvolvidas no âmbito do Sistema Ambiental Paulista.

Primeiramente foi feito o levantamento bibliográfico por meio da revisão de livros, artigos científicos, teses e monografias sobre o tema pesquisado. Relações Públicas, Comunicação Pública, Capital Social, Redes Sociais na Internet, Direito à Informação e Sustentabilidade serviram como base do desenvolvimento teórico deste trabalho.

Os resultados apresentados a partir da coleta e análise de dados, incluindo: a escolha das postagens; análise de conteúdo, tiveram origem dos websites e página do Facebook do Sistema Ambiental Paulista. As 80 postagens e 71 comentários disponíveis nas redes analisadas no período de janeiro de 2016 a dezembro de 2016 foram interpretadas a luz do método teórico científico utilizado neste trabalho. Foram utilizadas 20 categorias que contêm critérios para a identificação da existência ou inexistência de informações. E partir da existência ou não de cada categoria pôde-se calcular o IQI (Índice de Qualidade da Informação) das informações disponibilizadas pelo Sistema Ambiental Paulista.

Todos os dados foram interpretados e os resultados obtidos foram sintetizados, através de planilhas e gráficos, e discutidos diante da revisão da literatura. Além da interpretação de dados relacionada à base teórica utilizada, também foi desenvolvida uma conclusão da autora do trabalho, na qual o ponto de vista, estudo e conhecimento foi levado em consideração.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Relações Públicas

Diante de toda a importância adquirida pela comunicação no âmbito público, a figura de um profissional apto a realizar ações correspondentes à comunicação pública é de extrema importância, e o profissional de relações-públicas apresenta todas as habilidades para tal atuação. Ferrari (2009, p. 247) considera a função das Relações Públicas de forma estratégica, segundo a qual é preciso conciliar os interesses da sociedade com os demais interesses: “[...] as relações públicas atuam para construir relacionamentos com os públicos [...] cujo comportamento pode afetar as organizações ou ser por elas afetados”. O profissional de Relações Públicas atua como mediador dos relacionamentos existentes entre organizações e público, com o intuito de propor medidas que melhorem tais relações (FERRARI, 2009).

Para traçar um paralelo histórico, Kunsch (1997) relembra que a década de 1950 representou um momento importante para o surgimento das Relações Públicas no Brasil. De acordo com a autora, neste houveram muitos acontecimentos que contribuíram para tal desenvolvimento da profissão.

Em 1946 o Brasil se encontrava em um cenário novo da democracia, graças aos presidentes Getúlio Vargas e Juscelino Kubitschek de Oliveira. Especialmente neste último presidente o país passava por um momento de abertura econômica, o que resultou na vinda de diversas multinacionais para o território brasileiro. Ao mesmo tempo, a área da comunicação toma outros rumos, como as primeiras transmissões televisionadas, rádio transistor, jornais, revistas, agências de propaganda, institutos de pesquisas de opinião e a área de Relações Públicas como uma atividade administrativa (KUNSCH, 1997).

Kunsch (1997) assinala que as multinacionais instaladas no Brasil trouxeram consigo a necessidade de se valorizar a comunicação, propaganda, publicidade e Relações Públicas. Principalmente as empresas do ramo de automóveis reproduziram aqui as experiências vindas de seus países sede. Estas empresas começaram a demandar serviços de Relações Públicas, então as agências de propaganda brasileiras passaram a incluir estas atividades no seu organograma. Conforme os trabalhos e profissionais da

área cresciam e se desenvolviam, surgiram as assessorias e empresas especializadas em Relações Públicas.

Então, em 1953, no Rio de Janeiro, instalou-se o primeiro curso regular de relações públicas, na Escola de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas, com o patrocínio da Organização das Nações Unidas. O curso foi ministrado por um professor norte-americano, juntamente com outros profissionais e professores brasileiros (KUNSCH, 1997).

Em 1954 surge a Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP). O surgimento desta associação representou um marco para a história das Relações Públicas. O objetivo da ABRP era promover seminários, cursos e relações com outros países, com o intuito de trazer outros cursos para o Brasil. E assim aconteceu em 1955 (KUNSCH, 1997). Mas somente em 1967 que é implantado no Brasil o primeiro curso de ensino superior de Relações Públicas, com a duração de quatro anos. O curso foi implantado na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (KUNSCH, 1997).

Este último marco descrito é considerado um dos mais importantes, visto que, após este período surgiram diversas leis regulamentadoras de sindicatos, datas, conferências e outras questões. Em resumo, Kunsch (1997) assinala que o Brasil iniciou as atividades de Relações Públicas em âmbito mercadológico, entretanto, possui produções significativas do âmbito científico, que ainda precisam ser democratizadas, a fim de estudá-las para promover melhores qualidades, tanto na profissão quanto nas academias.

Com um olhar mais prático, descritivo e exemplificativo, Wey (1983) relata algumas definições e atividades que podem ser desenvolvidas pelos profissionais de Relações Públicas.

Wey (1983) descreve, então, algumas atividades e recursos que são desenvolvidos pelas Relações Públicas. A primeira delas é a identificação corporativa. Esta atividade geralmente é realizada pelo departamento de Relações Públicas, em que o profissional deve analisar os logotipo, marcas e símbolos relativos à empresa para qual atua. Estes símbolos normalmente estão presentes nos formulários, impressos, folhetos, informativos de comunicação interna, anúncios, uniformes, aventais e diversos outros objetos da

organização. Esse cuidado com a identificação corporativa resultará numa memorização mais eficiente da empresa por parte de seus públicos.

A caracterização dos públicos é uma atividade realizada pelos profissionais de Relações Públicas segundo Wey (1983). Tal atividade é considerada importante e essencial para uma organização, visto que, é através desta identificação e caracterização que acontece o direcionamento das mensagens e estratégias para cada tipo de público, assim como uma linguagem específica para cada um deles. De acordo com a autora, os públicos são divididos em duas categorias: externos (fornecedores, consumidores, bancos, governo, sindicatos e imprensa); e internos (empregados da empresa e seus familiares).

O departamento de Relações Públicas também pode participar do processo das publicações empresariais, de acordo com Wey (1983). Esta atividade está relacionada ao campo da comunicação visual, que geralmente é vinculada à profissionais de designer, entretanto, a participação do profissional de Relações Públicas é importante para que as políticas da empresa, história, recursos e outras questões sejam divulgadas. Essas publicações podem acontecer através de anúncios institucionais, jornal corporativo, folhetos e discursos.

A quarta atividade descrita por Wey (1983) é a participação do relações-públicas na produção de filmes institucionais. Tais filmes são, de modo geral, produzidos com o intuito de contar a história da organização e produzir informações ao público interno ou externo. O profissional de Relações Públicas pode atuar direcionando os assuntos que serão abordados de acordo com o público ao qual o filme será exibido.

Segundo Wey (1983) o departamento de Relações Públicas é responsável pelo contato com a imprensa. Através deste contato a imprensa irá obter informações oficiais sobre a organização para a elaboração de notícias. Este contato pode acontecer com o envio de *press kits*, *releases*, ou até mesmo uma entrevista.

Uma importante atividade que compete aos profissionais de Relações Públicas são os relacionamentos com o público interno de uma organização. Wey (1983) relata que para o sucesso tanto nos negócios, quanto nas políticas internas de uma empresa, os funcionários precisam estar satisfeitos com o seu ambiente de trabalho, em geral. Para isso, os profissionais do departamento de Relações Públicas precisam trabalhar no

desenvolvimento de estratégias que proporcionem aos funcionários tal satisfação pessoal e profissional. Eles precisam se sentir parte importante da organização, para assim criarem sua própria identificação inserida nela. As ferramentas que podem ser utilizadas para que esses objetivos sejam alcançados podem ser: convênio médico, publicações sobre informações da empresa, atividades de lazer, concursos, prêmios de incentivo, promoções, materiais que promovam a educação corporativa, facilidades esportivas, entre outros. Wey (1983) destaca que para algumas empresas seu público interno é prioritário. Esta questão parte da ideia de que uma boa imagem começa dentro da própria empresa, além disso, os funcionários passam, muitas vezes, mais horas no ambiente de trabalho do que na própria casa. Então, nada mais justo que ele tenha satisfação ao desenvolver suas atividades corporativas. O desenvolvimento de ações de Relações Públicas juntamente com os responsáveis das instituições possibilita um melhor relacionamento com os sindicatos trabalhistas; sendo assim, o relações-públicas poderá ser uma ponte entre as opiniões dos trabalhadores e da empresa. Para isso, as organizações precisam notar a importância do planejamento das ações de Relações Públicas não só em momentos de conflitos ou greves. É preciso que o desenvolvimento das ações seja contínuo, de maneira a promover o bem-estar de se público interno, para assim evitar descontentamentos e injustiças (WEY, 1983).

Para Wey (1983) compete também aos profissionais de Relações Públicas atuarem nos relacionamentos governamentais. As diversas empresas mantêm contato frequente com órgãos do governo, por isso, o relações-públicas também trabalha com essa mediação.

As relações com a comunidade também estão inclusas nas atribuições do profissional deste âmbito. Empresas que se preocupam com a confiança e aceitação por parte da comunidade, devem criar ações específicas, levando em consideração as características de cada comunidade, estabelecendo assim, bons relacionamentos. A autora relembra a questão da reputação que a empresa reflete, seja em grandes cidades ou nas pequenas comunidades onde está instalada. Para que a reputação seja positiva é preciso que as organizações ofereçam boas condições de trabalho, salários atrativos e programas que visem os interesses dos funcionários. Além disso, ao ter contato com a comunidade onde a empresa está instalada ou irá se instalar, o relações-públicas deve realizar um

trabalho conjunto, através de contatos pessoais com os políticos locais e com a imprensa. O objetivo é demonstrar a importância da empresa e quais benefícios ela renderá para toda população. Com estas atitudes, a possibilidade da organização criar uma identificação com a comunidade é muito grande (WEY, 1983).

Wey (1983) aponta que as Relações Públicas também atuam apoiando as ações de *marketing* de uma empresa. O *marketing* de uma organização consiste em planejar estratégias, criar, colocar em prática e obter bons resultados sobre os produtos e serviços que são fornecidos, para assim uma maior geração de lucros. As Relações Públicas podem atuar neste sentido, mas com ações mais discretas e não vendedoras, mas que afetam e despertam o desejo de compra do consumidor. Estas atividades consistem em dar apoio ao departamento de propaganda, realizando associações com nomes e marcas. Podem trabalhar também com o público externo da organização, realizando pesquisas de opinião sobre a empresa e seus produtos, mas além disso, fornecendo informações de modo geral sobre a organização.

A realização de feiras e exposições são atividades inseridas por Wey (1983) no âmbito das Relações Públicas. Estas ações possibilitam a mostra de novos produtos, assim como a aproximação da empresa com seu consumidor.

O relações-públicas pode trabalhar na área de promoção e eventos. De acordo com Wey (1983) é uma das áreas de maior atuação de profissionais de Relações Públicas. O profissional é responsável por organizar jantares, shows, reuniões, almoços, eventos beneficentes, inaugurações. Cabe ao relações-públicas a organizar e pensar em cada detalhe do evento de organizações.

Ferrari (2009) entende as Relações Públicas como uma “subárea da grande área da comunicação”. Ela atua no planejamento, gerenciamento de assuntos públicos e políticas de uma organização e também na manutenção dos relacionamentos que existem entre as instituições e seus públicos estratégicos.

Assim como Grunig (2001), Ferrari (2009) também encara as funções de Relações Públicas como estratégicas, que levam em consideração relacionamentos simétricos, os quais visam desenvolver os negócios de maneira efetiva sempre levando em consideração os interesses corporativos junto aos seus públicos.

Em suma, as Relações Públicas trabalham para manter, desenvolver e estabelecer relacionamentos, de maneira planejada, com indivíduos, organizações privadas ou públicas e a sociedade. Esses vínculos visam acontecer de maneira que todas as partes envolvidas sejam beneficiadas. Além disso, os profissionais atuam para que os produtos, serviços e imagem de determinada organização se desenvolvam de maneira eficiente e favorável e por fim, agir, quando necessário, na solução de problemas que possam existir no mercado (FERRARI, 2009).

Segundo Ferrari (2009), as Relações Públicas estão baseadas nas interações humanas, e o diálogo é seu principal modo de atuação. A comunicação tem como função contribuir para gerenciar e planejar políticas corporativas a fim de promover melhores relacionamentos entre organizações e seus públicos envolvidos.

O objetivo das Relações Públicas envolve ações que contribuam com o relacionamento benéfico entre as partes envolvidas, como “[...] estabelecer, desenvolver e manter de forma planejada, vínculos [...] com pessoas, organizações, públicas e privadas [...]” (FERRARI, 2009, p. 246).

Segundo Grunig (2001) a profissão Relações Públicas é multifacetada e é exercida mundialmente. Os profissionais desta área trabalham em uma única organização, mas também podem exercer tal função em diferentes agências de comunicação ou assessorias, que atendem diferentes clientes.

O profissional de Relações Públicas trabalha, entre outros, para empresas privadas, governos, associações de classe, organizações não-governamentais, escolas, universidades, hospitais e hotéis, para organizações de pequeno e grande porte. Muitos profissionais se desempenham dentro dos seus próprios países de origem. Outros exercem a atividade em âmbito global. (GRUNIG, 2001, p. 69)

Cinco tendências atuais sobre as Relações Públicas são descritas por Grunig (2001). A primeira delas diz que a profissão está, cada vez mais sendo fundamentada em conhecimentos acadêmicos. A segunda tendência ressalta que as Relações Públicas estão adquirindo um caráter gerencial, diferenciando-se da função de técnico da comunicação. Em terceiro lugar aparece a questão de que os profissionais da área estão mais preocupados com as assessorias estratégicas do que com a inserção de publicidades nos meios de comunicação de massa. A quarta tendência destaca a presença, em sua maioria, de profissionais do sexo feminino, independente de raça ou etnia. E por último o autor

ressalta que a atividade de Relações Públicas é um fenômeno mundial e não se restringe apenas às empresas.

Os profissionais de Relações Públicas têm sido reconhecidos por suas técnicas e não mais pelas teorias que envolvem a profissão. “Esses indivíduos aprenderam a preparar *press releases*, programar a cobertura da mídia, redigir discursos, elaborar folhetos, atuar como lobistas no congresso nacional ou elaborar um relatório anual de atividades” (GRUNIG, 2001, p. 70).

A maioria dos que exercem as Relações Públicas tem destinado suas atividades aos meios de comunicação de massa. Segundo Grunig (2001) as pessoas controlam os meios de comunicação mais do que tais meios às controlam. Os profissionais modernos devem trabalhar levando em consideração a opinião, percepção e interesses das pessoas que estão envolvidas por determinada organização, afinal, é através de seu público que as organizações se sustentam. As atividades das Relações Públicas, de acordo com Grunig (2001), mediam as ações das organizações com seus públicos.

A importância das Relações Públicas para as organizações está baseada em todos os relacionamentos que estão presentes em seu desenvolvimento e manutenção. Assim como as pessoas não estão sozinhas no mundo, estabelecem vínculos com amigos, familiares e conhecidos, as instituições possuem tais relacionamentos com os quais são denominados de públicos estratégicos. Funcionários, comunidade, governo, consumidores, fornecedores e meios de comunicação, são alguns exemplos destes públicos. Eles podem se opor ou apoiar as organizações, podem trabalhar de maneira que tenham os mesmos objetivos delas, mas também podem reivindicar segurança no ambiente trabalho, menos poluição ao ambiente por parte da empresa, entre outras coisas (GRUNIG, 2001).

Grunig (2001) sublinha que a eficácia das organizações está baseada no desejo de realizar seus objetivos de acordo com os seus próprios interesses e de seus diferentes públicos estratégicos. O profissional de Relações Públicas dentro de uma instituição trabalha para que essa efetividade aconteça, de acordo com os relacionamentos que são construídos entre todas as partes envolvidas.

Para salientar a necessidade de bons relacionamentos, Grunig (2001) diz que relacionamentos de qualidade contribuem com a venda de produtos e serviços. Isto reflete

em clientes mais satisfeitos, lucros para os acionistas e para a organização, e possíveis expansões de negócios. Se o departamento de Relações Públicas participa da construção de relacionamentos de maneira que os interesses dos públicos tenham visibilidade, muito valor é agregado a ele. Por outro lado, se as opiniões e interesses dos indivíduos aos quais as instituições estão envolvidas, não são levadas em consideração, é possível que tais indivíduos se reúnam em grupos de ativistas a fim de reivindicarem suas necessidades. Esta ação pode resultar em conflitos entre as empresas e seus públicos estratégicos. Neste momento que cabe salientar a importância das atividades de Relações Públicas, visto que elas podem desenvolver métodos para a solução de problemas entre a sociedade e as organizações.

O apoio dado às organizações acontecerá de acordo com a relevância que é dada às opiniões e interesses de seus públicos. Grunig (2001) ressalta que independente do Estado, cultura ou costume, os públicos sempre direcionarão seu apoio àquelas organizações que atendem suas demandas.

De acordo com Grunig (2001) as Relações Públicas excelentes são simétricas. Este modelo proposto pelo autor destaca o desenvolvimento de estratégias de comunicação de longo prazo que sejam apropriadas tanto para organização quanto para seus públicos, como uma relação igualitária de interesses. De acordo com autor, o verdadeiro profissional de Relações Públicas fundamenta suas atividades no planejamento estratégico e utiliza os métodos mais modernos para efetivá-las.

O modelo de comunicação simétrica de duas mãos tem como base a negociação e consenso para a resolução de conflitos que possam surgir. As Relações Públicas simétricas de duas mãos utilizam de acordos entre ambas partes envolvidas para que decisões corretas sejam tomadas. No caso de adoção deste modelo, pesquisas realizadas revelam que as organizações desenvolveram relacionamentos mais consolidados e eficazes com seus públicos. Desta questão partem mais duas pesquisas que foram realizadas. A primeira é relacionada à ética em Relações Públicas e a segunda é sobre a eficácia dos modelos em relação aos objetivos das Relações Públicas (GRUNIG, 2001).

De acordo com Grunig (2001) as pesquisas apontaram que o modelo simétrico de duas mãos é o mais ético no âmbito das Relações Públicas e o mais eficaz para a realização dos objetivos das instituições. Afinal, de acordo com o autor, tal modelo

considera como relevante ambas posições, as empresas e seus públicos. Assim, ao adotar os métodos do modelo simétrico de duas mãos, o profissional de Relações Públicas possibilita o diálogo, discussões e exposição de diferentes pontos de vistas para que decisões sejam tomadas. Além disso, essa possibilidade de participação por parte dos públicos ao qual a empresa se destina promove a responsabilidade dela perante a sociedade.

Uma outra questão que determina as Relações Públicas excelentes segundo Grunig (2001) é a diversidade. Empresas que se preocupam em contratar pessoas de diferentes origens, culturas, etnias, sexo, e outras características, são vistas como empresas que se preocupam com o processo da diversidade em seu departamento de relações públicas. As multinacionais, por exemplo, demandam de pessoas abertas à novas experiências culturais, já que a maioria delas mantém contato diário com países diferentes.

Para Grunig (2001) as Relações Públicas excelentes devem ser globais. “Os profissionais das Relações Públicas multinacionais concordam com a abordagem “pensar globalmente e atuar localmente” (GRUNIG, 2001, p. 91). Isto significa que atividades devem ser pensadas globalmente, mas pensando sempre nas questões locais que são envolvidas em cada território.

São seis as variáveis específicas que devem ser consideradas no momento de aplicar os princípios a diferentes locais: (1) o sistema político, (2) a economia, (3) a cultura, que inclui a linguagem, (4) o desenvolvimento do ativismo, (5) o estágio de desenvolvimento econômico e (6) o sistema das mídias locais (GRUNIG, 2001, p. 91)

Em resumo, Grunig (2001) acredita que as Relações Públicas devem ser baseadas em três princípios: estratégias, simetria e diversidade. Além disso, o autor ressalta que a profissão beneficiará as diferentes culturas e sociedades se for desenvolvida de maneira que respeite os valores e visões de mundo das diversas culturas existentes.

Simões (2009) trata a atuação da atividade de Relações Públicas como uma função organizacional política. Tal função baseia-se nas políticas, filosofia e ações para a realização da missão da organização. Além disso, as ações colocadas em prática pelas organizações apresentam relações entre si para que o processo poder/comunicação interna e externa aconteça.

