

**UNIVERSIDADE DE SOROCABA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA, EXTENSÃO E INOVAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA**

Paulo Antônio de Sousa Marquêz

**O “SER” E “FAZER” DO RELAÇÕES-PÚBLICAS NA PROMOÇÃO DA
ABERTURA PARLAMENTAR, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA
E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ**

**Sorocaba/SP
2023**

Paulo Antônio de Sousa Marquêz

**O “SER E “FAZER” DO RELAÇÕES-PÚBLICAS NA PROMOÇÃO DA
ABERTURA PARLAMENTAR, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA
E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ**

Tese apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura, Área de Concentração Mídias, Linha de Pesquisa Mídias e Práticas Socioculturais, da Universidade de Sorocaba, como exigência parcial para a obtenção do título de Doutor em Comunicação e Cultura.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Celso da Silva

**Sorocaba/SP
2023**

Ficha Catalográfica

M321s Marquêz, Paulo Antônio de Sousa
O “ser” e “fazer” do relações públicas na promoção da abertura parlamentar, transparência pública e participação cidadã / Paulo Antônio de Sousa Marquêz. – 2023.
197 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Celso da Silva
Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura) - Universidade de Sorocaba, Sorocaba, SP, 2023.

1. Comunicação na administração pública. 2. Comunicação na administração pública – Sorocaba (SP). 3. Comunicação na política. 4. Administração pública – Participação do cidadão. 5. Sorocaba (SP). Câmara Municipal – Relações públicas. I. Silva, Paulo Celso da, orient. II. Universidade de Sorocaba. III. Título.

Paulo Antônio de Sousa Marquêz

**O “SER E “FAZER” DO RELAÇÕES-PÚBLICAS NA PROMOÇÃO DA
ABERTURA PARLAMENTAR, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA
E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ**

Tese aprovada como requisito parcial para
obtenção do grau de Doutor no Programa de
Pós-Graduação em Comunicação e Cultura,
Área de Concentração Mídias, Linha de
Pesquisa Mídias e Práticas Socioculturais,
da Universidade de Sorocaba.

Aprovado em 23 de fevereiro de 2023.

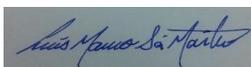
BANCA EXAMINADORA:



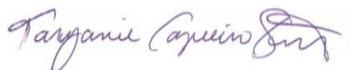
Prof. Dr. Paulo Celso da Silva
Universidade de Sorocaba – Uniso



Profª Drª Mariella Silva de Oliveira-Costa
Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ



Prof. Dr. Luís Mauro Sá Martino
Faculdade Cásper Líbero



Profª Drª Tarcyanie Cajueiro Santos
Universidade de Sorocaba – Uniso



Profª Drª Mara Roviada Martini
Universidade de Sorocaba - Uniso

Para Beth Brandão

_ terminei _

AGRADECIMENTOS

A Deus Todo-Poderoso, Criador do Universo; o Ser que está acima de todas as coisas.

D. Aparecida Maria, que me conhece em detalhes e está sempre por perto – aqui, aí, em qualquer lugar – amo amar você, mais do que ontem, Mamis. *Sempre juntos, sempre pertos um do outro.*

A você, meu *sempre orientador* – Dr. Paulo Celso da Silva – que, desde o dia cheguei na Terra dos Tropeiros, chamo você [carinhosamente] de *Mestre dos Magos*; que se dispôs a aprender sobre o universo mágico do meu “ser” e “fazer”; que acredita nas minhas loucuras, compra minhas ideias e está sempre pronto com um “Adelante” – obrigado pra c@r@lh*!!! Ósculos e amplexos extensivos aos queridos da família Pérez_Celso_daSilva – Neide, Cássia e Guilherme [SeuSilva]. *Família. S2*

Aos daqui – Dr^a Roberta Guimarães, Dr^a Ana Laura Pupo Rosa, Daiane Oliveira & Renan Magnavita, Fernanda Lu, David Fonseca, Regina Nascimento, Fernanda Prando Godoy, Família Novo Lar, Família Selva Urbana, Família Olivita Caffè, Família Santo Legado Café; aos daí de Brasília – Raquel Lustosa, Marcela Marquêz, Raquel Bento, Maristela *Stella* Dourado, Rita Paludetto, Patrícia Resende, Daniela Lafetá, Aline Bueno, Liana Gumes, Raquel Cristina, Maurício Beccker; aos de lá da *Terrrrinha* – Dr. João Marco & Dr^a Alice Balbé, meus *hosts* bracarensesleiros; e agora, “os dali de cima” – Mia Machado e Gui Moreira: AMÉM por entenderem meu momento, por estarem ao meu lado, por me ouvirem, por permitirem que eu estivesse com cada um de vocês e por todo “pão, [café!] e circo”. AMO vocês! ☺