Algumas funções operacionais básicas da atividade de Relações Públicas são descritas por Simões (2009):

- pesquisar a estrutura e dinâmica do sistema organização-públicos, inseridos em uma conjuntura e com a elaboração de cenários;
- diagnosticar o sistema organização-públicos;
- prognosticar o futuro do sistema;
- assessorar as chefias organizacionais quanto às políticas da organização;
- implementar programas de comunicação a fim de: aproximar as partes; explicar e/ou justificar as ações organizacionais; alterar os eventos sociais do processo de Relações Públicas;
- controlar o programa para que não se afaste dos objetivos colimados;
- avaliar os resultados das ações e das comunicações (SIMÕES, 2009, p.148).

Em resumo, Simões (2009) em sua revisão sobre as atividades descritas, permite-se notar a pesquisa, diagnóstico, assessoria, planejamento, execução, coordenação, controle e avaliação como funções de tais atividades. De acordo com o autor, tais funções demonstram que as Relações Públicas caracterizam atividades administrativas.

O objetivo principal das atividades de Relações Públicas dentro de uma organização, segundo Simões (2009) é promover a cooperação entre as partes envolvidas, ou seja, a organização e seus públicos. Esta cooperação deve atuar de maneira que a missão organizacional aconteça em acordo com seus públicos. Caso esta cooperação não aconteça, é provável que surjam prejuízos tanto para a instituição quanto para a sociedade. O autor ressalta sua escolha do termo “cooperação” como uma das principais atuações de um relações-públicas em uma instituição, explicando que a profissão não envolve apenas garantir uma boa imagem e ter atitudes positivas, mas, além disso, agir de maneira que os públicos contribuam para a realização da missão organizacional.

Após as análises de quais as atividades realizadas pelas Relações Públicas e quais seus objetivos, Simões (2009) sublinha que o objeto de análise desta área e o sistema social organização-públicos. Portanto, a profissão atua de maneira a atender as necessidades dos públicos e as organizações, garantindo a eficiência da cooperação, mas por outro lado, também atua na solução de conflitos que podem surgir nos diversos relacionamentos sustentados. “Logo, em mais um momento, pode-se afirmar que a atividade de Relações Públicas se relaciona à gestão da função organizacional política da organização” (SIMÕES, 2009, p. 149).

Além das características descritas, Simões (2009) relembra que a função organizacional política está inserida na esfera da comunicação. Isso significa que a

função política de uma organização que caracteriza as atividades exercidas pelas Relações Públicas, segundo Simões (2009), utiliza os meios de comunicação para seu desenvolvimento. “A razão básica, a essência, é o exercício de poder; a aparência, a forma, é a comunicação” (SIMÕES, 2009, p. 153).

Oliveira (2009) encara as atividades das Relações Públicas em um contexto social. Mas também defende a união três setores da sociedade como a maneira mais eficiente de garantir os direitos, deveres, cumprimentos de leis e regras, de forma que os indivíduos da sociedade pratiquem e conheçam melhor a sua cidadania. Além disso, para a autora, a união dos três setores, a sociedade e ações promovidas pelos profissionais de Relações Públicas será de grande relevância para a satisfação de todas as partes envolvidas, abrangendo as mais variadas partes da sociedade.

Oliveira (2009) analisa, então, o papel das Relações Públicas nos diferentes setores existentes: o primeiro setor, ou setor público estatal; o segundo, representado pelo setor privado e o terceiro setor, que contempla as entidades sociais e organizações não-governamentais. Para que a construção da cidadania aconteça de maneira efetiva, a autora ressalta que é necessário que os diferentes setores trabalhem com ações compartilhadas. As ações exercidas de maneira isolada não resolverão os problemas sociais. É preciso que haja um esforço conjunto, para que as ações tenham abrangência nas diversas partes da sociedade.

Para Oliveira (2009) as atividades de comunicação, principalmente àquelas desenvolvidas pelas Relações Públicas, atuam no processo comunicacional das organizações, além de conscientizar os diversos públicos sobre a importância de exercer a cidadania, resultando em uma vida mais justa e digna. Para tanto, as Relações Públicas trabalham também para que a sociedade tenha uma visão mais clara da necessidade de exercer seus direitos e deveres como cidadãos.

É um trabalho conjunto, entre os diferentes setores, seus públicos e as Relações Públicas. O profissional de Relações Públicas pode atuar como mediador das interações existente para a construção da cidadania. Neste sentido, a cidadania é entendida como “consciência da população sobre seus direitos e deveres e sua participação no espaço público, na discussão de temas que a afetam” (OLIVEIRA, 2009, p. 467). Partindo deste pressuposto, Oliveira (2009) caracteriza as Relações Públicas em sua função social, a

qual compete na integração entre o governo, sociedade e o mercado. Esta nova dimensão das Relações Públicas implica na junção de ações integradas entre os diferentes setores da sociedade.

Para salientar o conceito de cidadania, Oliveira (2009) explica que os indivíduos de uma sociedade precisam aprender a respeitar as leis e normas existentes, para que a vivência entre todos aconteça de maneira correta e civilizada. Para isso acontecer, os cidadãos necessitam de educação e conscientização. Mas, mais do que isso, as pessoas devem ter como referência um governo que respeite às diferenças, às minorias, que seja ético e legal. Assim como, empresas privadas também devem ter tais características como base de suas ações (OLIVEIRA, 2009).

Segundo Oliveira (2009), a partir do momento em as autoridades do poder político e econômico se dispuserem a superar todas as dificuldades existentes na sociedade, no que tange as impossibilidades de garantir uma comunicação eficiente e que abranja os diversos assuntos citados, as Relações Públicas poderão assumir um trabalho importante. Tal papel possibilitará a colaboração entre os diferentes setores na criação de políticas sociais de abrangência geral, de maneira que conscientizem os cidadãos e os envolvam.

As audiências públicas adquirem um caráter democrático e participativo para assuntos de interesse de toda sociedade, segundo Oliveira (2009). Para a autora, esta ação colabora para união de diversas opiniões e questões que podem contribuir com a tomada de decisões em sociedade.

Estas reuniões públicas permitem o debate, conhecimento, troca de informações e opiniões sobre determinadas questões da sociedade. Oliveira (2009) sublinha que as ações que acontecem em audiências públicas estão inseridas no contexto dos objetivos das atividades de um relações-públicas. Afinal, é através de sua mediação que acontecem os diálogos entre a sociedade, esclarecimento da cidadania e movimentação para ações sociais. Os profissionais que assumem este papel devem garantir a participação de todos os interessados.

Oliveira (2009) utiliza como exemplo a construção de empreendimentos que causam impacto ambientais como um motivo de se realizar uma audiência pública. Através dela a sociedade poderá opinar e influenciar nas decisões tomadas, resultando na

prática de sua cidadania. Portanto, para Oliveira (2009) as audiências públicas assumem caráter democrático, participativo e envolvem a opinião pública.

Cabe ao profissional de Relações Públicas elaborar ações que colaborem com a conscientização, organização e criação de projetos direcionados aos assuntos sociais. Em suma, este caráter social que abrange a profissão permitirá uma melhor imagem das organizações e seus negócios, assim como uma qualidade de vida melhor para a sociedade. Sendo assim, as estratégias que serão desenvolvidas devem ser direcionadas a cada diferente perfil de público, características econômicas, sociais e culturais.

Desenvolver programas e sistemas de controle, manter canal de comunicação aberto com os públicos interno e externo das organizações, mas além disso, agir proativamente, estabelecendo estratégias que permitam conferir a opinião, o interesse e a satisfação da comunidade e dos públicos em geral, são funções de que o profissional de Relações Públicas não pode se eximir (OLIVEIRA, 2009, p. 483).

A partir desta contextualização, é possível indicar que as Relações Públicas representam um papel fundamental para a manutenção dos relacionamentos, estratégias, ações, planejamento e gerenciamento das atividades que envolvam a comunicação pública.

A profissão de Relações Públicas no âmbito governamental assume um papel em que suas atividades são voltadas para benefício dos vínculos entre o governo e a sociedade, por meio de ações que permitam que a população exerça seu poder de cidadania. Além disso, as Relações Públicas governamentais também atuam no fornecimento de informações das atividades públicas e da administração pública e possibilitam formas de comunicação que permitem aos cidadãos um estímulo maior para participar da vida política e pública (NOVELLI, 2009).

Estratégias e articulações devem gerar um grau de confiança maior por parte da sociedade, estabelecendo relacionamentos mais benéficos entre sociedade e governo. “As relações públicas governamentais podem trazer contribuições significativas para a consolidação de um relacionamento mais estável e democrático entre governo e sociedade” (NOVELLI, 2009, p. 486).

O sistema de governo brasileiro, com suas atribuições específicas, nem sempre é bem compreendido pelos diversos públicos. Novelli (2009) afirma que isso pode mudar a

partir de ações e campanhas informativas sobre as atribuições de cada um dos poderes. Isto reafirma a necessidade de o poder público oferecer informações de qualidade, de modo que a sociedade poderá cobrar seus direitos e exigir responsabilidades pelos agentes em exercício (NOVELLI, 2009).

Novelli (2009) ressalta a necessidade de informar à sociedade sobre a existência das atividades desenvolvidas pela administração pública. “De que adianta a realização de magníficos programas e políticas públicas se elas não estão acessíveis à sociedade por desinformação?” De acordo com a autora, as Relações Públicas, do âmbito governamental, podem, de maneira eficiente, “[...] desenvolver programas de comunicação que não se limitam à assessoria de imprensa e que são capazes de restabelecer esse fluxo de comunicação”. A autora ressalta que, para a comunicação entre a sociedade e governo ser feita de modo estratégico, deve ser constante (NOVELLI, 2009, p.504).

Se as ações comunicativas forem constantes, a segurança e confiança da sociedade tenderão a ser mais significativas, despertando uma impressão mais transparente das ações de governo (NOVELLI, 2009).

Novelli (2009, p. 505) relembra o modelo de comunicação simétrica de duas vias, no qual é necessária a compreensão e entendimentos dos dois lados, público e organização; ao utilizar-se este modelo nas Relações Públicas governamentais, “busca-se um diálogo e não um monólogo com a sociedade”. Se houver persuasão, ela será de ambos os lados: a população deve persuadir a administração pública a ter atitudes diferentes, bem como a administração deve instigar mudanças de atitude da população.

A necessidade de interação entre o Estado e a sociedade se mostra cada vez mais necessária, visto que a sociedade tem demonstrado um interesse maior em participar da vida pública e política. Os profissionais de Relações Públicas e a administração pública devem atuar criando estratégias e ações, incluindo mídias digitais, de maneira que colaborem para o crescimento da interação entre os dois lados (ROTHBERG; LIBERATO, 2013).

Novelli (2009) salienta que é preciso que as ações caminhem para além de peças publicitárias, que têm apenas o objetivo de convencer a população e não se preocupam

com o caráter informacional. Além disso, também devem explorar caminhos além das assessorias de imprensa, que focam com frequência somente as autoridades públicas.

Novelli (2009) indica que este é um paradigma a ser quebrado e um desafio para as Relações Públicas. Se realizadas com mais amplitude, levando em consideração não só fatores externos da ação pública, mas criando canais que privilegiem o fluxo comunicacional, as relações entre público e governo poderão ser mais participativas e eficientes, contribuindo para gerar capital social. Este é o foco da próxima seção.

2.2. Comunicação pública, capital social e redes sociais na internet

Muitas vezes, a comunicação de políticas públicas é vítima da escassez de informações e, assim, gera desconfiança. Ações de comunicação pública podem contribuir com o enfrentamento desse cenário.

Para Kunsch (2012), a comunicação pública passou a ser tida como fundamental e estratégica. Instituições públicas passam a desenvolver políticas de comunicação efetivas, que considerem opiniões e necessidades da sociedade.

A instituição pública passa a interagir com a sociedade. “É a instituição que ouve a sociedade, que atende às demandas sociais, [...] por meio da abertura de canais, ameniza os problemas cruciais da população, como saúde, educação, transportes, moradia e exclusão social” (KUNSCH, 2012, p.15). É necessário que a instituição tenha uma eficiente forma de comunicação com a população, em que as pessoas possam expor suas ideias e também conferir se os agentes governamentais estão cumprindo suas tarefas. Além disso, o poder público tem como obrigação prestar conta à população, em razão aos altos valores investidos.

Kunsch (2012) afirma que a maneira como órgãos públicos consideram o papel da comunicação deve ser avaliado, afinal, tal maneira atua em defesa da cidadania. “Falar em cidadania implica recorrer a aspectos ligados a justiça, direitos, inclusão social, vida digna para as pessoas, respeito aos outros, coletividades e causa pública no âmbito de um Estado-nação” (KUNSCH, 2012, p. 16). Em sua revisão de literatura, a autora ressalta que exercer a cidadania é estar inserido e informado sobre as ações, atividades e

informações geradas pelo poder público. Para isso, é necessária uma mudança da mentalidade cultural, não só do serviço público, mas também da sociedade em si. Neste contexto que a comunicação exerce um papel fundamental (KUNSCH, 2012).

Para Matos (2006), o conteúdo da comunicação pública é determinado por alguns pontos: “[...] o interesse público, o direito à informação, a busca da verdade e da responsabilidade social pelos meios de comunicação de massa” (MATOS, 2006, p. 65-66).

Na última década, o Brasil vem apresentando um crescimento pontual no uso da comunicação pública por parte de alguns órgãos públicos. Campanhas para alistamento militar, prevenção de doenças, regularização do título de eleitor e portais de governos na internet, são alguns exemplos de iniciativas para desenvolvimento da comunicação e publicidade. Entretanto, tais iniciativas não contemplam um efetivo fluxo comunicativo. Os órgãos públicos responsáveis por essas ações devem desenvolver uma comunicação na qual as informações estabeleçam uma relação social, onde haja compartilhamento delas através dos atores envolvidos (HASWANI, 2013).

Haswani (2013) destaca que a comunicação pública atua com processos que buscam a interação entre atores públicos e privados, para assim promover relações entre o Estado e cidadãos. O objetivo destas relações é promover o crescimento civil e social. O Estado deve, através de suas administrações, demonstrar transparência, assim como desenvolver ações eficazes dos poderes públicos. Além disso, a autora destaca a necessidade de o âmbito público dispor de operadores públicos efetivos, os quais se deparam frequentemente com as exigências dos cidadãos. Isto contribuirá em melhores serviços e estruturas oferecidos pela administração pública.

Haswani (2013) indica que a informação é garantidora de direitos, e se não é disponibilizada pelo poder público, o processo de comunicação é prejudicado. Além disso, uma instituição que se propõe a desenvolver uma comunicação efetiva precisa dispor de meios que viabilizem o processo. Telefone, e-mail, site, endereço de atendimento, entre outros, podem caracterizar tais meios. “A administração pública terá de investir nos recursos necessários à implantação e à gestão da comunicação” (HASWANI, 2013, p. 81).

O debate e o diálogo, são considerados como [...] “variáveis da comunicação [...]”. “É a harmonia dos relacionamentos, preconizada pelo campo das Relações Públicas” (HASWANI, 2013, p. 83). Além disso, diálogos e debates são baseados em processos de argumentação, os quais buscam entender opiniões e pessoas, e defender teses ou argumentos, respectivamente. Partindo deste pressuposto, Haswani (2013) sublinha que a comunicação oferecida pelo Estado demanda uma preparação mais qualificada à sua equipe, afinal, o processo argumentativo exige bases em dados, fatos e leis como suporte.

Uma importante constatação indicada por Haswani (2013) aponta a implantação do Orçamento Participativo em alguns municípios brasileiros. Este sistema envolve não só a participação dos cidadãos, mas permite o seu compartilhamento. A autora cita como exemplo, uma situação em que obras como escola, asfalto, iluminação pública e posto de saúde são necessárias. Entretanto, se não existe verba suficiente para a realização de todas, os cidadãos daquela determinada comunidade decidirão sobre quais obras serão realizadas. A garantia do direito ao compartilhamento é essencial para um cidadão ser considerado politicamente ativo (HASWANI, 2013).

Em relação aos canais de comunicação pública mediados por aparatos tecnológicos, Haswani (2013) aponta o valor relativo que ela recebe, pois a abertura de tais canais dependerá da vontade pública. Apesar da existência de tal dispositivo virtual, informações podem ser omitidas ou permanecerem desatualizadas por meses, e falta de retorno em mensagens deixadas em canais de fale conosco ou ouvidorias podem ser esquecidas.

Haswani (2013) indica que a comunicação da instituição pública se decompõe em duas áreas. A primeira delas é a comunicação normativa, a qual representa o dever das instituições públicas de disponibilizarem as leis, normas e decretos, assim como explicá-los e indicarem a maneira correta de como fazer o uso de tais publicações. Os Diários Oficiais são uma maneira de encontrar as leis que são publicadas, mas de acordo com a autora, este dispositivo é, ainda, ineficiente, visto que muitos cidadãos desconhecem essa forma de comunicação, ou muitas vezes não compreendem os textos disponíveis. A segunda modalidade é a comunicação para promoção da imagem. De acordo com a autora, tal comunicação pretende [...] “conquistar confiança e aprovação dos cidadãos, seja para angariar colaboração com ações do governo, seja para obtenção de futuro

sucesso eleitoral” (HASWANI, 2013, p. 137). Este tipo de comunicação visa, através de ações de promoção de imagem, alcançar um equilíbrio entre a [...] “operação e sobre seu papel desenvolvido nas diversas esferas da vida pública” (HASWANI, 2013, p. 138). A autora indica que as ações desenvolvidas utilizam técnicas retóricas da comunicação, a qual usa práticas persuasivas para informar. No Brasil, as obras do Programa de Aceleração do Crescimento do governo federal, que mantém o slogan “Brasil um país de todos”, e as obras do governo do estado de São Paulo, com o slogan “São Paulo é um estado cada vez melhor”, são exemplos deste tipo de comunicação. Fica claro que a publicidade é a base para realização das ações de comunicação para promoção da imagem, porém, Haswani (2013) destaca que mesmo sendo mais visível, ela não é a mais útil, pois isto dependerá do que se irá comunicar, do público destinado, do âmbito em que acontece e sua relação com outras modalidades da comunicação. Em sua revisão de literatura, a autora ressalta algumas outras atribuições da publicidade para promoção da imagem da instituição pública, como: “Grande visibilidade; a boa memorização; a fixação de símbolos eficazes; a aquisição de um espaço autossugestivo de comunicação” (HASWANI, 2013, p. 139). Além disso, a autora indica que a publicidade é a maneira mais eficaz de informar dados e fatos que são garantias de direitos, mas é necessário que as atividades desenvolvidas não promovam apenas feitos e imagens estatais.

De acordo com Duarte (2009), além de garantir o direito à informação e à expressão, a instituição pública deve promover o diálogo com os cidadãos. Partidos políticos, movimentos sociais, organizações públicas, instituições sem fins lucrativos e empresas privadas devem contribuir para melhor interação entre público e governo. O autor ressalta que no Brasil, a comunicação pública atua como um instrumento de interesse coletivo, o qual atua para fortalecer a cidadania. Para isso, o setor público com maior desenvolvimento, assume um caráter mais transparente, para que a visibilidade e legitimidade assumam o lado político ou a promoção de personalidades.

Duarte (2009) indica que o processo de comunicação no cidadão, é o ponto central da comunicação pública, este processo é garantido por meio do diálogo, estímulo participação ativa, direito ao acesso à informação e outros fatores.

Portanto, é um bem e um direito de natureza coletiva, envolvendo tudo o que diga respeito a aparato estatal, ações governamentais, partidos políticos,

movimentos sociais, empresas públicas, terceiro setor e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (DUARTE, 2009, p. 61).

Para que a comunicação pública seja realizada de forma efetiva, é necessário que as perspectivas pessoais e coletivas sejam substituídas pelo viés público e privilegie o interesse coletivo. Além disso, o direito à informação é um conceito constantemente debatido nas discussões sobre a comunicação pública (DUARTE, 2009). Os processos, características e conceituações do direito à informação serão discutidos na próxima seção deste trabalho.

Duarte (2009) ressalta que a comunicação pública deve abranger muito mais do que informar, ela deve possibilitar ao cidadão expressão de suas ideias e posições, garantido que ele será ouvido. Ou seja, a participação dos cidadãos deve incluir o conhecimento dos gastos públicos, os motivos e votos dos parlamentares, inclusão nas decisões tomadas daquilo que é de interesse público, por exemplo. Além da informação, a credibilidade dos envolvidos e instrumentos adequados para este processo, são necessários para viabilizar a comunicação.

Os instrumentos de informação são caracterizados por fornecerem dados e orientações, estimulando o conhecimento sobre diferentes temas. Tais instrumentos podem ser: [...] “típicos relatórios, bancos de dados, publicações institucionais, iconografia, noticiário da imprensa, Internet, banners, quadros murais, publicidade, fôlderes, folhetos, cartazes, guias, boletins eletrônicos, cartas, manuais, malas diretas, discurso, eventos simbólicos” (DUARTE, 2009, p. 65).

Já os instrumentos de diálogo caracterizam-se por envolver a cooperação, acordos e busca de soluções em seu modo de atuar. Além disso, a comunicação informal está presente nestes instrumentos. Ela possibilita a troca de informações e estimula o exercício da cidadania através de grupos de trabalho, ouvidorias, orçamento participativo, reuniões, serviços de atendimento ao cidadão, entre outros (DUARTE, 2010).

Duarte (2010) aponta três modelos de comunicação institucionalizados: a Comunicação de Massa, que busca divulgar as informações para o maior número de pessoas possível. Entretanto, este tipo de comunicação limita o acesso ativo de seus atores, ou seja, o diálogo é limitado. A imprensa é um exemplo da Comunicação de Massa, de acordo com o autor, é um ator poderoso e poderia agregar ainda mais valor se

houvesse união com canais de comunicação geridos pelo público, como rádios comunitárias e tvs universitárias. Porém, tais canais públicos de comunicação apresentam dificuldade de difusão entre os cidadãos, visto que orçamentos são, muitas vezes, escassos, além da influência política e a pouca participação da sociedade (DUARTE, 2010).

A comunicação segmentada é o segundo modelo apresentado por Duarte (2009). Ela é direcionada a grupos de interesse específicos, em que existe um maior controle sobre o conteúdo, resultado num maior retorno, participação e diálogo. De acordo com o autor, este modelo se fortalece cada vez mais, pela possibilidade de interação entre as tecnologias de informática, as quais formam as diversas redes: sites, blogs, eventos e outros.

O terceiro modelo descrito por Duarte (2009) é a comunicação direta. O autor afirma que esta comunicação é relevante e muitas vezes subestimada nos planejamentos. Apesar disso, ela é extremamente eficiente, pois, se adapta a comunicação aos seus interlocutores, ou seja, possui contato personalizado com os atores envolvidos, além de permitir a facilidade de interação, troca de informações, possibilidade de esclarecer dúvidas, proximidade entre comunicadores e um feedback mais rápido e preciso. Os exemplos citados são: [...] “interação pela internet, debates, relações com o público interno, audiências públicas, reuniões, apresentações, grupos de trabalho, fóruns e similares” (DUARTE, 2010, p. 66).

É possível reconhecer que o nível de informação sobre possibilidades de participação de um cidadão, seus canais de acesso, seu direito à informação, expressão de opiniões e atendimento digno, depende da sua posição na estrutura social. Apesar de diversas instituições acreditarem que apenas disponibilizando instrumentos de comunicação estarão promovendo uma comunicação pública efetiva, muitas pessoas ainda não possuem acesso a tais instrumentos, dificultando a participação de maneira igualitária. A maior dificuldade da comunicação não é a falta de meios para ela acontecer ou da própria informação, mas sim as barreiras enfrentadas para demonstrar aos interessados que ela existe, onde se encontra, como é feito o acesso e como é utilizada (DUARTE, 2009).

Duarte (2009) ressalta que a maior parte da população que demanda por conhecimento e acesso a todos os instrumentos já descritos, são as que menos possui tal acesso. Por isso, toda instituição que está envolvida com o interesse público, deve esforçar-se e ajustar-se às demandas do cidadão. Para isso, é preciso que os envolvidos no processo estejam próximos, dialoguem e haja compreensão das necessidades, culturas e opiniões. Duarte (2009) afirma que cada membro de uma organização é responsável por contribuir com a disseminação das informações aos cidadãos, além de poder ajudar com acesso, compreensão, diálogo. Cursos, treinamentos, palestras, são bons instrumentos para melhorar as habilidades dos integrantes ao lidar com seus públicos.

As instituições que consideram a comunicação como parte relevante de suas atividades e possuem planejamento neste tema são consideradas muito mais eficientes no exercício e promoção da comunicação pública. A presença dos instrumentos citados indica responsabilidade e avanço na comunicação por parte das instituições (DUARTE, 2009).

Brandão (2009) relata que a comunicação participa de um processo de renovação do espaço público. A população se demonstra mais instigada a ser presente na construção da cidadania. A cidadania, por sua vez, se mostra cada vez mais ativa, com as pessoas buscando exercer os direitos e deveres que lhes são garantidos de acordo com a Constituição. Políticas e processos comunicacionais podem contribuir por meio da disseminação de informação sobre gestão pública. Para Brandão (2009) a comunicação pública [...] “diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania” (BRANDÃO, 2009, p. 9).

Além do direito à informação, o conceito de capital social é fundamental para a comunicação pública. Matos (2009) ressalta que o engajamento cívico, visto como facilitador do desenvolvimento de capital social, deve ser o foco da comunicação pública. Quando a comunicação pública cria ações que viabilizam a participação da população na dimensão comunicativa da realização da política, o capital social tende a aumentar.

A comunicação pública considera a participação da sociedade e de seus segmentos algo imprescindível. A sociedade deve atuar não só como receptora das informações, mas também como agente ativa e produtora do processo comunicacional.

Portanto, agentes vinculados ou não a instituições formais devem contribuir para melhor difusão do capital social. “Este inclui, portanto, terceiro setor, a mídia e o mercado como agentes e instâncias institucionais, mas deve incluir outros agentes” (MATOS, 2009, p. 123-124).

O interesse de engajamento e a existência de espaços físicos que viabilizem sua expressão na participação em fóruns de debate e deliberação são elementos fundamentais no âmbito do capital social, de acordo com Matos (2009). Cabe às instituições de governo convocar os agentes para a participação e disponibilizar oportunidades adequadas para a troca de informações. Além disso, a infraestrutura adequada pode proporcionar a motivação dos cidadãos a participar dos debates, afinal, a valorização de seu papel social está relacionada a esta questão. Mais do que possibilitar tal motivação, tais questões buscam preencher os requisitos mínimos da comunicação pública (MATOS, 2009).

Falar e ouvir em discussões que relacionam temas importantes para a população são condições importantes para um fluxo de informações produtivo, de acordo com Matos (2009). É preciso que haja confiança mútua e respeito entre todos os envolvidos. Todas estas ações promovem o debate e geram tomadas de decisões participativas, o que consequentemente ocasionará uma aproximação da comunicação pública ao conceito de capital social (MATOS, 2009).

Matos (2009) ressalta que é impossível imaginar o capital social sem uma comunicação pública, afinal, ambos são baseados em ações coletivas que levam em consideração os interesses do público e tomada de decisões com a participação ativa que beneficie todos os envolvidos. Sendo assim, a autora afirma que a comunicação pública proporciona o espaço no qual o capital social se desenvolve. O capital social, para Matos (2009) é baseado nos valores como solidariedade, lealdade e confiança, apesar de não serem as mesmas bases da comunicação pública, ambos partilham de um campo comum.

Matos (2009), em uma revisão de literatura sobre o tema, indica que o capital social catalisa o desejo de participação e engajamento dos indivíduos em ações coletivas. O Capital cultural (o reconhecimento do status social), capital econômico e capital simbólico (reconhecimento do prestígio) são elementos cumulativos do capital social, ou seja, ele é constituído por estes três tipos, gerando “[...] coordenação das ações coletivas e

a cooperação entre elas: redes, normas de confiança, bem comum, coesão social e participação” (MATOS, 2009, p. 42).

O capital social está ligado de maneira muito próxima às relações existentes nas redes sociais. Elas podem acontecer fisicamente, intermediadas por algum meio de comunicação massivo ou através das tecnologias de informação e comunicação. Além dessas trocas sociais, a confiança e a reciprocidade podem possibilitar um maior desenvolvimento do capital social. E o resultado de todos esses elementos relacionados, é possível que existam ações de engajamento cívico de mais qualidade (MATOS, 2009).

Matos (2009) sublinha que através do enfoque da comunicação política pode-se conhecer como a conversação pode contribuir com o engajamento físico e também com o desenvolvimento do capital social. De acordo com a autora, a conversação pode politizar-se e causar ações democráticas, que proporcionam a formação da cidadania na população. Além da questão da comunicação política, Matos (2009), em uma revisão de literatura, utiliza os conceitos da opinião pública como um meio de articulação. O desenvolvimento da opinião pública é baseado na troca de ideias, debate e conversas que abordam temas de interesse coletivo. Através da formação da opinião pública e das relações diretas ou mediadas, o engajamento cívico e o capital social também podem se desenvolver.

Em relação à conversação, Matos (2009) constata que ela é relevante para a construção da democracia. De acordo com a revisão de literatura da autora, a conversação contribui para a formação dos espaços públicos democráticos, e acontecem em ambientes em que as pessoas se sentem mais protegidas no momento em que expressam suas opiniões. Além disso, ao se deparar com diferentes opiniões, os indivíduos são instigados ao embate de ideias, a uma conversação que flui de maneira agradável, caminhando para um acordo ou resolução de um determinado assunto. [...] “ a conversação é parte significativa da socialização e integração cultural, contribuindo para a formação de redes de interação, de confiança e de laços de solidariedade” [...] (MATOS, 2009, p. 89). De acordo com a autora, estes elementos são a base do conceito do capital social, visto que a conversação estabelece a cooperação entre os indivíduos.

Não são todos os tipos de conversações que podem favorecer os padrões de interação que caracterizam o capital social. Isto acontece porque nem todos os tipos de interações levam à confiança, ao engajamento cívico e à cooperação. As relações entre

pessoas que possuem diferentes realidades são essenciais e mais desejáveis na formação do capital social (MATOS, 2009 apud PUTNAM, 1993).

Matos (2009) cita alguns grupos de conversação cívica organizados: associações de pais e mestres, assembleia de bairros, grupos para discussões sobre política. Tais grupos além de estimularem a troca de informações e ideias, as relações e debates que acontecem entre si podem resultar em envio de petições ao congresso, atitude que afeta o entendimento, a busca por solução de problemas, desenvolvimento de opiniões, de esferas públicas e a crescimento do capital social.

As informações que são disponibilizadas pela mídia, quando relacionadas à comunicação, podem contribuir para que os cidadãos conheçam mais sobre os trâmites políticos, dos seus diferentes partidos, integrantes e temas deste âmbito. A mídia também favorece a criação de estratégias eficazes de participação, cobrança de maior transparência e prestação de contas (MATOS, 2009).

Outro ponto abordado por Matos (2009) discute sobre a participação política como uma maneira de desenvolver o engajamento dos indivíduos e grupos nas conversas e discussões. Estas atitudes podem atuar na a formulação de políticas públicas e quais os representantes ou gestores deste âmbito. Apesar disso, estas interações não têm como finalidade a intervenção direta no poder. A maioria delas tem como objetivo o desenvolvimento de ações cívicas e aptidão crítica, para que os cidadãos possam ser reconhecidos como pessoas capazes de participar dos debates públicos.

A ideia que norteia o conceito de comunicação pública busca inserir os atores sociais dentro da esfera pública, para que possam existir debates, formulação de ações de políticas públicas para benefício da sociedade. É possível perceber, então, que a comunicação pública, assim como os conceitos apresentados anteriormente, tem papel fundamente na formação e desenvolvimento do capital social (MATOS, 2009).

A internet desencadeou mudanças neste contexto, em especial com novas possibilidades de interação, expressão e comunicação em redes sociais. Em uma revisão de literatura sobre o tema, Recuero (2010) assinala que uma rede social é composta por atores (pessoas ou instituições) e conexões (interações).

As interações que serão sintetizadas neste trabalho levam em consideração àquelas que acontecem no ciberespaço. De acordo com Recuero (2010) tais interações

são percebidas pois existe a possibilidade de permanência dos “rastros sociais” dos atores envolvidos, ou seja, um comentário deixado em algum blog ou website, ficará ali até que seja deletado ou tais redes sociais sejam excluídas. Estas interações realizadas na Internet acontecem, em sua maioria, com mediação do computador (RECUERO, 2010, p. 30). Uma das características deste tipo de interação é a capacidade de migração para diferentes plataformas de comunicação, como entre uma rede de blogs e Facebook. Mas mais do que isso, a autora ressalta a capacidade das interações mediadas por computador manterem relações complexas entre seus atores, as relações sociais, que vão gerar os laços sociais.

Recuero (2010) indica que os diversos tipos de interações existentes formam as relações sociais. No âmbito da internet, existe um distanciamento entre os atores envolvidos nesta construção, provocando, talvez, o anonimato, visto que tais relações não demandam do corpo físico dos atores para acontecerem.

As redes sociais na internet não são estáticas, elas se modificam em relação ao tempo. Além disso, os processos que surgem neste âmbito, demandam de cooperação entre os grupos envolvidos, caso isto não aconteça, não existe grupo. Assim como a difusão das informações e propagação de memes, por exemplo, necessitam desta cooperação. Os conflitos existentes podem ser benéficos quando fortalecem os grupos, mas também prejudiciais quando há desestabilização das conexões entre as pessoas dos grupos. As competições também surgem, e na maioria das vezes está relacionada à disputa por audiência e visibilidade. Estas são algumas características dinâmicas das redes sociais na Internet, que são responsáveis pela alteração de suas estruturas (RECUERO, 2010).

Recuero (2010) destaca que todas essas trocas presentes nas conexões constituem um elemento fundamental, o capital social. O capital social também é um dos elementos constitutivos das conexões. Recuero (2010) analisa aspectos que explicam o papel do capital social nas conexões em redes sociais, envolvendo características individuais e coletivas. O aspecto individual é explicado quando os atores se interessam em fazer parte de uma rede social para benefício próprio. O aspecto coletivo parte da ideia de que o capital social desperta no indivíduo o interesse de se estar em grupos. “É daí que vem a

dupla natureza do conceito, que pode englobar tanto bens privados como coletivos” (RECUERO, 2010, p. 45).

Recuero (2010) aponta a existência de dois tipos de capital social gerados nas redes sociais. O primeiro é o relacional, em que a maioria das informações divulgadas são de “apelo relacional”, ou seja, as informações apresentam características que permitem a integração e o aumento dos níveis de relacionamento entre os atores e promovem a aproximação entre eles. O cognitivo é o segundo tipo de capital social, que é caracterizado por um aspecto informacional maior das mensagens publicadas, com o intuito de gerar conhecimento. Neste sentido, o atendimento do direito à informação sobre políticas públicas pode contribuir para a criação e a manutenção de capital social. O contexto legal do direito à informação no Brasil contemporâneo é revisado brevemente na próxima seção.

Recuero (2010) sublinha que a existência dos sites de redes sociais facilita a difusão de tipos de capital social, ou seja, aqueles que são de difícil acesso aos atores sociais no espaço off-line. A autora exemplifica este contexto da seguinte maneira: uma pessoa pode alcançar 300 ou 400 amigos em uma determinada rede social, o que não pode acontecer este número de conexões em sua vida fora daquela rede social. Tornando tal pessoa mais visível e com mais acesso às informações, possibilitando assim, uma maior popularidade. Entretanto, estas conexões construídas são mantidas por um sistema e não por interações físicas.

A difusão das informações nas redes sociais na Internet é um aspecto característico relevante. As informações são acessadas de maneira mais rápida e mais interativa, criando assim novos canais e uma diversidade de informações circulando ao mesmo tempo em diferentes grupos sociais (RECUERO, 2010).

Martino (2015) discute as questões de como são feitas as relações interpessoais, diferenciando uma relação existente entre duas pessoas e uma relação em rede, a qual só pode acontecer a partir de três indivíduos. De acordo com o autor, quando um indivíduo se conecta a uma rede, ele não está apenas somando-se a um elemento, mas, sim, aumentando as possibilidades de outras conexões. Levando em consideração esta lógica de multiplicação de possibilidade de conexões entre as redes sociais, é possível entender por que as redes sociais online de caráter mundial não conseguem controlar as

informações. As relações presentes neste âmbito virtual são de números incalculáveis, o que dificulta os meios de controle. Além disso, as informações online circulam entre grande número de pessoas em curtos espaços de tempo. “ O resultado, nas redes online, é um fluxo ininterrupto de dados gerados, produzidos e reproduzidos entre os participantes (MARTINO, 2015, p. 74) ”.

Em sua revisão de literatura, Martino (2015) destaca três características específicas das redes sociais online: a primeira leva em consideração a possibilidade de se criar um espaço pessoal, em que se pode apresentar a si mesmo, imagens, textos e descrições a seu critério. A segunda característica diz que através das redes sociais online, pode-se acessar o perfil de outras pessoas que estão presentes na mesma rede. E por fim, a terceira característica demonstra que nas redes sociais online existe a chance de desenvolver relações com os demais usuários, observar seus perfis, entre outras questões, através de filtros que direcionam à interesses comuns.

Martino (2015) sublinha que as redes sociais permitem a criação de “identidades transparentes”, que são desenvolvidas por ligações interpessoais a partir da interação dos perfis. O autor ressalta que existem também as “identidades carnavalescas”, que são definidas como pessoas que usam máscaras de carnaval e mudam suas identidades. Tais atitudes revelam um caminho no qual a projeções criadas de si mesmo são falsas, os famosos perfis *fakes* (MARTINO, 2015, p. 74).

Cada tipo de rede social online tem características próprias e modos de interação diferente. As redes sociais em que as pessoas compartilham acontecimentos rotineiros de suas vidas são interações diferentes em relação quantidade/qualidade das “redes sociais digitais dedicadas a reunir pessoas que gostam de tricotar”. As interações variam de acordo com a maneira como as pessoas pertencem a tais redes e interagem com outros membros (MARTINO, 2015, p. 74).

Martino (2015) destaca que uma das características primárias que devem ser observadas em uma rede é o seu tamanho, ou seja, o número de conexões de um de seus atores. O tamanho de uma rede está relacionado à capacidade de uma pessoa receber informações de seus contatos. O autor utiliza o *Facebook* como exemplo. Nesta rede social, a alimentação das informações acontece de forma contínua, as conexões

acontecem de acordo com o número de dados postados na *linha do tempo* de um usuário. Quanto mais pessoas próximas, maior o número de informações disponibilizadas.

A grande quantidade de conexões e interações envolvidas no âmbito das redes sociais implica uma demanda maior de tempo de manutenção dessas redes. Ou seja, é preciso de mais tempo para selecionar, organizar, atualizar e verificar os conteúdos que são postados. Afinal, isto é necessário para que os bons relacionamentos sejam mantidos com confiança e respeito. A qualidade dos relacionamentos é a segunda característica a ser observada no âmbito de uma rede social. A grande quantidade de informações que circulam demanda atenção para que tais informações tenham qualidades úteis dentro de uma rede (MARTINO,2015).

Martino (2015) aborda o conceito de política relacionando-o com questões de poder e direito na vida cotidiana. De acordo com o autor os direitos podem ser exercidos através de lutas por reconhecimento, expressões e identidade através de atos políticos. Entretanto a ascensão das mídias digitais possibilitou uma abertura das noções de política, inserindo novas dimensões ao conceito. “Em um sentido estrito, pensando a política como aquilo que se relaciona com o Estado, os partidos e o governo, as mídias digitais tornaram-se um instrumento fundamental na sedimentação das relações entre essas instâncias” (MARTINO, 2015, p. 86).

Para Martino (2015), a utilização das campanhas políticas através da internet tornou-se parte fundamental nas disputas eleitorais. São usados todos os tipos de estratégias, criação de perfis dos candidatos nas redes sociais, assim como a divulgação de propostas. Com um olhar voltado para o conceito de política relativo à administração pública, as mídias digitais possibilitam observar as ações governamentais mais de perto. Tal acontecimento promove um maior engajamento dos cidadãos na vida política, além de facilitar discussões de assuntos públicos que são divulgados nas redes sociais digitais. A visibilidade também é uma possibilidade relevante no âmbito das mídias digitais. Esta visibilidade, quando relacionada manifestações, afirmações de identidade, a chamada de atenções das pessoas para problemas sociais, se torna muito importante para a abertura de espaço de reivindicações dos acontecimentos na sociedade.