Aos que DI-A-RI-A-MEN-TE me apoiam na Câmara Municipal de Sorocaba e me tratam pela alcunha de *Zé Ideia*, creiam: vocês são o safanão necessário para que elas [as ideias] “cheguem-chegando” – Fábio Mascarenhas, Anderson Santos, Carina Rocco, Priscilla Radighieri, Diogo Rodrigues, Rafael Alves, André Fonseca e Lincoln Salazar – obrigado por permitirem eu “ser” e “fazer” RP com [e por] vocês. “Vai, SECOM! Vai, Escola do Legislativo! Vai, LabLeg Sorocaba! *Voa, mano!*”

À Câmara Municipal de Sorocaba, que dia após dia, me permite ser servidor DO público, do povo e da sociedade, com disposição e desprendimento, profissionalismo, transparência e, principalmente, imparcialidade. Um agradecimento especial aos queridos colegas Fernanda Brugnerotto, Jailson Batista, Bruno Valsechi Leite, Luis Fernando Martins Grohs e Fernando *Fernandinho* Belinassi. *Valeu demais, pessoas!*

Aos que acreditaram que era possível e incutiram em mim o “menos é melhor” em prol de uma saúde física, mental e “espiritual” – Dr. Alexandre Pelegrino, Dr. Paulo Tibúrcio, Dr. Sylvio Pontes de Lima, Dr^a Vanessa Barsotti, Dr^a Valdinéia Telles, Dr^a Audrey Quezada, Dr. Fernando Russo, Dr^a Sandra Melo, Dr^a Ana Paula Ribeiro, Dr^a Thaís Fabiana, Dr. Gutemberg Delfino, Prof^a Márcia Gagliardi e minha *personal trainer*, a educadora física Gabriela Almeida – *Bóra, de novo? Bóra!* ☺

À minha pequena Suri – Surinha, Suricata, Sussu, Bubuzunguinha, Curicaca – que chegou em tempos tão sombrios e difíceis, para tornar nosso universo melhor. *Lambeijos, filha! Pai ama!*

Ao *MidCid* – Grupo Internacional de pesquisa *Mídia, Cidade e Práticas Socioculturais* do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (Uniso), que apoiou meu percurso do “ser” e “fazer” RP, como pesquisador.

Ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (Uniso), que acreditou no meu potencial desde o Mestrado e, até aqui, esteve comigo, em especial, à Profª Drª Mara Rovida Martini por, sabiamente, “abrir meus olhos” – quando tudo parecia tão sem sentido – e mostrar que “outros caminhos [também] são possíveis”.

Aos membros da Banca de Qualificação – Profª Drª Mariella Silva de Oliveira-Costa, Prof. Dr. Luís Mauro Sá Martino, Profª Drª Tarcyanie Cajueiro Santos e Profª Mara Rovida Martini – que, *para nossa alegria!*, sugeriram uma forma mais interessante de “narrar os fatos”, de como se deu a jornada desta tese. *Certeiros*.

E a todos que são chamados de loucos porque amam seus próximos, por mais longe que estejam, e porque conversam com a lua e as estrelas, com os animais e as flores, e que brincam com as crianças, ainda que não sejam mais...

Aos que iluminaram a trilha – não foram poucos, mas foram pacientes, tolerantes e sábios, na maior parte do tempo – que escolhi enveredar.

Loucos, sonhadores, iluminados, obrigado.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

“Nós devemos pensar a comunicação como uma forma de ligação das pessoas. E a comunicação pública mais ainda. Ela é uma questão do profissional de comunicação. Ela precisa ser reivindicada como um direito do cidadão”.

Elizabeth Pazito Brandão
_ Beth Brandão _
_ a Beth _

RESUMO

O objetivo deste trabalho é descrever e analisar iniciativas para promover a abertura parlamentar, a transparência pública e a participação cidadã nas câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba. A pesquisa tem como base teórica os pressupostos e diretrizes da comunicação pública, comunicação organizacional e das relações públicas. Foram identificadas 31 iniciativas classificadas por sua natureza e função, por meio de uma abordagem descritiva, bibliográfica e documental de natureza quantitativa. Além disso, foi realizada uma Pesquisa-Ação que resultou em um Plano de Ação para implementação de iniciativas de parlamento aberto nas câmaras municipais. Constatou-se que 69% das câmaras municipais têm instrumentos que promovem a transparência pública e a participação cidadã nas câmaras, mas é necessário organizá-los em uma Política de Parlamento Aberto com conceitos, diretrizes e estratégias para fortalecer a comunicação, a transparência pública e a participação cidadã na Região.