Apesar de todas essas possibilidades vindas do desenvolvimento das mídias sociais atualmente, por outro lado existe a desigualdade de acesso à internet, a conhecida “exclusão digital”. Isto significa que a existência de uma rede mundial de computadores e informações não implica no acesso de todos a este âmbito. A resolução deste problema demanda a criação de políticas públicas que facilitem o acesso (MARTINO, 2015).

O acesso às redes, entretanto, é apenas uma parte do processo. Martino (2015) destaca que saber utilizar, buscar por informações e transformá-las em conteúdos úteis e conhecimento também são desafios enfrentados e caracterizam a exclusão digital. Estes desafios ultrapassam as linhas dos problemas econômicos, mas relacionam a faixa etária como um fator explicativo, ou seja, algumas idades têm mais facilidade em manipular as ferramentas digitais do que outras.

Os problemas relacionados ao excesso de visibilidade promovidos pelas mídias digitais também são citados por Martino (2015). O acesso universal pode desencadear o uso inadequado de usuários anônimos e alguns crimes virtuais. Algumas medidas podem ser tomadas, como a criação de senhas e disponibilidade de documentos de identidade, os quais obrigam o usuário a se identificar, garantindo assim o rastreamento dos acessos, *links* e *sites* que são visitados. Por outro lado, o autor explica que algumas opiniões se divergem neste assunto, já que, em outras visões, tal controle de acesso e fim do anonimato podem implicar no fim da liberdade de expressão, visto que ela existe apenas no ciberespaço por possibilitar justamente o anonimato.

Martino (2015) apresenta o conceito da Esfera Pública como “um espaço de discussão e ação social formado na interação entre as pessoas”. Para tanto, a Esfera Pública é um local onde pode-se discutir, conversar, debater e tomar decisões coletivas sobre assuntos que são relevantes e de interesse geral. A Esfera Pública não é apenas um espaço físico, mas um local abstrato que se forma a partir da interação das pessoas. Segundo o autor é um espaço de deliberação e debates sobre assuntos pertinentes à vida pública.

Em relação ao ciberespaço, que se desenvolve pela interação de pessoas através do acesso às mídias digitais, existe também uma dimensão pública relevante visível, principalmente em *sites* e páginas da *Web*. “A própria noção de “publicação” na internet

representa esse ato de “tornar público” um determinado assunto, promovendo-o de algum modo a partir de sua exposição em um determinado *site*” (MARTINO, 2015, p. 91).

Então a presença dos diferentes temas nas redes sociais caracteriza o aumento da visibilidade pública, ou seja, tal exposição dará possibilidades maiores de discussões e debates de ideias (MARTINO, 2015).

As discussões sobre temas de caráter público, relacionados aos cidadãos em âmbito Estadual são características primordiais para a formação da Esfera Pública, segundo Martino (2015). Os temas abordados pela Esfera Pública devem ou deveriam provocar o engajamento nos indivíduos e não apenas o interesse pelos temas abordados, mas a inserção das pessoas na democracia.

A delimitação dos assuntos públicos dentro da Esfera Pública também está presente no ciberespaço promovido pelas mídias digitais. A questão de publicar alguma coisa na internet e torna-la pública não significa que está se tratando de assuntos de caráter público e faça parte da Esfera Pública. Martino (2015) ressalta que uma pequena parcela da grande quantidade de informações divulgadas na internet pode ser considerada tema de discussão pertinente ao que se considera assuntos de caráter público.

Para que não haja desvios sobre o que se pensa no momento de uma discussão, alguns critérios são apresentados: “ (a) Reconhecimento do interlocutor; (b) Igualdade de condições de participação; (c) Respeito às regras” (MARTINO, 2015, p. 96).

O primeiro critério leva em consideração a necessidade de conhecimento de todos os atores envolvidos nas diversas discussões existentes, ou seja, o conhecimento igual e mútuo entre todas as partes para que todos possam expressar as ideias. De antemão, a internet não consegue possibilitar tal conhecimento de maneira igual. A maioria das ferramentas virtuais permitem o anonimato, dificultando a aplicação deste critério. O segundo critério prevê a necessidade de igualdade de classes, ou seja, uma discussão apresentaria dificuldades de acontecer de maneira eficiente num ambiente onde existe uma estrutura hierárquica. Por exemplo em uma empresa, o operário ficaria inibido ao expor suas opiniões frente ao seu supervisor. Este segundo critério descrito pode acontecer de maneira mais eficiente no ciberespaço, já que este âmbito permite o anonimato e de modo geral, uma estrutura hierárquica horizontal. O terceiro critério descreve a necessidade de respeito às regras, ou seja, a existência e obediência delas:

quem fala, ordem das falas, direitos de réplicas, entre outras. Caso existe modificação de qualquer uma das regras estabelecidas, a desqualificação do interlocutor durante o debate acontecerá. Aplicando esta terceira regra no espaço das mídias digitais, é possível perceber uma certa dificuldade, visto que, os desvios de assunto e ataques pessoais a outros usuários, existem. Tais atitudes descaracterizam as discussões moldadas na Esferas Pública (MARTINO, 2015).

Segundo Martino (2015) os debates na Esfera Pública acontecem com o objetivo de buscar o entendimento dos temas abordados e não apenas a vitória no debate. É preciso que se priorize a busca por soluções de problemas. Além disso, o autor ressalta que a Esfera Pública tem uma dimensão moral, os participantes devem ser sinceros, claros ao expor seus interesses, ideias e questionamentos. Usar estratégias retóricas e tentar desqualificar um adversário no momento de desvantagem também descaracteriza uma deliberação efetiva.

“ Desde a liberação comercial da internet, listas de discussão, e-mail e, mais para frente, redes sociais se tornaram um espaço preferencial para a discussões políticas” (MARTINO, 2015, p. 108). A vontade de debater assuntos políticos no âmbito da internet caracteriza um fato inédito deste tipo de discussão. Segundo Martino (2015) este engajamento com questões políticas através das mídias digitais pode ser considerado um fato muito importante para o conceito de democracia.

Martino (2015) sublinha então, de maneira geral as principais características de uma democracia. A oportunidade de todas as pessoas participarem do processo de tomada de decisões, é uma delas. Na teoria, em um governo democrático qualquer pessoa pode se engajar no processo político e participar das atividades onde existam discussões de ideias e votações.

No ponto de vista de uma política na qual está relacionado possibilidades de ações no espaço público, defender ideias publicamente, modos de pensar e estilos de vidas diferentes, o ciberespaço pode ser uma garantia de liberdade de expressão mais nítida do que no espaço *off-line*.

2.3. Direito à informação

Muitas vezes, a obtenção de informações em posse do poder público depende de processos longos e complexos. A institucionalização de instrumentos que possibilitam o acesso às informações públicas foi a maneira criada para evitar que haja abuso de poder e desrespeito a um direito fundamental humano, estabelecido pelo Artigo 19 da Declaração dos Direitos Humanos (CANELA E NASCIMENTO, 2009, p. 10).

O Artigo 19 da Declaração dos Direitos Humanos garante o direito de liberdade de expressão e opinião, coibindo maneiras de silenciar o indivíduo por suas opiniões ou por ele procurar, receber e divulgar informações.

De acordo com Canela e Nascimento (2009), os “mais diferentes níveis de escolha na vida cotidiana estão relacionados ao acesso à informação – desde a simples compra de um produto em um supermercado, até a decisão de votar neste ou naquele candidato à Presidência da República”.

Canela e Nascimento (2009) afirmam que o direito à informação não atende apenas às perspectivas do indivíduo, mas, também, é de uso coletivo, o que resulta em ganhos para toda a comunidade. Conhecer as informações da administração pública permite um maior controle social das decisões públicas.

A Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), de acordo com Batista (2012), pode ser considerada um “[...] importante marco legal e histórico na luta pelos direitos humanos no Brasil”. Este marco legal e histórico pode ser explicado através de aspectos da história da cultura brasileira, na qual as informações sigilosas eram mantidas pelos “burocratas isolados da políticas e mandatários acostumados a governar com o apoio obtido através das relações clientelistas de poder”. A criação da Lei de Acesso a Informações cria uma oportunidade de reversão deste quadro e amplia os limites da democracia (NAPOLITANO; RESENDE; ROTHBERG, 2013, p. 113).

As leis de acesso à informação possibilitam “[...] o exercício de direitos humanos fundamentais, sem os quais os cidadãos estarão impedidos de influenciar a tomada de decisão sobre questões que os afetam diretamente” (NAPOLITANO; RESENDE; ROTHBERG; 2013, p. 7). Além disso, os autores afirmam que grandes expectativas foram depositadas em torno das contribuições contidas neste novo aparato para o avanço da democracia brasileira, especialmente no âmbito da gestão e produção de mídias públicas, afinal, a liberdade do acesso à informação possibilita uma ampliação do

conhecimento dos cidadãos aos diversos assuntos que envolvem o âmbito da gestão governamental, visto que muitas vezes este não recebe a devida atenção. Segundo a revisão de literatura dos autores, a liberdade da informação garante o livre fluxo de informações na sociedade, sendo assim, um direito essencial para o coletivo.

Segundo o artigo 7 da lei 12.527/2011, é necessário haver orientações sobre procedimentos e locais para encontrar as informações desejadas. Além disso, as informações devem ser íntegras, autênticas e atualizadas. O artigo 9 menciona as garantias que devem ser asseguradas mediante a criação de serviço de informação ao cidadão. A este serviço compete: “a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações” (BRASIL, 2011). O artigo 8 determina que as informações públicas devem ser dispostas e divulgadas em sítios oficiais na internet. Os sítios devem conter os seguintes requisitos: ferramentas de pesquisa que apresentem o conteúdo de forma transparente; possibilitar a gravação de planilhas e relatórios; acesso automatizado por sistemas externos; mostrar os detalhes utilizados para a estruturação da informação; informações íntegras e atualizadas; indicar as formas que o usuário possa se comunicar eletronicamente com o órgão detentor do sítio e adotar medidas que melhorem a acessibilidade de pessoas com deficiência aos sítios (BRASIL, 2011).

O decreto 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, define regras para a transparência ativa. Conforme seu artigo 7, é “dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”, de forma que “órgãos e entidades deverão implementar em seus sítios na Internet seção específica para a divulgação das informações” (§ 1). Sobretudo, deverão ser divulgadas informações sobre “programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto” (§ 3).

Mendel (2009) aborda questões sobre o acesso às informações que envolvem o meio ambiente. De acordo com o autor, o Princípio 10 da Declaração do Rio, em 1992, aponta que as questões ambientais são resolvidas de melhor maneira quando há

participação dos cidadãos. O artigo 23, citado por Mendel (2009), destaca que os Estados têm como obrigação: “Esforçar-se para assegurar que a conscientização e a educação do povo englobem o acesso a informações sobre organismos vivos modificados, identificados de acordo com este Protocolo, que podem ser importados”.

Mendel (2009) indica princípios que estipulam melhores padrões para a práticas da legislação sobre direito à informação. O Princípio 1 está baseado na máxima divulgação, que implica na abrangência ampla do direito à informação com seus órgãos envolvidos, que poderão reivindicar este direito. De acordo com Mendel (2009), é preciso que o âmbito governamental tenha iniciativa própria de publicação de tais informações, sem que haja sempre a necessidade de reivindicações populares. Este pressuposto está presente no Princípio 2, segundo qual os órgãos públicos têm a obrigação de publicar informações essenciais. O autor destaca que os padrões da ONU afirmam que a liberdade da informação depende da publicação e divulgação de documentos de interesse público, conteúdo de decisões tomadas ou políticas que atinjam a população. Tais atribuições competem aos órgãos públicos, que devem ser obrigados a publicar essas informações ativamente. O Princípio 3 destaca a necessidade da abertura do governo. Apesar da criação de leis mais progressistas, o autor reitera a dificuldade de funcionários do poder público se mostrarem mais abertos. É necessário então, demonstrar que a abertura não é apenas uma obrigação, mas também um direito humano fundamental para que a haja efetividade na governança. Mendel (2009) trata o problema como a cultura do sigilo, que deve ser erradicada através de penalidades aplicadas àqueles que, de alguma maneira, impeçam a o acesso à informação, seja pela ocultação de informações ou destruição de registros. O Princípio 4 busca explicar as limitação da abrangência das exceções ao direito de acesso da informação. De acordo com o autor, um sistema de exceções pode prejudicar o direito, portanto, órgãos públicos que necessitem restringir informações precisam seguir uma lista de objetivos que justifiquem tal restrição, caso contrário, são obrigados a divulgá-las.

Outro princípio citado por Mendel (2009) que contribui com a efetividade do direito à informação refere-se sobre a necessidade de haver procedimentos que facilitem o acesso e mecanismos que facilitem as respostas aos pedidos de informação sobre as várias áreas de políticas públicas, incluindo aquelas relacionadas à sustentabilidade,

conceito brevemente definido na próxima seção. Além destes pressupostos descritos pelo Princípio 5, é necessário também que haja proatividade de ambas partes: os órgãos públicos têm como obrigação a divulgação das informações, assim como os cidadãos podem e devem solicitar o recebimento de tais informações. O Princípio 6 afirma que as pessoas não podem ser impedidas de saberem sobre os altos custos envolvidos nas ações. Além disso, altas taxas cobradas para o acesso das informações podem representar uma barreira, entretanto a falta delas resulta em um alto custo por parte dos órgãos públicos. De acordo com padrões da ONU descritos pelo autor, é preciso que haja um equilíbrio entre estes dois pontos, ou seja, o valor deve ser razoável. O Princípio 7 trata de um assunto importante, o qual defende que as reuniões dos órgãos públicos devem ser abertas à população. Mendel (2009) considera não só a importância da divulgação das informações registradas, mas também a abertura das reuniões onde são decididas tais informações. O Princípio 8 trata da procedência das informações, que, caso não estejam de acordo com as características da divulgação máxima, devem ser revisadas. E por fim, o Princípio 9 prevê a necessidade de proteção aos denunciadores de atos ilícitos. De acordo com Mendel (2009), a proteção possibilita uma mudança na cultura do sigilo em âmbito governamental e promove um clima de abertura.

Todos estes princípios descritos por Mendel (2009) buscam a efetividade da abrangência do acesso à informação. O autor sublinha não só dos direitos, deveres e obrigações de ambas partes (órgãos públicos e população), mas também as limitações e ações para que elas sejam solucionadas de maneira que não prejudique os dois lados. A Organização dos Estados Americanos (OEA), em 2010, aprovou a Lei Modelo Inter-Americana sobre o Acesso a Informação e seu Guia de Implementação. De acordo com um documento desenvolvido pela OEA, os direitos coletivos e individuais são essenciais para caracterizar democracias com funcionamento efetivo, e para que isso aconteça, é essencial a garantia do direito à informação pública. Além disso, o documento afirma que o livre exercício de tal direito é o que permite à gestão pública mais transparência e assim a população tem possibilidade de se manter informada nos programas e atividades governamentais.

Desde a criação do Modelo desta Lei e seu Guia de Implementação, de acordo com o documento revisado, houve um crescimento no desenvolvimento de ações da área

do acesso à informação em diversos países americanos. Entretanto, para que ela seja efetiva, depende de como ela será difundida e recebida por cada país-membro.

O documento destaca disposições sobre o direito à informação: para todas as democracias sociais o direito à informação é uma condição essencial; o direito à informação envolve todo conteúdo informativo de posse pública, seja ele em qualquer meio ou formato; o princípio da divulgação máxima é a base para o direito à informação; quando existirem exceções no acesso, elas devem ser garantidas por lei; a divulgação deve ser garantida por parte dos órgãos públicos, de maneira proativa, compreensível e acessível, mesmo que não haja um pedido específico por parte da população; o processo de solicitação da informação deve apresentar regras claras, justas e não discriminatórias, os prazos precisam ser equilibrados, para garantir os requerentes tenham assistência, além disso, no caso de recusa de acesso é preciso que existam justificativas plausíveis; deve ser disponibilizado aos indivíduos, recursos para interposição no caso de recusa de acesso à informações solicitadas; devem ser aplicadas medidas punitivas àqueles que obstruam ou negarem o acesso à informação sem apoio da lei.

O documento desenvolvido pela OES apresenta esquemas de como as publicações devem ser feitas. Primeiramente, o sistema de publicações disponível em sites de cada autoridade pública deve ser aprovado pela Comissão de Informação, um órgão a ser criado para monitorar, investigar e garantir que a lei seja implantada de forma efetiva. Além disso, a Comissão de Informação terá o poder analisar todas as informações detidas por autoridades públicas, criar recomendações aos órgãos públicos e mediar as diferentes partes no caso de existência de recursos.

A Comissão de Informação terá o prazo de seis meses para aprovar ou não um novo sistema de publicações. Este sistema de publicações demonstrará as classes dos registros feitos proativamente e como as autoridades públicas as farão.

Para um regime de publicações, de acordo com o documento da OES, a instituição pública deve levar em conta o interesse público, permitindo-lhe acesso às informações, para assim, diminuir os pedidos sobre este assunto. Em relação às aprovações dos esquemas de publicação, a Comissão da Informação deve oferecer alternativas aos órgãos públicos no caso de alguma recusa no conjunto de publicações, a fim de se obter a

aprovação. Ela poderá, também, reconsiderar a aprovação, com seis meses de antecedência e mediante notificação ao órgão público.

O documento revisado demonstra quais são as principais classes de informação que devem ser divulgadas proativamente pelos órgãos públicos: informações sobre a estrutura organizacional, ou seja, locais de agências, horário de funcionamento e nome de funcionários; qualificações e salários dos funcionários; planos estratégicos e relatórios de auditorias; plano de orçamentos e gastos futuros ou passados; processos de contratação; quaisquer serviços prestados ao público; queixas sobre omissão ou atos dos órgãos públicos; poderes e deveres dos dirigentes; quaisquer registros que contenham práticas relativas às funções das autoridades públicas; procedimentos pelos quais os cidadãos possam representar ou influenciar nas políticas públicas; informações sobre como é feito o sistema de arquivos; todos os subsídios oferecidos pelos órgãos públicos; informações que são frequentemente solicitadas ou qualquer outra adicional.

Sobre os documentos de políticas públicas, o documento desenvolvido pela OES prevê que as autoridades públicas devem disponibilizar cópias, para que toda população tenha acesso. Além disso, as informações públicas que são divulgadas devem ser acessíveis às populações, caso não seja, deve existir uma razão jurídica para isso.

Todos registros ativos de informações devem ser listados com frequência. A Comissão de Informação poderá estabelecer normas sobre tais registros, para assim assegurar que eles estejam em conformidade com suas leis. O documento prevê também que os órgãos públicos divulguem, em seus websites e locais acessíveis ao público, os registros de solicitações de informações sobre esta lei descrita, e também sobre registros feitos previamente divulgados. Além disso, sempre que uma solicitação de informação for realizada eletronicamente, ela deve ser disponibilizada de forma proativa no site da instituição pública.

Os princípios dispostos por Mendel (2009) foram baseados em modelos de leis de outros países, assim, é possível ressaltar que tais proposições descritas serviram como comparação para os estudos do autor.

Darbshire (2010) afirma que existem declarações e tratados internacionais que demonstram a obrigação da proatividade na divulgação de informações. Afinal, isto indica a qualidade do direito de acesso à informação.

Darbishire (2010) aponta algumas práticas que foram desenvolvidas para instigarem os governos a desenvolverem ações que contribuam com o acesso à informação. Levando em consideração o nível europeu, a autora sublinha que os novos padrões de transparência no governo são baseados na divulgação proativa. A Comissão Jurídica Interamericana da Organização dos Estados Americanos, em 2008, desenvolveu os Princípios do Direito à Informação, o qual, em seu Princípio 4 cita a divulgação proativa. De acordo com a autora, tais padrões apresentados, são considerados como leis brandas, sendo assim, a obrigatoriedade não se efetiva de fato.

Darbishire (2010) sublinha, então, a disposição mais importante que se refere diretamente à divulgação proativa. Tal disposição está presente no primeiro tratado do mundo sobre o acesso à informação, a Convenção do Conselho da Europa sobre o Acesso aos Documentos Oficiais, foi adotada em junho de 2009. A autora dispõe, então, o Artigo 10, que, de modo geral, requer que autoridade públicas, por incentivo próprio, tomem medidas cabíveis para divulgar publicamente seus documentos oficiais, para assim, contribuir com a transparência e administração eficaz, além disso, tais medidas buscam incentivar a participação do público em geral.

Um Memorando Explicativo sobre a Convenção apresenta alguns exemplos das classes de informações que devem ser divulgadas de maneira proativa: estrutura, corpo de trabalho, orçamentos, ações, regras, políticas, decisões tomadas, informações sobre o direito de acesso e como encontrar documentos oficiais, ou qualquer outra informação pública que interesse aos cidadãos. Além destas questões, a frequência dos pedidos feitos deve influenciar em quais documentos devem ser disponibilizados publicamente e proativamente (DARBISHIRE, 2010).

Para complementar a Convenção do Conselho da Europa sobre o Acesso aos Documentos Oficiais, Darbishire (2010) apresenta mais dois tratados específicos sobre o tema: a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção de Aarhus de 1998, que tratou acesso à informação, participação do público na decisão e acesso à justiça sobre questões ambientais. A primeira convenção obriga 142 países publicarem informações sobre assuntos de recrutamento de pessoas, promoção e aposentadoria de funcionários públicos, o dinheiro gasto em candidaturas e partidos políticos e como funciona o sistema de contratos públicos. Além disso, a transparência nas políticas

anticorrupção e a publicação de relatórios periódicos, são exigidas por esta convenção. A Convenção de Aarhus foi um tratado regional das Nações Unidas com 44 Estados-membros europeus, esta convenção busca assegurar mecanismos onde o público possa ter acesso às informações sobre o meio ambiente referente àquelas que são necessárias para a participação em decisões a serem tomadas ou na defesa de direitos ambientais. De acordo com a autora, a Convenção de Aarhus é caracterizada por quatro motivos que a tornam mais útil para regimes nacionais de divulgação proativa da informação; são eles:

- Detailed definition of the information which must be collected by public authorities;
- Requirement that registers of information held be kept and made available to the public, thereby facilitating the search for information;
- Detailed list of core classes of information to be made available proactively; and
- Granted the public direct access to databases containing environmental information (DARBISHIRE, 2010, p. 21)

Darbishire (2010) apresenta alguns elementos que sugerem uma norma emergente para as classes de informação, como uma maneira de promover a proatividade do direito de acesso à informação. Estes elementos, de modo geral, são baseados nas divulgações de informações em diversos âmbitos, como institucionais, organizacionais, operacionais, orçamentais, descrições de serviços oferecidos, tomada de decisões, reuniões abertas e como participar delas, contratos públicos, listas e bases de dados que estão disponíveis online, o motivo de informações que são detidas, e informações sobre o direito informação, ou seja, como solicitar informações e contato da pessoa responsável por este âmbito.

Este trabalho, busca por meio das revisões de literatura pertinentes, demonstrar qual o papel do Sistema Ambiental Paulista (SAP) em torno da importância do acesso a informação, e também como a sustentabilidade possui ligações na formação deste direito. A sustentabilidade é um assunto que vem adquirindo importância recentemente, como será visto na próxima seção.

2.4. Sustentabilidade

Romeiro (2001) parte da premissa de que a sociedade humana apresenta uma grande capacidade de modificar a natureza a partir de suas revoluções agrícolas e

industriais. O desenvolvimento da agricultura foi considerado um marco histórico quando se trata das grandes modificações e intervenções humanas sofridas pela natureza no desenrolar da história. De acordo com o autor, a agricultura resulta de modificações demasiadas no ecossistema. Isto acontece, por exemplo, devido à substituição de uma ampla variedade espécie de um ecossistema florestal, pelo cultivo de poucas espécies, sejam elas para alimentação ou produção de outras matérias-primas. Além de destacar a magnitude de tais atividades humanas que atingem o planeta e prejudicam seu ecossistema, Romeiro (2001) afirma que apesar das modificações causadas ao ecossistema pelas ações agrícolas, é possível criar um sistema de equilíbrio entre preservação ambiental e desenvolvimento da agricultura. Repor nutrientes retirados do solo e utilizar de forma equilibrada fertilizantes e recursos hídricos são alguns exemplos citados pelo autor para que o ambiente natural não sofra impactos de grande magnitude. Partindo deste ponto, Romeiro (2001) enfatiza a necessidade de não só haver melhoras na maneira como são consumidos os recursos naturais, mas também “[...] a necessidade de estabilizar os níveis de consumo de recursos naturais per capita dentro dos limites da capacidade de suporte do planeta” (ROMEIRO, 2001, p. 3).

Romeiro (2001) ressalta que o grande impasse para uma mudança de atitude em relação ao nível de consumo dos recursos naturais está relacionada à lógica de que sem a exploração destes recursos não existe a acumulação de capital. Além disso, o uso demasiado de tais recursos recebeu atenção dos agentes econômicos, e as ações regulatórias se voltaram para pontos prejudiciais que atingiam a forma de viver das populações em seus locais de origem.

O desenvolvimento sustentável parte de um contexto conciliador, em que são reconhecidas as necessidades do desenvolvimento econômico, sem que sejam esquecidas as regras ecológicas e os limites ambientais, entretanto tal desenvolvimento não é suficiente para a eliminação da pobreza e diferenças sociais (ROMEIRO, 2001).

Levando em consideração o ponto de vista da redução do risco de agravamento da situação atual dos recursos naturais, seria necessária a mudança imediata das matrizes energéticas, para que a emissão dos gases do efeito estufa fosse eliminada rapidamente. Entretanto, a lógica do capitalismo retorna, envolvendo também países e grupos ligados a conflitos de interesse (ROMEIRO, 2001).

A Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992, foi considerada uma das conferências mais importantes realizadas pela ONU envolvendo meio ambiente, promovendo o denominado ambientalismo moderado.

O ambientalismo moderado nomeia o conjunto de ações que defendem que o mundo deve crescer paralelamente ao desenvolvimento socioambiental, ou seja, o crescimento econômico deve ser acompanhado por ações que não prejudiquem o meio ambiente (JATOBÁ; CIDADE; VARGAS, 2009).

Entretanto, a preocupação dos países em desenvolvimento está concentrada em extinguir a pobreza, e para isso torna-se necessário desenvolver ações que motivem o crescimento econômico. Acredita-se que seria impossível existir crescimento econômico sem que o meio ambiente fosse atingido de forma nociva. Apesar disso, as medidas tomadas não foram suficientes para que o crescimento econômico contribuisse com a erradicação da pobreza, na década de 1970.

É neste período que a ONU propõe que crescimento deve estar casado com a conservação ambiental. “Essa veio ser a base do conceito de desenvolvimento sustentável, (...) adotado oficialmente na Conferência do Rio, em 1992” (JATOBÁ; CIDADE; VARGAS, 2009, p. 57).

Em 2002 ocorreu em Johannesburgo, na África do Sul, a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio + 10). De acordo com Jatobá, Cidade e Vargas (2009), apesar de todas as propostas, houve uma piora dos índices socioambientais e também da ajuda oferecida pelos países ricos aos países pobres. Por esta razão, a Rio + 10 buscou se concentrar na redução da pobreza. “Pode-se dizer que, a partir dessa Conferência, a questão social emerge então como elemento fundamental da sustentabilidade”.

Jatobá, Cidade e Vargas (2009) ressaltam que a inclusão social em diversos âmbitos tornou-se um elemento importante para a formação da sustentabilidade. Apesar da necessidade de definir metas, prazos concretos e objetivos para se resolver problemas sociais e ambientais, a Conferência de Johannesburgo apresentou apenas recomendações.

Em sua revisão de literatura, Jatobá, Cidade e Vargas (2009) afirmam que desenvolvimento e sustentabilidade são conceitos que não devem se separar, mas nem sempre um atuam em favor do outro.

De acordo com os autores, as reuniões e cúpulas pelo mundo que discutiram diversas medidas a fim de obter melhores índices sociais e ambientais tiveram relevância, mas exigiriam maior sacrifício dos padrões de vida dos países ricos para que houvesse melhora na vida dos países pobres, resultando numa distribuição de renda e de poder mais equilibrada entre as nações.

Jatobá, Cidade e Vargas (2009, p. 66) indicam que o ambientalismo moderado “não tem conseguido reduzir desequilíbrios socioespaciais resultantes das políticas de concentração econômica, socialmente excludentes e espacialmente segregadoras, especialmente em países em desenvolvimento”.

O conceito de desenvolvimento sustentável adquiriu um caráter evolutivo das ideias defendidas pelo ambientalismo moderado e o ecodesenvolvimento, sendo assim negociado de maneira mais estratégica em conferências mundiais. Os defensores do equilíbrio entre preservação ambiental e crescimento econômico afirmavam que só haveria desenvolvimento se a crise ambiental fosse vencida, através do investimento em fontes energéticas e tecnológicas alternativas, as quais resultariam na recuperação dos lucros aumentando a produção, utilizando menos insumos mão-de-obra. Além disso, as crises sociais e a pobreza seriam vencidas no momento em que a renda per capita atingisse um determinado nível. O desenvolvimento sustentável assume um caráter “moderador ou apaziguador”, entretanto, mantém uma “proposta idealista de desenvolvimento, de caráter utópico” (JATOBÁ; CIDADE; VARGAS; 2009; p. 61-62). De acordo com os autores, apesar das dificuldades em torno do conceito defendido pelo desenvolvimento sustentável, ele vem sendo abordado nas convenções internacionais sobre o meio ambiente e desenvolvimento.

Neste contexto, as políticas públicas de sustentabilidade enfrentam grandes desafios. O Sistema Ambiental Paulista (SAP), que foi analisado por esta pesquisa, é um órgão público, responsável pela gestão ambiental do território de São Paulo. O SAP possui a Secretaria Estadual do Meio Ambiente como órgão central e é formado por coordenadorias, institutos, fundações, Cetesb e Polícia Militar. A comunicação do SAP

no Facebook é realizada por meio de uma página específica e abrange a atuação de todos (<http://www.facebook.com/ambientesp/>), conforme Figura 1.

Figura 1. Reprodução do perfil do Sistema Ambiental Paulista no Facebook



Fonte: <http://www.facebook.com/ambientesp/>

O SAP é responsável pela gestão ambiental no território do Estado de São Paulo. Suas diretrizes são assim consideradas, conforme a divulgação oficial:

Nossa missão é executar políticas que promovam um meio ambiente ecologicamente equilibrado, à presente e às futuras gerações, assegurando condições ao desenvolvimento sustentável, aos interesses da seguridade social e à proteção da dignidade da vida humana. Nosso sistema tem a Secretaria do Meio Ambiente como órgão central e é composto por coordenadorias, institutos, fundações, Cetesb e Polícia Militar Ambiental (SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA, 2015).

Trata-se de um conjunto de órgãos de gestão ambiental que são objeto de gestão integrada, inclusive em relação à comunicação.

Por meio das ferramentas utilizadas pelo SAP, o processo comunicacional pode se fortalecer. As diversas informações que podem ser veiculadas através de tais ferramentas conectam poder público, agentes econômicos e setores sociais. Isto permite que o fluxo de informações tenha um maior alcance potencial. Se o processo for executado de maneira adequada, as contribuições poderão ser significativas, articulando de maneira bem-sucedida a comunicação pública, relações públicas, direito à informação, capital social, redes sociais na internet e sustentabilidade.

3. METODOLOGIA

O corpus de análise deste relatório final é composto por todas as 80 páginas web de órgãos integrantes do Sistema Ambiental Paulista acessadas por meio de postagens do perfil do sistema na rede social Facebook publicadas entre janeiro e dezembro de 2016 (www.facebook.com/ambientesp/) que se relacionaram a políticas públicas de sustentabilidade. Somente postagens referentes a campanhas de utilidade pública não foram consideradas.

Desta forma, a amostra de análise, foi constituída por dois conjuntos de dados, a saber: a) conteúdo proveniente das assessorias de comunicação dos órgãos públicos do Sistema Ambiental Paulista, disponível em 80 páginas web publicadas entre janeiro e dezembro de 2016, número que corresponde a todas as páginas web sobre políticas públicas de sustentabilidade publicadas no período em questão pelos órgãos do Sistema Ambiental Paulista e acessadas por meio de postagens do perfil do sistema na rede social Facebook; b) todos os 71 comentários do público usuário em geral do perfil oficial no Facebook do Sistema Ambiental Paulista em referência a tais postagens, publicados no mesmo período.

O número de 80 páginas web mostrou-se inferior à estimativa inicialmente levantada com base em observação exploratória das páginas web do Sistema Ambiental Paulista acessadas por meio do perfil do sistema na rede social Facebook em 2015. No entanto, isso não comprometeu em absoluto o cumprimento dos resultados esperados, que se apresentam neste trabalho em conformidade com a metodologia e os objetivos enunciados. Neste sentido, notamos uma diminuição significativa do número de postagens oriundas das assessorias de comunicação dos órgãos públicos do Sistema Ambiental Paulista sobre políticas públicas de sustentabilidade em seu perfil oficial no Facebook de 2015 para 2016. No entanto, tal fenômeno tem razões complexas, que não foram objeto do presente trabalho de conclusão de curso e podem ser exploradas por estudos futuros.

Com a contribuição da literatura sobre avaliação de políticas públicas de sustentabilidade, especialmente Costa e Castanhar (2003), Souza (2003), Trevisan e Bellen (2008) e Romeiro (2001), foi formulada uma lista de 20 categorias de análise de

conteúdo dos textos das páginas web do corpus da pesquisa, distribuídas nos seguintes eixos avaliativos: antecedentes e diagnósticos; propósitos; públicos beneficiados; indicadores de impactos sociais e indicadores de impactos econômicos. A existência de dados relacionados às 20 categorias de avaliação propostas foi mensurada através da atribuição de indicadores de profundidade e abrangência de conteúdo nas páginas web analisadas (MOREIRA, 2006; FONSECA JÚNIOR, 2006; BARDIN, 2010), metodologia testada em estudos anteriores (ROTHBERG, 2014; ROTHBERG; LIBERATO, 2013)¹.

Inseridas nos eixos de avaliação da comunicação de políticas públicas de sustentabilidade, as 20 categorias contêm critérios para a identificação da existência ou inexistência de informações relacionadas a cada uma das categorias, exibidas na Tabela 1. A denominação e a posição na lista da Tabela 1 das 20 categorias foram atualizadas em relação ao projeto de pesquisa aprovado pela Fapesp a fim de corresponder às características da amostra identificadas após a coleta de dados.

Tabela 1: Itens a ser avaliados na composição de indicador de qualidade de comunicação pública e informações sobre sustentabilidade nas redes sociais do Sistema Ambiental Paulista

Antecedentes e diagnósticos	
1.	Condições sociais
2.	Condições econômicas
3.	Cenário político
4.	Estágio de desenvolvimento científico e tecnológico
5.	Informações legais
Propósitos	
6.	Objetivos
7.	Metas
8.	Recursos e Critérios de eficiência
9.	Ações
10.	Informações operacionais, parcerias e convênios
Públicos beneficiados	
11.	Prevenção de riscos

1 A metodologia foi apresentada inicialmente em ROTHBERG, D. Teoria e pesquisa da comunicação digital para sustentabilidade. In: *XXIII Encontro da Compós - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*, Belém (PA), 2014, p. 1-16, disponível em <https://goo.gl/90X7a7>, texto posteriormente publicado em versão revisada como ROTHBERG, D. Teoria e pesquisa da comunicação digital para sustentabilidade. In: LIMA, M. C.; ALMEIDA JÚNIOR, A.; ANDRADE, T. N. (orgs.). *Comunicação, tecnologia e ambiente*. Recife, PE: Hucitec; Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco, 2015, p. 125-143.

12.	Recursos de gestão
13.	Públicos-alvo
14.	Instrumentos de relacionamento
Indicadores de Impactos Sociais	
15.	Bem-estar
16.	Igualdade
17.	Satisfação do usuário
Indicadores de Impactos Econômicos	
18.	Eficácia
19.	Efetividade
20.	Custo-efetividade

Todos os conteúdos dos textos disponíveis nas páginas web do corpus de pesquisa foram classificados nestas categorias, de forma que as linhas e/ou parágrafos de cada texto disponível em uma página web foram classificados separadamente, à medida de sua correspondência com as características de cada categoria listada na Tabela 1, a saber:

1. **Condições sociais:** referem-se ao contexto social que antecede a formulação de uma política de sustentabilidade ambiental, como trabalho e saúde.
2. **Condições econômicas:** fazem referência ao contexto econômico das políticas públicas de sustentabilidade ambiental. Envolvem fatores como emprego e nível de atividade industrial.
3. **Cenário político:** serão identificadas informações sobre eventuais arranjos, acordos e alianças políticas que motivaram ou contribuíram para a formulação, a execução e o desempenho de uma política.
4. **Estágio de desenvolvimento científico e tecnológico:** está relacionado às exigências de conhecimento que dada política implica, envolvendo fatores como recursos de agências de pesquisa aplicados, ferramentas tecnológicas disponíveis, economia de recursos etc.
5. **Informações legais:** será identificada a presença de leis, decretos, regulamentos e portarias que determinam a execução de uma política pública.
6. **Objetivos:** Relacionam-se aos objetivos gerais de uma política, genericamente apresentados.

7. **Metas:** a análise dos números, estatísticas e criação de propostas não podem estar fora dos fatores importantes a serem observados. As metas encaminham as ações para que sejam realizadas de forma efetiva.
8. **Recursos e Critério de eficiência:** serão consideradas as informações sobre a relação entre o esforço empregado na implementação de uma dada política e os resultados obtidos, que envolvem planos de gestão, medidas de otimização e aferição de resultados etc.
9. **Ações:** são as informações sobre atividades, projetos e operações, realizados ou em curso, e instrumentos investidos na busca de objetivos e metas anunciados.
10. **Informações operacionais, parcerias e convênios:** este critério utiliza como base a análise de procedimentos e instrumentos empregados por políticas públicas, como formulários, editais públicos, instruções para inscrições. Além de informações sobre parceiros e conveniados essenciais para a implementação de determinada política
11. **Prevenção de riscos:** faz referência a informações sobre riscos ambientais a serem controlados na execução de determinada política.
12. **Recursos de gestão:** devem ser verificadas as informações sobre recursos humanos, materiais e financeiros investidos na gestão ambiental.
13. **Públicos-alvo:** este fator observará quais são os públicos aos quais uma dada política pública se destina, por exemplo, camadas sociais, faixas etárias, setores empresariais, instituições, etc.
14. **Instrumentos de relacionamento:** serão verificados os instrumentos e ações que uma dada política utiliza e disponibiliza para se relacionar com seus públicos, tanto em âmbito presencial (reuniões, eventos e debates) quanto virtual (e-mail, redes sociais e chats).
15. **Bem-estar:** será observada a presença de informações sobre como uma dada política atinge de forma benéfica a sobrevivência e o conforto material.
16. **Igualdade:** sob este critério, será observado a presença de informações sobre a equidade e a distribuição de benefícios de uma política pública.
17. **Satisfação do usuário:** sob este critério, será avaliada presença de informações sobre pesquisas de satisfação e retorno dos usuários.

- 18. Eficácia:** serão analisados os objetivos concretizados em função da otimização de métodos e procedimentos.
- 19. Efetividade:** Será observada a presença de informações sobre benefícios trazidos em termos de transformação de condições anteriores.
- 20. Custo-efetividade:** sob esta categoria, será identificada a presença de informações sobre limites de uma política ou alternativas de ação possível na situação específica enfocada e as razões para terem sido preteridas.

Imagens e conteúdos audiovisuais disponíveis nas páginas web do corpus de pesquisa não foram analisados.

Os valores atribuídos à presença ou ausência de informações em cada categoria constituíram indicadores da abrangência e da profundidade das informações disseminadas por meio das redes sociais analisadas. A presença de informações referentes a cada categoria em uma página web foi assinalada com um ponto. A disponibilidade ideal de informações correspondentes a todas as categorias geraria, assim, um total de 20 pontos, atribuíveis a cada página web. O total efetivamente obtido por uma página web, quando comparado aos 20 pontos necessários para a caracterização ideal de conteúdo relacionado à sustentabilidade ambiental, gerou um número percentual, denominado Índice de Qualidade da Informação (IQI), que representou a avaliação do desempenho da comunicação pública no contexto teórico-metodológico da pesquisa (ROTHBERG, 2014). Na apresentação dos resultados, somente o IQI referente ao conjunto do corpus de pesquisa foi considerado, em função da especificidade da metodologia de pesquisa, que buscou indicar o desempenho global de um conjunto de órgãos de governo na comunicação com seus públicos.