Palavras-chave: comunicação pública; práticas de relações públicas; participação cidadã; parlamento aberto; pesquisa-ação.

ABSTRACT

The goal of this work is to describe and analyze initiatives aimed at promoting parliamentary openness, public transparency, and citizen participation in the municipal councils of the Sorocaba Metropolitan Region. The research is based on the theoretical assumptions and guidelines of public communication, organizational communication, and public relations. 31 initiatives were identified and classified according to their nature and function, through a descriptive, bibliographical, and quantitative documental approach. In addition, an Action-Research was carried out which resulted in an Action Plan for the implementation of open parliament initiatives in the municipal councils. It was found that 69% of the municipal councils have instruments that promote public transparency and citizen participation, but it is necessary to organize them into an Open Parliament Policy with concepts, guidelines, and strategies to strengthen communication, public transparency, and citizen participation in the Region.

Keywords: public communication; public relations practices; citizen participation; open parliament; action-research.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Planejamento da Comunicação e do uso de seus instrumentos diante dos diferentes tipos de públicos.....	76
Quadro 2 – Quadro de referências, conceitos e seus principais autores.....	87
Tabela 1 – Cidades da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS) distribuídas geograficamente.....	111
Tabela 2 – Câmaras Municipais que regulamentaram o Código de Usuários do Serviço Público.....	113
Tabela 3 – Câmaras Municipais que publicaram Quadro Geral de Serviços nos portais eletrônicos.....	113
Tabela 4 – Câmaras Municipais que criaram Cartas de Serviços e publicaram nos portais eletrônicos.....	114
Tabela 5 – Câmaras Municipais que implantaram e/ou implementaram Ouvidorias.....	114
Tabela 6 – Câmaras Municipais que implantaram e/ou implementaram Conselhos de Usuários.....	115
Tabela 7 – Câmaras Municipais que avaliam os serviços públicos prestados ao cidadão.....	115
Tabela 8 – Câmaras Municipais com Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	116
Tabela 9 – Câmaras Municipais com links fáceis de acessar os e-SICs.....	116
Tabela 10 – Status do tempo de resposta das solicitações dos pedidos de informação.....	117
Tabela 11 – Câmaras Municipais com portais eletrônicos do tipo Modelo/Interlegis.....	120
Tabela 12 – Câmaras Municipais com links para acesso ao DOM.....	121
Tabela 13 – Câmaras Municipais que disponibilizam glossários com termos legislativos.....	122
Tabela 14 – Câmaras Municipais com ouvidorias em suas estruturas organizacionais.....	123
Tabela 15 – Câmaras Municipais com tvs legislativas em suas estruturas organizacionais.....	124

Tabela 16 – Câmaras Municipais que divulgam vídeos das sessões em redes sociais.....	125
Tabela 17 – Câmaras Municipais com rádios legislativas em suas estruturas organizacionais.....	126
Tabela 18 – Câmaras Municipais com presença nas redes sociais virtuais....	127
Tabela 19 – Câmaras Municipais que realizaram publicidade de utilidade pública sobre a pandemia.....	127
Tabela 20 – Câmaras Municipais que divulgam as proposições legislativas nos portais eletrônicos.....	130
Tabela 21 – Câmaras Municipais divulgam agenda dos trabalhos legislativos nos portais eletrônicos.....	130
Tabela 22 – Câmaras Municipais que divulgam informações básicas sobre as comissões temáticas nos portais eletrônicos.....	131
Tabela 23 – Câmaras Municipais que divulgam o total de pedidos em seus portais eletrônicos.....	131
Tabela 24 – Câmaras Municipais que divulgam a Carta de Serviços ao Cidadão.....	132
Tabela 25 – Câmaras Municipais que disponibilizam dados abertos.....	133
Tabela 26 – Câmaras Municipais que cumprem a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	134
Tabela 27 – Câmaras Municipais que disponibilizam bancos de ideias legislativas.....	136
Tabela 28 – Câmaras Municipais que disponibilizam informações sobre audiências públicas.....	137
Tabela 29 – Câmaras Municipais que disponibilizam instrumentos de debate sobre temas de interesse público (Tribuna Popular, Tribuna Livre, Tribuna Cidadã).....	137
Tabela 30 – Câmaras Municipais que disponibilizam instrumentos de Iniciativa Popular.....	138
Tabela 31 – Câmaras Municipais com escolas do legislativo em sua estrutura organizacional.....	140
Tabela 32 – Síntese “Projetado x Executado” – Projetos 2021/2022.....	157