Além de indicar o IQI geral do corpus de pesquisa, a apresentação e a discussão dos resultados contêm uma visualização complementar do desempenho da comunicação digital do Sistema Ambiental Paulista, engendrada pelo cálculo da proporção de páginas web que contiveram informações relacionadas às categorias de análise, em relação ao total de páginas web presentes no corpus de pesquisa.

Já as postagens do público em geral foram analisadas com o objetivo de identificar quais, entre as 20 categorias de análise de conteúdo, foram referidas com mais

frequência pelos usuários, o que permitiu inferir quais são os aspectos das políticas públicas de sustentabilidade que mais atraíram a preocupação do público.

Planilhas eletrônicas foram empregadas para a tabulação dos resultados, o que gerou uma avaliação objetiva da qualidade da comunicação pública digital do Sistema Ambiental Paulista no Facebook.

Com o estudo do cenário de eventuais insuficiências de dados e a contribuição de metodologias de avaliação de políticas públicas, foram sugeridas estratégias de gestão da informação para dinamizar a comunicação digital para a sustentabilidade. Os resultados foram pautados nas análises das 20 categorias, que podem servir como critérios para aferir a qualidade da informação fornecida pela rede social em estudo.

Além disso, os indicadores foram analisados à luz da literatura científica pertinente a fim de proporcionar conhecimento sobre a qualidade da gestão da comunicação digital sobre sustentabilidade no Estado de São Paulo e fundamentar recomendações para seu aperfeiçoamento.

As postagens disponibilizadas na web pelo Sistema Ambiental Paulista foram analisadas com o recurso de planilha elaborada com o software Microsoft Excel 2007, cujas células foram completadas com trechos dos textos do corpus de pesquisa que correspondem a cada categoria de análise de conteúdo.

A lista de links para as páginas web integrantes do corpus de pesquisa está disponível no Apêndice I deste trabalho.

A planilha de análise preenchida, em apresentação reduzida, está disponível como Apêndice II.

As células da planilha foram preenchidas com os trechos do conteúdo analisado classificados nas categorias correspondentes. A tabulação permitiu tanto a obtenção do Índice de Qualidade da Informação referente ao conjunto do corpus de pesquisa quanto a visualização da proporção de páginas web, em relação ao total analisado, que exibiram informações relacionadas a cada uma das categorias de análise, conforme exemplos abaixo.

Na categoria ‘condições sociais, foram classificados, por exemplo, trechos do corpus de pesquisa como este: “A necessidade de restaurar florestas é um consenso, assim como plantar para subsistência e geração de renda de forma sustentável” (acesso

pelo endereço <http://www.ambiente.sp.gov.br/viii-epbio-debate-sistemas-agroflorestais/>), devido à referência ali presente ao contexto social ao qual a política em questão se relaciona.

Na categoria ‘condições econômicas’, foram classificadas informações como estas: “Em razão das irregularidades constatadas, como a destruição em áreas de preservação permanente (APPs) e de sua vegetação nativa (em diferentes estágios de sucessão de regeneração), a empresa foi penalizada com autuações e embargos relativos a três áreas que totalizam mais de 3,5 hectares e multada no valor de cerca de R\$ 140.000,00” (acesso pelo endereço na internet <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/04/primeiros-frutos-de-esforcos-conjuntos-para-protecao-das-rppn-sao-colhidos/>). A justificativa para classificação da informação na categoria em questão se relaciona ao fato de que notam-se no trecho referências a aspectos econômicos que determinaram o desenvolvimento da política pública de sustentabilidade.

O ‘cenário político’ foi percebido na seguinte informação, por exemplo: “O Estado de São Paulo aderiu à Iniciativa 20×20 durante a 21ª Conferência do Clima da ONU, realizada em dezembro de 2015 em Paris, com o compromisso de registrar 300 mil hectares em restauração até 2020. Com isso, o Estado conecta o Programa Nascentes e suas demais frentes de trabalho na área de restauração a esta importante iniciativa, juntando esforços com atores internacionais e outros governos latino-americanos” (acesso por <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/26/esforcos-de-restauracao-do-sistema-ambiental-paulista-sao-apresentados-a-parceiros-da-iniciativa-20x20/>). Aqui há uma referência a acordos e alianças políticas para a formulação, a execução e o desempenho de uma política.

A categoria ‘estágio de desenvolvimento científico e tecnológico’ se relaciona, por exemplo, à seguinte informação: “Além do já mencionado acima, em 2010, o laboratório de Limeira iniciou os ensaios de granulometria em sedimento, utilizando a técnica de peneiramento e sedimentação, aprimorada, em 2012, com a aquisição do analisador de partículas – otimizando espaço físico, reduzindo tempo de análise e conseguindo maior exatidão nos resultados obtidos. Seguindo a linha de sedimentos, hoje, além das análises granulométricas, o laboratório executa ensaios de carbono

orgânico total, mercúrio e umidade nessa matriz ambiental” (acesso por meio do endereço na internet <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/07/22/laboratorio-de-limeira-e-ampliado-e-recebe-equipamentos-modernos/>). Nota-se neste trecho uma referência às exigências de conhecimento científica que a formulação e execução dada política implica, como ferramentas e recursos tecnológicos.

As ‘informações legais’ são caracterizadas pela presença de leis, decretos, regulamentos e portarias que determinam a execução de dada política pública, como na seguinte informação: “Esta matéria está relacionada à Diretriz 1 do Sistema Ambiental Paulista, Conservação Ambiental e Restauração Ecológica” (acesso por meio do endereço <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/26/esforços-de-restauracao-do-sistema-ambiental-paulista-sao-apresentados-a-parceiros-da-iniciativa-20x20/>).

A categoria ‘objetivos’ relaciona informações sobre os objetivos gerais de uma política pública de sustentabilidade, como neste trecho de uma página web do corpus de pesquisa, segundo o qual um portal de dados foi “criado com a finalidade de aprimorar planejamento, gestão, fiscalização e intervenção nas áreas de competência do Sistema Ambiental Paulista” (disponível em <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/01/21/portal-datageo-disponibiliza-dados-sobre-unidades-de-conservacao-de-sp/>).

Informações classificadas na categoria ‘metas’ fazem referências a números e estatísticas, por exemplo, que determinam o ponto de chegada de determinada política pública de sustentabilidade, como neste trecho: “As metas do projeto são: apoiar a conservação/restauração de 15.500 ha; apoiar a conversão de 1.300 ha de pastagem degradada para sistema silvipastoril; apoiar a melhoria da produção em 18.000 ha em Zonas de Amortecimento de Unidades de Conservação e em Áreas de Proteção Ambiental; beneficiar 3.400 produtores rurais da região; melhorar a gestão de três Unidades de Conservação localizadas ao longo dos trechos setentrionais do Corredor da Serra do Mar (Área de Proteção Ambiental São Francisco Xavier, Estação Ecológica de Bananal e Parque Estadual da Serra do Mar – núcleos Santa Virgínia e Itariru)” (disponível no endereço <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/01/20/sp-firma-acordo-internacional-para-recuperacao-da-mata-atlantica/>).

Na categoria ‘recursos e critérios de eficiência’, foram classificadas informações que demonstrem os esforços empregados na implementação de uma dada política, planos

de gestão, medidas de otimização e aferição de resultados. Na seguinte informação podem ser notadas tais características: “O conteúdo do documento foi elaborado por técnicos de ambas as entidades e por empresas da cadeia produtiva de embalagens, membros do Comitê de Meio Ambiente e Sustentabilidade da Abre, e redigido pelo Centro de Tecnologia de Embalagem (Cetea) do Instituto de Tecnologia de Alimentos (Ital), vinculado à Agência Paulista dos Agronegócios (Apta), e Secretaria de Agricultura e Abastecimento do Estado de São Paulo. Traz uma análise aprofundada sobre o papel da embalagem no contexto da sustentabilidade, contribuindo para fomentar a transição dos modelos de negócios, de utilização de recursos naturais e geração de resíduos do linear para o circular” (disponível no endereço <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/07/programa-serra-do-mar-e-caso-de-sucesso-em-publicacao-internacional/>).

Na categoria ‘ações’, foram classificados trechos do corpus de pesquisa contendo informações sobre atividades, projetos e operações realizados ou em curso no âmbito de determinada política pública. A seguinte informação contém essas características: “Durante a semana a Unidade de Conservação (UC) promoverá palestras, trilhas monitoradas, oficinas de pintura, recreação e manutenção, e a exposição “Bicho: Quem te viu, quem te vê [...] Programação 31/05 Terça-feira: Manhã: Palestra, Exposição Bicho: Quem te viu, quem te vê, Apresentação Teatral e Trilha, para escola agendada. Tarde: Exposição: Bicho Quem te viu, quem te vê e Cine Juquery, que conta a história do parque. 01/06 Quarta-feira: Manhã: Palestra, Exposição Bicho: Quem te viu, quem te vê e Trilha para o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS). Tarde: Palestra, Exposição Bicho: Quem te viu, quem te vê e Trilha, para o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS). 02/06 Quinta-feira: Manhã: Manutenção da Trilha dos lagos com a equipe da UC e quem quiser ajudar. Tarde: Manutenção da Trilha dos lagos com a equipe da UC e quem quiser ajudar. 03/06 Sexta-feira: Manhã: Stand na comunidade de entorno do Jardim Nova Era, município de Caieiras, explicando sobre a UC e Operação Corta-fogo” (disponível no endereço <http://fflorestal.sp.gov.br/2016/05/30/semana-de-atividades-no-parque-estadual-juquery-comemora-os-23-anos-da-unidade-de-conservacao/>).

A categoria ‘informações operacionais, parcerias e convênios’ compreende referências a parceiros e conveniados essenciais para a implementação de determinada política, como neste trecho: “O evento teve o apoio da Fiesp, Ciesp, Ajoresp e Sinduscon”. (disponível em: <http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/06/07/exemplos-de-gestao-integrada-de-residuos-sao-apresentados-em-s-j-do-rio-preto/>).

Na categoria ‘prevenção de riscos’ foram classificadas informações sobre riscos ambientais a serem controlados na execução de determinada política. No seguinte trecho podem ser observadas tais características: “[...] Apresentam soluções e alternativas que contribuem para o baixo impacto ambiental, com sugestões para a adoção de hábitos de prática cotidiana e ambientalmente correta. Abordam temas ecocidadania, água, resíduos sólidos, ar, consumo de energia, fauna e flora, aquecimento global. As publicações trazem, ainda, endereços de sites e telefones úteis para denúncias de agressão ao meio ambiente, informações para casos de emergências ambientais” (disponível no endereço <http://www.ambiente.sp.gov.br/cea/category/manuais/>).

Na categoria ‘recursos de gestão’, foram classificadas, por exemplo, informações sobre recursos humanos, materiais e financeiros investidos na gestão ambiental, como neste trecho: “Ao lado de recursos logísticos, investiu-se, em 2015, também na aquisição de novos equipamentos, como um helicóptero para ampliar a capacidade de fiscalização na região da Serra do Mar, e no apoio aos municípios litorâneos na elaboração de planos de fiscalização, entregando 29 conjuntos de equipamentos para estruturar as salas ambientais de operação. [...] As unidades de conservação também mereceram a devida atenção. Em 2015 e nos primeiros cinco meses de 2016, a Câmara de Compensação Ambiental destinou quase R\$ 30 milhões para implantação e manutenção das Unidades de Conservação de Proteção Integral, contemplando a elaboração de planos de manejo, implantação de Sistemas de Prevenção e Combate a Incêndios Florestais e outras medidas. [...] Para a secretária, instrumentos como o Cadastro Ambiental Rural (CAR) possibilitarão a regularização do passivo representado pelo déficit de mais de um milhão de hectares de reserva legal, possibilitando a expansão da cobertura vegetal no estado. Até o último dia 5 de maio, o sistema contabilizava o cadastramento de 86,53% da área do estado, índice que deverá se aproximar da totalidade com a nova prorrogação do prazo para a adesão ao CAR” (disponível no endereço

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/27/sao-paulo-alcanca-desmatamento-zero-em-areas-de-mata-atlantica/>)

A categoria ‘públicos-alvo’ compreende informações sobre a quais públicos determinada política pública se destina, como camadas sociais, faixas etárias, instituições etc. No seguinte trecho observa-se tal característica: “[...] (o curso) foi oferecido para produtores rurais, mas teve também a participação de técnicos do setor público” (disponível em <http://iflorestal.sp.gov.br/2016/05/24/pesquisador-do-if-ministra-palestra-em-curso-sobre-areas-rurais-sustentaveis/>).

‘Instrumentos de relacionamento’ estão compreendidos uma categoria de análise na qual são classificadas informações sobre meios e ações disponíveis para que o público possa fazer contato com o órgão público, como no seguinte trecho: “O Datageo possui um vasto arquivo de perguntas frequentes e produz periodicamente vídeos tutoriais no canal do youtube da SMA sobre as diversas funcionalidades do sistema. Dúvidas também podem ser enviadas para o email datageo@ambiente.sp.gov.br” (disponível em <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/03/datageo-dados-ambientais-em-facil-visualizacao/>).

A categoria ‘bem-estar’ abrange informações sobre como uma dada política atinge de forma benéfica os públicos alvo, como neste trecho: “De acordo com o diretor executivo da Fundação Florestal, Eduardo Camargo, a nova trilha tem potencial para proporcionar uma experiência única aos visitantes. “A Trilha das Palmeiras oferece a possibilidade de observar a fauna e a flora, respirar o ar puro da floresta e ter esse contato direto com a natureza, que é tão importante para todos nós” (disponível em <http://fflorestal.sp.gov.br/2016/11/22/nucleo-caraguatatuba-do-pesm-tera-trilha-adaptada-para-pessoas-com-deficiencia-em-2017/>).

Na categoria ‘igualdade’, foram classificadas informações sobre a equidade e a distribuição de benefícios de uma política pública, como neste trecho: “O portal disponibiliza para toda sociedade, de forma simples e desburocratizada, uma ampla quantidade e variedade de bases de dados geoespaciais (temáticos, imageamento, socioeconômicos, corporativos e legal ambiental) do Estado de São Paulo, oferecendo insumos e matéria-prima para a geração de informações e análises territoriais correlacionadas com questões ambientais” (disponível em

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/02/portal-datageo-atinge-mil-camadas-publicadas/>).

Na categoria ‘satisfação do usuário’, foram classificadas informações sobre pesquisas de satisfação ou retorno de usuários, como neste trecho de uma página web integrante do corpus de pesquisa, segundo o qual determinação resultante de uma política pública de sustentabilidade “foi considerada pelos participantes um marco na proteção do ambiente marinho e combate à pesca predatória, atividade que, por sua peculiaridade e complexidade, demanda a soma de esforços e o compartilhamento de responsabilidades entre órgãos federais e estaduais para obtenção de resultados positivos ao meio ambiente” (<http://www.ambiente.sp.gov.br/simmar-promove-treinamento-para-agentes-de-fiscalizacao/>).

Na categoria ‘eficácia’, foram classificadas informações sobre os resultados concretos obtidos em função da otimização de métodos e procedimentos, como pode-se observar no seguinte trecho: “O projeto de cooperação com a Cetesb/ABC/JICA, em suas quatro primeiras edições, (2012, 2013, 2014 e 2015) ministradas em espanhol e português, já capacitou 163 profissionais da América Latina, Caribe e África de Língua Portuguesa” (disponível no endereço <http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/01/12/cetesb-realiza-5a-edicao-do-programa-de-capitacao-internacional-sobre-pops/>).

Em relação à categoria ‘efetividade’, foi observada a presença de informações sobre os benefícios trazidos em termos de transformação das condições anteriores, como neste trecho: “Com esse objetivo, visando o desmatamento zero da Mata Atlântica até 2018, a Secretaria do Meio Ambiente (SMA) conta, desde 2012, com uma Coordenadoria de Fiscalização Ambiental que promoveu maior agilidade na comunicação com a Polícia Militar Ambiental e possibilitou o aperfeiçoamento do planejamento das ações de fiscalização. Um grande avanço nesse sentido, segundo Iglecias, foi a adoção, em 2015, do Auto de Infração Ambiental Eletrônico. ‘Este instrumento integrou os sistemas da Polícia Ambiental aos da SMA, possibilitando o acesso instantâneo a recursos como imagens de satélite com alta resolução e bancos de dados com informações sobre fauna e flora, tornando mais ágeis as atividades dos policiais ambientais em trabalho de campo’ (disponível em <http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/27/sao-paulo-alcanca-desmatamento-zero-em-areas-de-mata-atlantica/>).

E por fim, na categoria ‘custo-efetividade’ foi identificada a presença de informações sobre limites de uma política ou alternativas de ação possível em situação específica, como neste trecho: “Estamos começando a reverter o quadro de desmatamento, mas isto é apenas o começo – há vastas áreas no Estado para serem restauradas. Acredito que, assim como São Paulo, diversas outras Regiões têm o potencial de tomar a liderança neste assunto tão importante” (disponível em <http://www.ambiente.sp.gov.br/sao-paulo-apresenta-politicas-sustentaveis-na-cupula-de-governos-regionais/>).

4. RESULTADOS

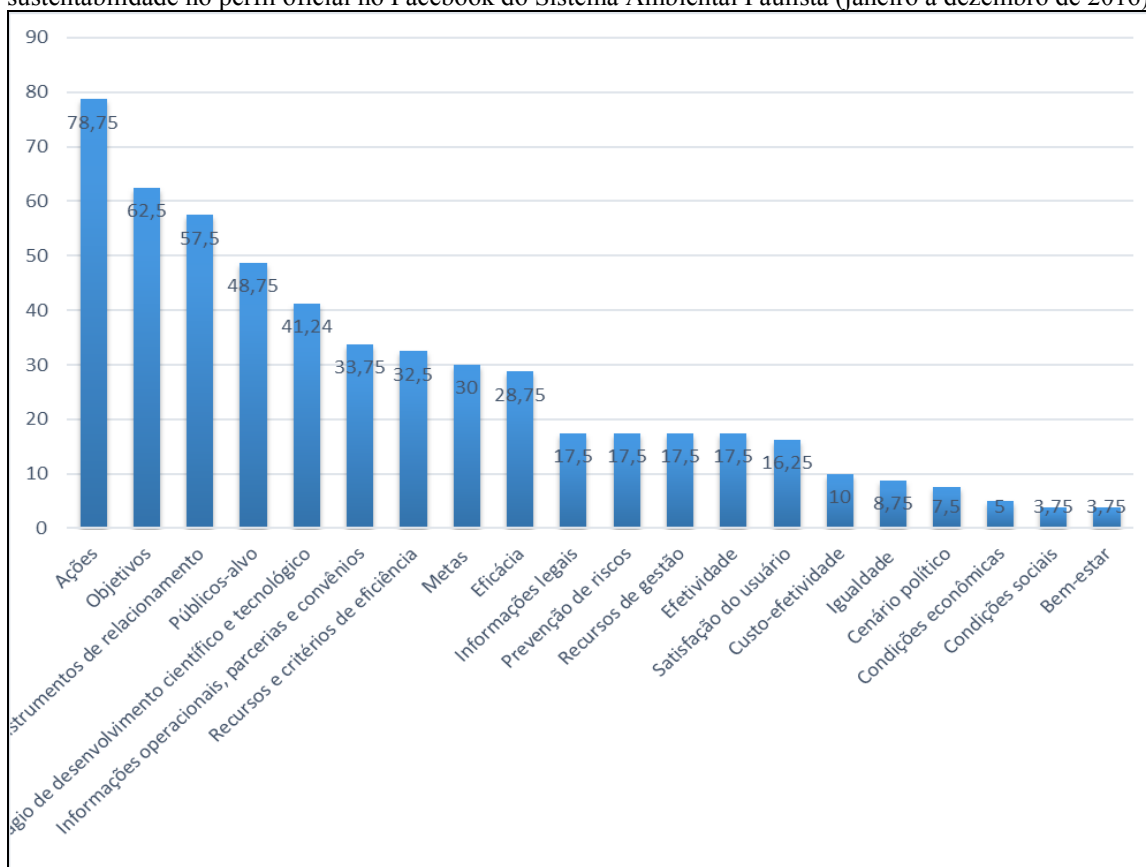
Conforme detalhado no Capítulo 3 (Metodologia), todas as páginas web acessadas por meio de links presentes nas postagens do Sistema Ambiental Paulista (SAP) em seu perfil oficial no Facebook sobre políticas públicas de sustentabilidade publicadas no período de janeiro a dezembro de 2016 constituíram o corpus de análise de conteúdo, gerando um total de 80 postagens do SAP e 71 comentários dos usuários do perfil publicados no mesmo período sobre tais postagens.

Para realização da etapa de análise de conteúdo das postagens, foram utilizadas as 20 categorias já descritas no Capítulo 3. Para este passo, foram necessárias a leitura atenta de cada página web e posterior análise e classificação de conteúdo.

O Índice de Qualidade da Informação (IQI) médio obtido foi de 26,93%, o que indica que as 80 páginas web do corpus de pesquisa contêm, em média, menos de um terço das informações consideradas necessárias segundo o contexto teórico-metodológico da pesquisa para a caracterização ideal das políticas públicas da área.

Uma forma adicional de visualizar o desempenho da comunicação digital do SAP é observar os percentuais obtidos por categoria de análise de informação, conforme o Gráfico 1, que exhibe a proporção de páginas web que contiveram informações relacionadas a cada uma das categorias de análise, em relação ao total de páginas web presentes no corpus de pesquisa.

Gráfico 1. Percentuais observados por categoria de análise de informação sobre políticas públicas de sustentabilidade no perfil oficial no Facebook do Sistema Ambiental Paulista (janeiro a dezembro de 2016)



Fonte: Elaboração própria

Levando em consideração os resultados obtidos na análise de cada uma das 20 categorias do contexto teórico-metodológico utilizado nesta pesquisa, conforme indica o Gráfico 1, notou-se maior incidência de informações classificadas na categoria ‘ações’ (78,75% do total de 80 páginas web do corpus de pesquisa apresentaram informações relacionadas a essa categoria). Em seguida, estão as categorias ‘objetivos’ (62,5%), ‘instrumentos de relacionamento’ (57,5%) e ‘públicos-alvo’ (48,75%).

Houve menos informações classificadas nas categorias ‘estágio de desenvolvimento científico e tecnológico’ (41,24% do total de 80 páginas web do corpus de pesquisa apresentaram informações relacionadas a essa categoria), ‘informações operacionais, parcerias e convênios’ (33,75%) e ‘recursos e critérios de eficiência’ (32,5%), ‘metas’ (30%).

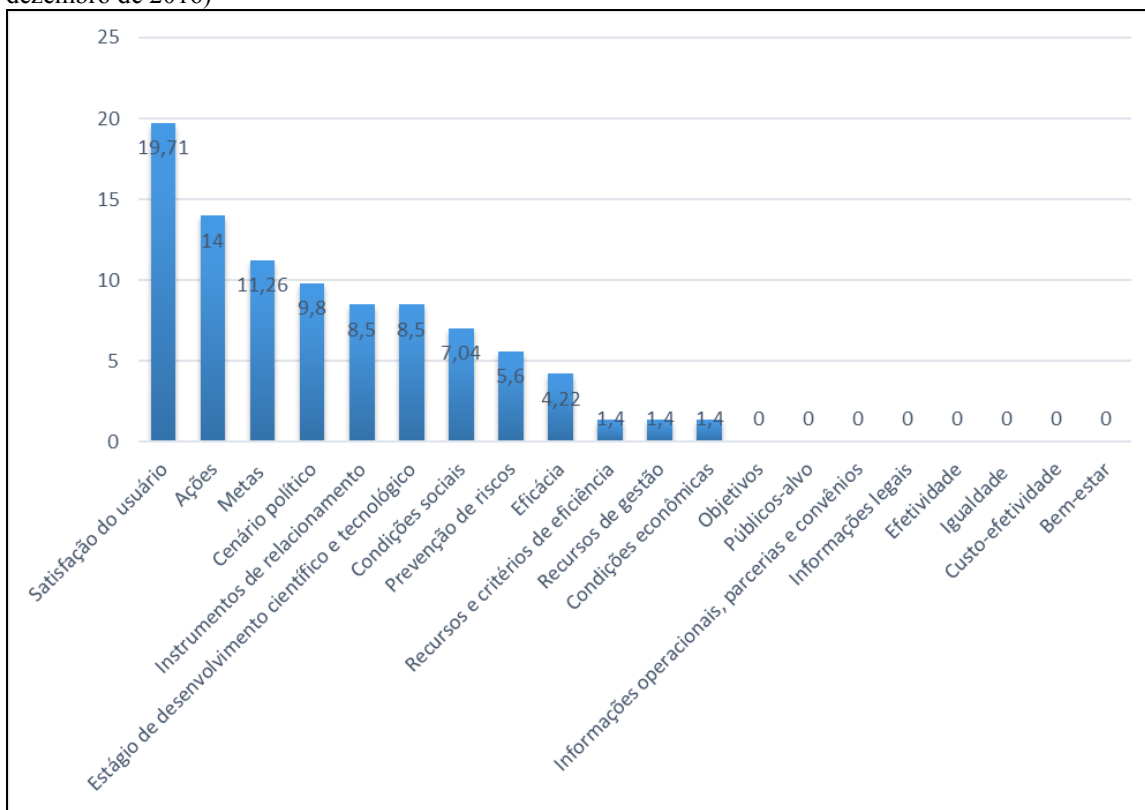
Por último, estão as categorias ‘eficácia’ (28,5% do total de 80 páginas web do corpus de pesquisa apresentaram informações relacionadas a essa categoria), informações

legais’ (17,5%), ‘prevenção de riscos’ (17,5%), ‘recursos de gestão’ (17,5%), ‘efetividade’ (17,5%), ‘satisfação do usuário (16,25%), ‘custo-efetividade’ (10%), ‘igualdade’ (8,75%), ‘cenário político’ (7,5%), ‘condições econômicas (5%), ‘condições sociais’ (3,75%) e ‘bem-estar’ (3,75%)

Os resultados sugerem que houve uma preocupação de disponibilizar informações sobre quais ações fazem parte das políticas públicas de sustentabilidade na rede social do Sistema Ambiental Paulista, visto que a categoria correspondente a esse aspecto se destacou entre as demais. Observou-se também a presença relevante de informações classificadas nas categorias ‘objetivos’, ‘instrumentos de relacionamento’ e ‘públicos-alvo’.

O Gráfico 2 apresenta os percentuais médios observados por categoria de análise de informação nos 71 comentários de usuários postados em relação às 80 páginas web do corpus de pesquisa.

Gráfico 2. Percentuais observados por categoria de análise dos comentários nas publicações sobre políticas públicas de sustentabilidade no perfil oficial no Facebook do Sistema Ambiental Paulista (janeiro a dezembro de 2016)



Fonte: Elaboração própria

Nos comentários de usuários às publicações do Sistema Ambiental Paulista, notou-se maior incidência de informações classificadas na categoria 'satisfação do usuário' (19,71% do total de 71 comentários de usuários fizeram referência a informações classificadas nessa categoria). Em seguida, estão as categorias 'ações' (14%), 'metas' (11,26%) e 'cenário político' (9,8%).

Houve menos conteúdo de comentários classificado nas categorias 'instrumentos de relacionamento' (8,5% do total de 71 comentários de usuários fizeram referência a informações classificadas nessa categoria), 'estágio de desenvolvimento científico e tecnológico' (8,5%) e 'condições sociais' (7,04%), 'prevenção de riscos' (5,6%). As categorias 'eficácia' (4,22%), 'recursos e critérios de eficiência' (1,4%), 'recursos de gestão' (1,4%) e 'condições econômicas' (1,4%) apresentaram os menores números. Não houve comentários que se referissem a informações que pudessem ser classificadas nas categorias 'objetivos', 'públicos-alvo', 'informações operacionais, parcerias e convênios', 'informações legais', 'efetividade', 'igualdade', 'custo-efetividade' e 'bem-estar'.

Nota-se a escassez de informações correspondentes às demais categorias, tanto na classificação das informações das publicações, quanto nos comentários, sugerindo que existe oportunidade de aperfeiçoamento da comunicação pública a fim de a rede social contribuir para ampliar o conhecimento das políticas públicas de sustentabilidade ambiental pelo público em geral.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com análises realizadas, o IQI médio resultante indicou a oportunidade de aperfeiçoamento das informações fornecidas pelo Sistema Ambiental Paulista através das plataformas virtuais estudadas. O IQI obtido foi de 26,93%, o que significa que as páginas web analisadas apresentaram menos de um terço das informações consideradas como necessárias segundo o contexto teórico-metodológico da pesquisa para a caracterização ideal das políticas públicas da área.

O Sistema Ambiental Paulista (SAP), elemento principal de estudo deste trabalho, é responsável por diversas ações e atividades que envolvem sustentabilidade, meio ambiente em geral, gestão ambiental de todo território do Estado de São Paulo, além de ser composto por órgãos de recursos hídricos e fiscalizações ambientais. Estas atribuições demonstram a importância que tal sistema representa, não só para o Estado de São Paulo, mas para todo o país. Sendo assim, seu website é de extrema relevância como ferramenta de comunicação para fornecimento de informações sobre todas suas atividades.

A rede social Facebook do Sistema Ambiental Paulista pode ser considerada um meio de comunicação que se aproxima muito da sociedade civil. Como já descrito através da revisão da literatura realizada para desenvolvimento deste estudo, as redes sociais na internet significam uma aproximação entre os usuários, os quais podem criar laços entre si. Além disso, as redes sociais na internet permitem interações, comentários, exposição de opiniões e transformação dos usuários em criadores de informações, não só receptores. Para Matos (2009), as relações que existem através das redes sociais são potenciais geradoras de capital social. As trocas sociais que são promovidas pelas tecnologias de informação, a confiança e a reciprocidade também podem contribuir para um maior desenvolvimento do capital social. Sendo assim, as informações fornecidas através da rede social Facebook podem ocasionar ações que melhorem também a qualidade do engajamento cívico.

Deste contexto é possível concluir que as informações disponibilizadas pelo Sistema Ambiental Paulista em sua página no Facebook são relevantes para que os usuários possam conhecer mais sobre a realidade de tal órgão. Foi observado que a página abriga postagens sobre todas as questões que a envolvem, porém, neste presente

trabalho foram consideradas apenas postagens que continham informações sobre políticas públicas de sustentabilidade ambiental desenvolvidas pelos órgãos que são gerenciados pelo Sistema Ambiental Paulista. Diante das grandes modificações ambientais que o ecossistema sofreu com o passar do tempo, a implantação de políticas públicas de sustentabilidade se faz necessária. Para tanto, para que a situação dos recursos naturais não se agrave ainda mais, é necessária uma mudança imediata em diversas atitudes que atingem de maneira nociva ao ambiente (ROMEIRO, 2001).

O conceito de desenvolvimento sustentável se baseia no equilíbrio entre a preservação ambiental e o crescimento econômico. Apesar de assumir um caráter intermediador e com a finalidade de minimizar os problemas ambientais, sociais e econômicos, o desenvolvimento sustentável acaba por adquirir um embasamento idealista de desenvolvimento, de certo modo utópico. Mas, em meio às dificuldades, as propostas nas quais desenvolvimento sustentável está inserido vêm sendo assunto de convenções internacionais sobre meio ambiente e desenvolvimento (JATOBÁ; CIDADE; VARGAS; 2009). Estas abordagens não ficam restritas a convenções internacionais e foram observadas no conteúdo das postagens do Facebook do Sistema Ambiental Paulista.

Tal assunto, por exemplo, foi observado em página web do SAP referida por postagem do Facebook²sobre projeto de sustentabilidade realizado pelo Instituto Florestal, em relação a propostas da Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável (Rio + 20). Além disso, postagens que apresentavam conteúdos como discussões, reuniões, eventos de inauguração de novos projetos e até mesmo projetos já em execução, de modo geral, continham referências ao conceito de desenvolvimento sustentável. Esta característica foi observada em 32,5% das postagens analisadas.

O Sistema Ambiental Paulista (SAP) disponibiliza todo o conteúdo de suas diferentes coordenadorias em sua página no Facebook (<http://www.facebook.com/ambientesp/>). Ao clicar nas postagens, o usuário é redirecionado ao website da coordenadoria corresponde àquele conteúdo. A Secretaria Estadual do Meio Ambiente é órgão central do SAP, formado por coordenadorias, institutos, fundações, Cetesb e

2

² <http://iflorestal.sp.gov.br/2016/11/18/intituto-florestal-fornece-sementes-para-a-recuperacao-das-matas-ciliares-do-estado-de-sao-paulo/>

Polícia Militar. O SAP se preocupa em disponibilizar as informações de forma mais próxima aos seus usuários através de uma rede social na internet, visto que, atualmente, esta é uma das ferramentas mais utilizadas pelas pessoas no momento de buscar informações. A comunicação do SAP pode se fortalecer através de suas ferramentas utilizadas, pois elas interligam o poder público, o meio econômico e social. Além disso, o alcance das informações pode ser maior, inserindo neste âmbito outras áreas, como a comunicação pública, Relações Públicas, direito à informação, capital social, redes sociais na internet e sustentabilidade.

Para Recuero (2010), as interações sociais que acontecem no ciberespaço possibilitam a permanência de “rastros sociais” das pessoas envolvidas. Isto significa que comentários deixados pelos usuários em blogs, websites ou páginas de redes sociais, como o Facebook, permanecem neste local até que sejam excluídos. Além disso, as redes sociais na internet são capazes de possibilitar a mudança rápida para diferentes ferramentas de comunicação, como acontece na página do Facebook do SAP. Em apenas um clique na postagem o usuário é direcionado para o website ou blog do qual é fonte daquela informação. Para que os usuários possam receber as informações e interagir com elas, o emissor deve disponibilizar conteúdos adequados e de linguagem clara, mas também dar aos emissores uma resposta no momento em que acontece esta interação, como responder aos comentários, por exemplo. No caso do estudo realizado na página do Facebook do SAP, notou-se uma escassez de resposta aos comentários dos usuários. Nos 71 comentários de usuários às postagens sobre políticas públicas de sustentabilidade no período de janeiro a dezembro de 2016, apenas 10 obtiveram respostas do Sistema Ambiental Paulista. Apesar de nem todos demandarem necessariamente uma resposta, a interação entre os atores envolvidos se faz importante para que os laços de confiança sejam fortalecidos.

As interações que são desenvolvidas nas redes sociais também propiciam a construção de um elemento muito importante, o capital social. Nas conexões o capital social se baseia em características individuais e coletivas do indivíduo. Tais conexões são relacionadas ao desejo do indivíduo. Nas individuais, se expressam através do interesse do indivíduo em fazer parte da rede social para benefício próprio, já no aspecto coletivo predomina o interesse de estar presente em grupos. Portanto, percebe-se o duplo conceito

que o capital social envolve, pois ele abrange tanto bens privados como coletivos (RECUERO, 2010). Explica-se um dos motivos pelos quais os usuários comentam as postagens analisadas neste trabalho. Além de alguns deles procurarem por mais informações, querem também se aproximar de outros usuários, ou estarem atualizados sobre as ações que são realizadas pelo Sistema Ambiental Paulista, afinal.

Recuero (2010) indica a existência de dois tipos de capital social nas redes sociais. O primeiro é o relacional: as informações divulgadas assumem características que permitem que os atores se integrem, se relacionem, interajam e se aproximem. O segundo é o cognitivo: as mensagens publicadas assumem um caráter informacional, com o objetivo de gerar conhecimento. Neste sentido, é possível notar essas duas características nas postagens da página do Facebook do SAP. Algumas informações disponibilizadas permitiram e instigaram a participação dos seguidores das páginas, e outras apenas informaram.

Para Duarte (2012), os instrumentos de informação utilizados para promover a comunicação pública são caracterizados por possibilitarem dados e orientações que aumentam o conhecimento da população sobre as ações públicas realizadas. De acordo com a análise realizada nas postagens do Sistema Ambiental Paulista, informações classificadas na categoria ‘ações’ foram as que mais se destacaram entre as outras categorias. Tal quesito, de acordo com a metodologia de pesquisa, considera informações sobre as atividades realizadas, os projetos e instrumentos investidos na determinada política pública apresentada. Informações classificadas na categoria ‘ações’ estiveram presentes em 78,75% das páginas web analisadas; os ‘objetivos’ (62,5%) também assumem esse caráter informativo, visto que justificam o desenvolvimento da ação realizada. Estes números sugerem a existência da preocupação, dos responsáveis pela veiculação de informações do SAP, em disponibilizar as atividades que são realizadas pelo sistema público e justificar as ações que serão realizadas, e assim tais instrumentos se enquadram nas características citadas por Duarte (2012), que promovem uma melhor qualidade da informação na comunicação pública.

Além disso, Duarte (2012) aponta os instrumentos de diálogo, que podem estabelecer relações de mútua cooperação entre os lados envolvidos no processo comunicacional desenvolvido pelo âmbito público. Nestes instrumentos se encaixam

aquelas ferramentas que permitem a interação, o diálogo, troca de ideias, participação e engajamento dos envolvidos para exercício da cidadania. Neste ponto pode-se relacionar a presença de algumas categorias de informação adotadas nesta pesquisa que representam o contexto descrito pelo autor: ‘instrumentos de relacionamento’ (57,5% das páginas web apresentaram informações relacionadas) assumem esse caráter de diálogo, já que são caracterizados por possibilitarem contatos adicionais e esclarecimento de possíveis dúvidas dos usuários; ‘públicos-alvo’ (48,75%) tratam de destacar para quais públicos tal política pública se dirige; além disso, indicam quais públicos participaram dos eventos, reuniões e encontros promovidos pelo SAP. ‘Recursos de gestão’ (17,5%) e ‘custo-efetividade’ (10%) também podem ser relacionadas aos instrumentos de diálogo descritos por Duarte (2012), afinal, nestas duas categorias se enquadram critérios financeiros envolvidos para a realização das ações das políticas públicas de sustentabilidade.

Mais do que informar, a comunicação pública deve promover a possibilidade de participação dos cidadãos através da expressão de ideias, posições e garantias. É responsabilidade do poder público promover atitudes que viabilizem o engajamento do público (DUARTE, 2009). Alguns modos de promover uma maior participação e engajamento do público com as informações utilizadas pelo SAP observadas nas análises deste trabalho foram e-mail, telefone e sites para contato. Informações relacionadas à categoria ‘instrumentos de relacionamento’ estiveram presentes em 57,5% das páginas web analisadas. Em pouco mais da metade das páginas web analisadas houve uma preocupação em fornecer formas de contato com o usuário.

Sobre este quesito também se pode observar outro parâmetro. Segundo Martino (2015), com o desenvolvimento e o aumento das possibilidades que são características das mídias sociais, surge também a desigualdade de acesso à internet, a “exclusão digital”. Ou seja, apesar da internet ser considerada uma rede mundial, seu acesso não acontece de forma igualitária e geral, prejudicando assim o conhecimento sobre as informações que são veiculadas neste âmbito. Mas, para Martino (2015), o acesso às redes é apenas uma parte do processo. Conhecer a maneira de como utilizar as redes, saber buscar informações, fornecer informações úteis e claras ao usuário também são pontos importantes. No caso do Sistema Ambiental Paulista, mostra-se ainda mais necessário que as informações veiculadas sejam abrangentes, por isso é aconselhável que

o SAP contribua para reduzir a exclusão digital. Como foi descrito acima, 57,5% das páginas web analisadas apresentaram informações sobre meios que possibilitam o relacionamento entre os usuários e poder público. Estes meios abrangem instrumentos fora do âmbito virtual, como o contato via telefone. Além da preocupação em manter um relacionamento com os usuários e sanar os possíveis questionamentos que possam surgir, a disponibilidade deste quesito proporciona um meio alternativo de contato para pessoas sem acesso às ferramentas virtuais.

Registramos, no entanto, que o desenho de pesquisa não incluiu testes da resposta possível por canais informados como 'instrumentos de relacionamento'. Permanece, assim, em aberto se e em que medida mensagens enviadas por tais canais são efetiva e adequadamente respondidas pelas equipes de comunicação do SAP.

Partindo deste contexto, é importante ressaltar que para que a comunicação pública seja abordada de maneira adequada, é muito relevante a participação de um profissional apto a realizar as atividades específicas desta área. Para Ferrari (2009), o profissional de Relações Públicas é adequado para realizar tais tarefas, afinal, ele trabalha de maneira estratégica, conciliando os interesses de toda sociedade com os outros interesses, e constrói relacionamento com os diversos públicos, que influenciam diretamente as organizações ou são influenciados por ela. Para tanto, o relações-públicas trabalha como uma ponte entre os interesses e relacionamentos das organizações e seus públicos envolvidos, com o objetivo de promover melhores relações entre ambos (FERRARI, 2009).