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	O CENÁRIO DA PESQUISA: AS CÂMARAS MUNICIPAIS VISTAS NA PERSPECTIVA DAS DIMENSÕES DA COMUNICAÇÃO, DA INFORMAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.....	24
2.1	A Dimensão da Comunicação.....	25
2.2	A Dimensão da Informação.....	27
2.3	A Dimensão da Participação Cidadã.....	29
3	PANORAMA DA GOVERNANÇA ABERTA: CONTEXTOS, INICIATIVAS E A CONSTRUÇÃO DA IDEIA DE PARLAMENTO ABERTO.....	34
3.1	A construção do conceito.....	34
3.2	A Parceria para Governo Aberto no Brasil.....	36
3.3	Em busca de Parlamentos Abertos.....	41
4	COMUNICAÇÃO PÚBLICA E RELAÇÕES PÚBLICAS: REFLEXÕES SOBRE CONCEITOS E PECULIARIDADES E O ALCANCE DO FAZER PROFISSIONAL EM FAVOR DO CIDADÃO.....	51
4.1	A Comunicação Pública identificada como Comunicação Organizacional.....	56
4.2	A Comunicação Pública identificada como Comunicação Científica.....	56
4.3	Comunicação Pública identificada como Comunicação do Estado e/ou Governamental.....	57
4.4	A Comunicação Pública identificada como Comunicação Política.....	59
4.5	Comunicação Pública identificada como estratégias de comunicação da sociedade civil e organizada.....	59
4.6	O “fazer” do Relações-Públicas em favor do cidadão.....	65
5	O PERCURSO METODOLÓGICO E AS INVESTIGAÇÕES.....	83
5.1	A metodologia: abordagem, natureza e objetivo da pesquisa..	83

5.2	Os procedimentos: o Estudo Exploratório (capacitações, pesquisas bibliográfica e documental), a Pesquisa de Levantamento e a Pesquisa-ação.....	84
5.2.1	O Estudo Exploratório.....	84
5.2.2	A Pesquisa de Levantamento.....	92
5.2.3	A Pesquisa-Ação: conceito, contexto organizacional, estrutura e o “ser” e “fazer” do Relações-Públicas.....	100
6	ANÁLISES DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS...	111
6.1	Regulamentação do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a existência de instrumentos de promoção da comunicação, transparência e participação previstos.....	111
6.2	Existência de e-SICs.....	116
6.3	Iniciativas de Comunicação, Transparência Pública e Participação.....	118
6.3.1	Dimensão Comunicação.....	120
6.3.2	Dimensão Transparência Pública.....	129
6.3.2.1	Transparência Legislativa.....	129
6.3.2.2	Transparência Administrativa.....	131
6.3.3	Dimensão Participação.....	135
7	PLANO DE AÇÃO – POLÍTICAS DE PARLAMENTO ABERTO SOROCABA: IDEIAS, DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ....	143
7.1	Resumo Executivo – Plano de Ação – Política de Parlamento Aberto Sorocaba: Ideias, Diálogo e Participação Cidadã.....	145
7.1.1	Eixos e Projetos Estratégicos.....	149
7.1.2	Projetos estratégicos planejados e executados – 2021 e 2022.....	151
7.1.3	Avaliação dos projetos estratégicos executados – 2021 e 2022.....	158
7.1.4	Considerações sobre os resultados decorrentes dos projetos estratégicos.....	162
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	178
	REFERÊNCIAS.....	193
	APÊNDICE A – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 1 – REGULAMENTAÇÃO DO CDU.....	198
	APÊNDICE B – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 2 – EXISTÊNCIA DE E-SIC.....	202

APÊNDICE C – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 3 – COMUNICAÇÃO.....	205
APÊNDICE D – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 4A – TRANSPARÊNCIA LEGISLATIVA.....	208
APÊNDICE E – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 4B – TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA.....	212
APÊNDICE F – PROTOCOLO DE OBSERVAÇÃO Nº 5 – PARTICIPAÇÃO.....	216
APÊNDICE G – QR CODE – PROGRAMA EDUCAÇÃO SEM DISTÂNCIA.....	220
APÊNDICE H – QR CODE – PROGRAMA CÂMARA SAÚDE.....	221
APÊNDICE I – QR CODE – PROGRAMA DIÁLOGOS.....	222
APÊNDICE J – QR CODE – PROGRAMA SE LIGA NA DICA.....	223
APÊNDICE K – QR CODE – PROGRAMA PLENÁRIO ABERTO	224
APÊNDICE L – QR CODE – PROGRAMA PLENÁRIO EDUCAÇÃO.....	225
APÊNDICE M – QR CODE – PROGRAMA CIDADES METROPOLITANAS 2030.....	226