6. CONCLUSÕES

A pesquisa observou que o Sistema Ambiental Paulista (SAP) apresenta uma atividade frequente de disponibilização de conteúdos em âmbito digital. Isso demonstra que o setor público analisado fornece diversas informações diariamente, mais de uma vez ao dia em suas páginas web e página no Facebook. A rede social direciona o usuário aos componentes do SAP e funciona como um mediador, para facilitar o acesso aos websites. De acordo com a metodologia utilizada, a pesquisa indicou a existência de oportunidades de aperfeiçoamento da oferta de informações sobre políticas públicas de sustentabilidade, tornando a comunicação pouco clara e de difícil compreensão. Além deste panorama geral, pode-se notar, também, escassa interação entre SAP e os usuários de suas mídias sociais, fator observado no número limitado de comentários existentes nas publicações e respostas do Sistema Ambiental Paulista.

Os resultados sugerem a necessidade de adotar estratégias de gestão da presença online do SAP que gerem mais abrangência de informações disponibilizadas nas páginas web, para que os usuários possam ter acesso à comunicação de qualidade. Para isso, vale ressaltar a importância que cada categoria assume ao ser disponibilizada pelo SAP em suas informações sobre políticas públicas de sustentabilidade. A categoria “condições sociais” faz referência ao contexto social, como trabalho e saúde, o qual se faz importante para entender o meio social em que a informação está inserida; as “condições econômicas” retratam o meio econômico em que uma política está inserida, como emprego e nível de atividade industrial, tópico importante para que os usuários entendam mais sobre quais meios de economia envolvem tal política. “Cenário político” se mostra importante para que os usuários possam conhecer quais alianças políticas e acordos se relacionam à informação publicada. Estas três categorias fazem referência, cada uma em seu âmbito, a contextos precedentes e importantes para que a política de sustentabilidade seja desenvolvida. Apesar disso, apresentaram os menores números nos resultados obtidos durante a análise.

“Estágio de desenvolvimento científico e tecnológico” relaciona o meio de conhecimento que dada política implica, como recursos de agências de pesquisa aplicados, ferramentas tecnológicas disponíveis, economia de recursos, ou seja, sua

presença na informação disponibilizada também assume um caráter de contexto para melhor entendimento do usuário. “Informações legais” descrevem ao usuário a presença de leis, decretos e regulamentos que determinam a política para que tenha conhecimento de em quais aparatos legais ela se baseia. A presença dos “objetivos” reforça os motivos pelos quais tal política foi ou será desenvolvida. “Metas” apresentam, ao usuário da informação, métricas, estatísticas e números que uma política almeja alcançar. “Recursos e critérios de eficiência” relacionam as informações sobre esforços empregados em dada política, ou seja, tal categoria permite ao público conhecer os investimentos em uma política.

Notou-se a predominância de informações relacionadas à categoria “ações”. Tal categoria é caracterizada por descrever aspectos de como a política pública de sustentabilidade foi ou será desenvolvida e quais as atividades serão aplicadas. “Informações operacionais, parcerias e convênios” contribuem para que o conhecimento sobre os órgãos envolvidos em parcerias para realização de dada política, ou convênios fiquem explícitos na informação. “Prevenção de riscos” expõe quais os riscos ambientais que serão prevenidos ao executar uma política pública de sustentabilidade. “Recursos de gestão” indicam quais os recursos ambientais, humanos e financeiros foram ou serão utilizados para o desenvolvimento da política, assim, é mostrado de forma mais clara como está sendo investido o dinheiro público. “Públicos-alvo” são de extrema importância para que se possa ter clareza de quais foram as pessoas atingidas e direcionadas a tal política, possibilitando um foco maior em cada assunto, ação ou tema abordado por ela. A disponibilização de “instrumentos de relacionamento” permite que os leitores possam ter meios alternativos para se informar, se inscrever ou entrar em contato com os órgãos envolvidos na política pública de sustentabilidade. Através de telefones, e-mail e sites há uma possibilidade maior contato do usuário e uma complexidade maior de informações. A categoria “bem-estar” exhibe informações sobre o conforto material e como a política mostrará seus benefícios. “Igualdade” relaciona qual o nível de equidade com o qual a política atingirá toda a sociedade, que deveria ser de maneira completa e igualitária. “Satisfação do usuário” permite que, através de pesquisas realizadas, possam ser aferidas as opiniões e satisfações dos usuários das políticas públicas, permitindo assim uma participação maior dos usuários nas decisões e ações públicas. As categorias

“eficácia”, “efetividade” e “custo-efetividade” abordam, através de dados, números, pesquisas e informações, adquiridas por parte dos órgãos públicos, os resultados obtidos com a implantação das políticas. Isto permite que o usuário consiga acompanhar se tais políticas estão gerando benefícios.

A presença de informações relacionadas às 20 categorias de análise contribui para uma comunicação efetiva. A mesma preocupação em disponibilizar características que integram as “ações” não foram observadas nas demais categorias. Isto sugere uma insuficiência no conteúdo das informações das publicações sobre políticas públicas de sustentabilidade. A necessidade de aperfeiçoamento surge quando observam-se os números obtidos nas seguintes categorias: ‘condições econômicas’, ‘cenário político’, ‘condições sociais’ e ‘bem-estar’, que apresentaram os menores números nos resultados obtidos, apesar de serem caracterizadas por contextos importantes que uma informação pode assumir ao ser disponibilizada ao usuário. A iniciativa de disponibilizar informações em quantidade e qualidade eficientes permite que a sociedade se mantenha mais atualizada sobre os diversos acontecimentos em âmbito público, que muitas vezes não são veiculados de maneira clara.

A sugestão ao Sistema Ambiental Paulista se pauta no aprofundamento das informações. As categorias que obtiveram menores resultados também merecem atenção e para isso, sugere-se que os responsáveis pela comunicação do SAP busquem e pesquisem os temas e assuntos de modo a abranger o maior número de categorias de informação possíveis. Além disso, sugere-se uma atenção maior nas questões que são colocadas pelos usuários dos meios digitais, através de respostas aos comentários nas publicações. Isso possibilitaria uma aproximação com os cidadãos, o esclarecimento de dúvidas e até a criação de laços de confiança, afinal, o usuário perceberia a atenção que lhe é dada, com o intuito de torná-lo parte do contexto, ouvir suas opiniões e sugestões, e não tratá-lo como apenas um leitor das informações.

7. REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: 70, 2010.

BATISTA, C. L. Informação pública: controle, segredo e direito de acesso. **Intexto**, n. 26, p. 204-222, 2012.

BRANDÃO, E. P.; Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso a Informações. Brasília, DF, 2011.

CANELA, G.; NASCIMENTO, S (coord.). **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília, DF: ANDI; Artigo 19, 2009.

COSTA, F. L.; CASTANHAR, J. C. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n. 5, p. 962-969, 2003.

DARBISHIRE, H. **Proactive transparency: the future of the right to information?** Washington, DC: World Bank Institute, 2010.

DUARTE, J. Instrumentos de comunicação pública. In: _____. (org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.

EMPINOTTI, V. et al. **Transparência na gestão dos recursos hídricos no Brasil**. Segunda avaliação. 2015. São Paulo: Artigo 19, 2016.

FERRARI, M. A. Relações públicas contemporâneas: a cultura e os valores organizacionais como fundamentos para a estratégia de comunicação. In: KUNSCH, M. M. K. (org.) **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 243-262.

FONSECA JUNIOR, W. C. Análise de conteúdo. In: BARROS, A.; DUARTE, J. (orgs.) **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 280-304.

GRUNIG, J. **A função das relações públicas na administração e sua contribuição para a efetividade organizacional e societal**, 2001. Disponível em:

<<http://www.sinprorp.org.br/clipping/2007/artigogrunning.pdf>>. Acesso em: 13 de Dez. 2016.

HASWANI, M. F. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.

JATOBÁ, S. U. S.; CIDADE, L. C. F.; VARGAS, G. M. Ecologismo, ambientalismo e ecologia política: diferentes visões da sustentabilidade e do território. **Sociedade e Estado**, v. 24, n. 1, p. 47-87, 2009.

KUNSCH, M. M. K. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: MATOS, H (org.) **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo, SP: ECA/USP, 2012, p. 13-30.

KUNSCH, M. M. K. **Relações Públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

MARTINO, L. M. S. **Teoria das Mídias Sociais: linguagens, ambientes, redes**. 2.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

MARTINS, A. **Sistema Cantareira e a crise da água em São Paulo: a falta de transparência no acesso à informação**. São Paulo: Artigo 19, 2014.

MATOS, H. **Comunicação Política e Comunicação Pública**. In:Organicom. Ano 3. Número 4. 2006

MATOS, H. **Capital social e comunicação: interfaces e articulações**. São Paulo, SP: Summus, 2009.

MENDEL, T. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2.ed. – Brasília: UNESCO, 2009.

MOREIRA, S. V. Análise documental como método e como técnica. In: BARROS, A.; DUARTE, J. (orgs.) **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2006.

NOVELLI, A. L. R. Relações públicas governamentais. In: KUNSCH, M. M. K. (org.) **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009.

OAS. Organization of American States. **Model inter-American law on access to public information and its implementation guidelines**. Washington: Department of International Law, Secretariat for Legal Affairs, Organization of American States, 2012.

OLIVEIRA, M.J.C. Comunicação pública e as estratégias de relações públicas nas alianças intersetoriais. In: KUNSCH, M. M. K. (org.) **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre, RS: Sulina, 2010.

ROMEIRO, A. R. **Economia ou economia política da sustentabilidade?** Texto para Discussão. IE/UNICAMP, Campinas, n. 102, set. 2001.

ROTHBERG, D. Democracia digital e redes sociais: Twitter como filtro de informação política. **E-Compós (Brasília)**, v. 17, n. 1, p. 1-16, 2014.

ROTHBERG, D.; LIBERATO, F. P. Comunicação pública, transparência e políticas públicas: avaliação de informações em portais brasileiros de governo. **Revista Internacional de Relaciones Publicas**, v. 3, n. 6, p. 69-96, 2013.

ROTHBERG, D.; NAPOLITANO, C. N.; RESENDE, L. P. Estado e burocracia: limites de aplicação da Lei de Acesso a Informações no Brasil. **Fronteiras - estudos midiáticos**, v. 15, n. 2, p. 7, 2013.

SIMÕES, P.R. Por uma rede teórica para relações públicas: uma forma abreviada da teoria. In: KUNSCH, M. M. K. (org.) **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009

SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA. **O que fazemos**. Disponível em: <http://www.ambiente.sp.gov.br/o-que-fazemos/diretrizes-2015-2018/>. Acesso em: 15 set. 2015.

SISTEMA AMBIENTAL PAULISTA. **Quem somos**. Disponível em: <http://www.ambiente.sp.gov.br/quem-somos/o-sistema/>. Acesso em: 15 set. 2015.

SOUZA, C. “Estado do campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 18, n. 51, p. 15-20, 2003.

TREVISAN, A. P.; BELLEN, H. M. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **RAP – Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 529-50, 2008.

WEY, H. **O processo de relações públicas**. 2. Ed. São Paulo: Summus, 1983.

APÊNDICE I

Lista de links das páginas web do Sistema Ambiental Paulista acessadas através da rede social Facebook no período de Janeiro de 2016 a Dezembro de 2016

Janeiro de 2016

<http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/01/12/cetesb-realiza-5a-edicao-do-programa-de-capitacao-internacional-sobre-pops/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/01/20/sp-firma-acordo-internacional-para-recuperacao-da-mata-atlantica/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/01/20/nucleo-itutinga-piloes-do-pesm-e-rota-do-programa-roda-sao-paulo/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/01/21/portal-datageo-disponibiliza-dados-sobre-unidades-de-conservacao-de-sp/>

<http://igeologico.sp.gov.br/geodados/bases-online/geomorfologia-online/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/cea/category/manuais/>

Fevereiro de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/26/esforços-de-restauracao-do-sistema-ambiental-paulista-sao-apresentados-a-parceiros-da-iniciativa-20x20/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/04/primeiros-frutos-de-esforços-conjuntos-para-protecao-das-rppn-sao-colhidos/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/02/02/portal-datageo-atinge-mil-camadas-publicadas/>

Março de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/03/09/encontros-regionais-do-pmva-ciclo-2016-comecam-dia-21-de-marco/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/03/18/patricia-iglecias-destaca-protocolo-agroambiental-em-evento-sobre-bioenergia/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/03/16/sma-apresenta-casos-de-boas-praticas-do-protocolo-climatico/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/03/15/instituto-de-botanica-tem-aula-inaugural-de-pos-graduacao-em-jornalismo-cientifico/>

Abril de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/07/programa-serra-do-mar-e-caso-de-sucesso-em-publicacao-internacional/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/29/simmar-promove-treinamento-para-agentes-de-fiscalizacao/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/26/sorocaba-adere-ao-sistema-de-gerenciamento-de-residuos-solidos/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/04/15/if-preve-possibilidade-de-converter-11-mil-hectares-de-suas-unidades-experimentais-em-florestas-nativas/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/15/sao-paulo-apresenta-politicas-sustentaveis-na-cupula-de-governos-regionais/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/04/12/cetesb-e-abre-lancam-cartilha-sobre-embalagem-e-sustentabilidade/>

Maio de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/17/a-energia-do-lixo/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/09/sp-e-cbf-assinam-protocolo-para-compensar-carbono-da-copa-verde/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/05/30/semana-de-atividades-no-parque-estadual-juquery-comemora-os-23-anos-da-unidade-de-conservacao/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/05/24/pesquisador-do-if-ministra-palestra-em-curso-sobre-areas-rurais-sustentaveis/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/27/sao-paulo-alcanca-desmatamento-zero-em-areas-de-mata-atlantica/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/05/20/convenios-fecop-beneficiam-22-municipios/>

<http://igeologico.sp.gov.br/noticias/instituto-geologico-realizara-o-6o-seminario-de-iniciacao-cientifica-pibic-ig/>

Junho de 2016

<http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/06/07/exemplos-de-gestao-integrada-de-residuos-sao-apresentados-em-s-j-do-rio-preto/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/05/30/if-e-botanico-tem-plano-de-manejo-integrado-para-areas-protegidas-de-mogi-guacu/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/06/08/3o-modulo-do-iv-curso-de-manejo-de-ucs-debate-as-interacoes-necessarias-a-gestao/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/06/27/parque-estadual-morro-do-diabo-recebe-75-mil-alevinos-do-peixe-curimbata/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/06/21/unesp-e-secretaria-estadual-de-meio-ambiente-firmam-convenio/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/06/20/mosaico-de-unidade-de-conservacao-jureia-itatins-leva-teatro-de-fantoches-a-escolas-do-entorno/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/06/16/terceiro-intercambio-de-projetos-de-servicos-agroflorestais-e-realizado-pela-sma/>

Julho de 2016

<http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/06/07/exemplos-de-gestao-integrada-de-residuos-sao-apresentados-em-s-j-do-rio-preto/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/05/30/if-e-botanico-tem-plano-de-manejo-integrado-para-areas-protegidas-de-mogi-guacu/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/06/08/3o-modulo-do-iv-curso-de-manejo-de-ucs-debate-as-interacoes-necessarias-a-gestao/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/06/27/parque-estadual-morro-do-diabo-recebe-75-mil-alevinos-do-peixe-curimbata/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/06/21/unesp-e-secretaria-estadual-de-meio-ambiente-firmam-convenio/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/06/20/mosaico-de-unidade-de-conservacao-jureia-itatins-leva-teatro-de-fantoches-a-escolas-do-entorno/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/06/16/terceiro-intercambio-de-projetos-de-servicos-agroflorestais-e-realizado-pela-sma/>

Agosto de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/08/23/virada-sustentavel-mobiliza-a-cidade-de-sao-paulo/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/08/22/seminario-discute-risco-de-fauna-em-aerodromos/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/08/19/daee-ja-plantou-36-mil-arvores-no-reservatorio-do-paraitinga/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/08/17/operacao-de-fiscalizacao-contem-avanco-de-ocupacoes-irregulares-no-litoral-norte/>

Setembro de 2016

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/09/29/fundacao-florestal-lanca-processo-de-elaboracao-do-plano-de-manejo-da-apa-tiete/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/09/28/viii-epbio-debate-sistemas-agroflorestais>

<https://www.facebook.com/saopauloenergia/photos/a.296002723764906.77163.260060694025776/1260765627288606/?type=3>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/09/27/parque-estadual-morro-do-diabo-participa-do-1-arrastao-solidario-com-o-meio-ambiente/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/22/pesquisadores-do-if-dao-aulas-praticas-de-hidrologia-florestal-para-alunos-da-unifesp/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/09/26/saf-sera-tema-do-viii-encontro-paulista-de-biodiversidade/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/23/programa-de-jovens-chega-a-piracicaba-com-acoes-em-escola-e-horto-de-tupi/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/16/if-possui-biblioteca-especializada-em-meio-ambiente-botanica-e-ciencias-florestais/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/08/estacao-experimental-de-tupi-ajudou-na-construcao-de-uma-educacao-ambiental-de-sucesso/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/09/01/plantio-em-cajati-vai-recuperar-36-ha-no-pe-rio-do-turvo/>

Outubro de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/25/secretario-vistoria-futuro-poupa-tempo-ambiental-de-sorocaba/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/10/14/pesquisadora-do-if-participa-de-mesa-redonda-sobre-conservacao-do-cerrado/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/10/21/v-seminario-frutos-da-mata-atlantica-promove-producao-aliada-a-conservacao/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/19/restaure-em-unidades-de-conservacao-com-o-programa-nascentes/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/14/estacoes-experimentais-de-itapetininga-e-de-mogi-sao-vistoriadas/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/10/07/estacao-experimental-de-itapetininga-alia-pesquisa-producao-e-conservacao-florestal/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/10/06/areas-protegidas-de-mogi-guacu-integram-instituicoes-e-comunidade/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/06/dia-das-criancas-sera-comemorado-com-muito-verde/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/03/datageo-dados-ambientais-em-facil-visualizacao/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/29/instituto-florestal-arrecada-mais-de-r-600-mil-com-venda-de-madeira/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/09/28/horto-de-tupi-promove-caminhadas-mensais-em-parceria-com-agencia-de-turismo-local/>

Novembro de 2016

<http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/11/30/lancado-grupo-para-prevenir-riscos-ambientais-em-sao-sebastiao/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/11/22/nucleo-caraguatatuba-do-pesm-tera-trilha-adaptada-para-pessoas-com-deficiencia-em-2017/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/11/18/intituto-florestal-fornece-sementes-para-a-recuperacao-das-matas-ciliares-do-estado-de-sao-paulo/>

<http://www.cetesb.sp.gov.br/2016/11/16/aberta-consulta-publica-para-a-revisao-de-normas-do-setor-de-mineracao/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/11/11/estacao-ecologica-caetetus-recebe-projeto-vempassarinharsp-no-proximo-dia-19-2/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/11/11/instituto-faz-seminario-sobre-prevencao-de-desastres/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/11/11/secretaria-assina-criacao-de-duas-areas-de-protecao-ambiental-no-interior/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/11/10/gt-mantiqueira-retoma-os-trabalhos/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/11/10/secretaria-do-meio-ambiente-participa-do-forum-pacto-global/>

<http://fflorestal.sp.gov.br/2016/11/07/fundacao-florestal-realiza-forum-sobre-uso-sustentavel-da-palmeira-jucara/>

<http://igeologico.sp.gov.br/noticias/instituto-geologico-promove-viii-seminario-para-reducao-de-riscos-e-desastres/>

<http://iflorestal.sp.gov.br/2016/11/01/if-realiza-plantio-de-mudas-com-criancas-das-comunidades-do-entorno-do-peal/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/10/31/sma-promove-rodada-de-negocios-em-feira-organica/>

Dezembro de 2016

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/12/21/adesao-da-fecomerciosp-reforca-programas-de-logistica-reversa/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/12/16/parque-candido-portinari-termina-2016-um-pouco-mais-verde/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/12/13/salles-anuncia-medidas-de-eficiencia-na-secretaria-do-meio-ambiente/>

<http://www.ambiente.sp.gov.br/2016/12/09/sma-investe-r138-mi-para-reflorestar-area-equivalente-a-1400-campos-de-futebol/>

APÊNDICE II

Planilha de análise preenchida