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, regida pelos princípios da soberania popular e da representação, segundo os quais o poder político pertence ao povo e é exercido em nome deste por órgãos constitucionalmente definidos, divide a organização política do país em três poderes: Legislativo, Executivo e Judiciário. Atuando de forma independente e harmônica, cada um deles possui suas atribuições e prerrogativas. Nos estados e municípios, as funções de propor e aprovar leis, fiscalizar as ações do Poder Executivo e servir de elo entre as demandas da população e o poder público são exercidas, respectivamente, pelas Assembleias Legislativas e as Câmaras Municipais.

O Poder Legislativo pode ser considerado a personificação do Estado Democrático. É, de fato, a união do voto e da democracia representativa, considerado a linha de frente da representação da vontade dos cidadãos. E deve, tanto quanto possível, reproduzir a diversidade de interesses, valores e ideologias existentes na sociedade que representa.

No Brasil, existem quatro tipos de casas legislativas que representam o Poder Legislativo: a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, as Assembleias Legislativas e as Câmaras Municipais

A Câmara dos Deputados é a casa legislativa que representa o povo brasileiro. Ela é composta por deputados federais eleitos pelo voto direto dos cidadãos. A sua principal função é a elaboração e votação de leis que tenham impacto em todo o país. A Câmara também é responsável pela fiscalização dos atos do Poder Executivo e pela aprovação do orçamento anual da União.

O Senado Federal é a casa legislativa que representa os estados e o Distrito Federal. Cada estado e o Distrito Federal elegem três senadores para um mandato de oito anos. A principal função do Senado é a análise e aprovação de leis já aprovadas pela Câmara dos Deputados. O Senado também tem o poder de julgar o Presidente da República em casos de crime de responsabilidade.

As Assembleias Legislativas são as casas legislativas dos estados brasileiros. Elas são compostas por deputados estaduais eleitos pelo voto direto dos cidadãos.

A função principal das Assembleias é a elaboração e aprovação de leis que sejam de interesse do estado em questão. As Assembleias também têm a responsabilidade de fiscalizar os atos do Poder Executivo estadual e de aprovar o orçamento anual do estado.

Cada uma dessas casas legislativas tem a sua função específica dentro do sistema político brasileiro e trabalha de forma independente, mas sempre em busca do bem comum e do interesse público.

Além das casas legislativas federais e estaduais, existe também uma casa legislativa em cada município brasileiro, conhecida como Câmara Municipal.

A Câmara Municipal é composta por vereadores eleitos pelo voto direto dos cidadãos. O número de vereadores varia de acordo com o tamanho da população do município, sendo que em cidades com até 15 mil habitantes o número mínimo é de nove vereadores e em cidades com mais de 8 milhões de habitantes o número máximo é de 55 vereadores.

A principal função da Câmara Municipal é a elaboração e aprovação de leis municipais que sejam de interesse da população local. Além disso, a Câmara também tem a função de fiscalizar os atos do Poder Executivo municipal, aprovar o orçamento anual do município e julgar o prefeito em casos de infração político-administrativa.

As câmaras municipais são de extrema importância para a democracia local, pois permitem que a população participe ativamente da tomada de decisões que afetam diretamente a vida dos cidadãos em suas comunidades.

Para atender às demandas dos cidadãos e às necessidades de melhorias na cidade e na qualidade de vida da população, além de propor leis, os vereadores utilizam instrumentos que recomendam providências e sugerem medidas ao Governo do Estado e à Administração Municipal, respectivamente. Ele também pode solicitar audiências públicas nas quais representantes da comunidade, do poder público e outros atores envolvidos se reúnem para expor e debater as questões.

Segundo a Constituição Federal, compete às câmaras municipais "legislar sobre assuntos de interesse local" e "suplementar a legislação federal e a estadual no que couber" (CF, art.30, I e II). Também é assegurada a "iniciativa popular de projetos de lei de interesse específico do Município, da cidade ou de bairros, por meio de manifestação de, pelo menos, cinco por cento do eleitorado" (CF, art. 29, XIII). Apesar das atribuições constitucionais serem complexas, as câmaras municipais têm diversificado suas formas de atuação, com produtos e serviço, para integrar e modernizar o processo legislativo. Além disso, redefinem suas funções em virtude de uma sociedade em rápido processo de transformação, sem contrariar a ordem constitucional, que estabelece no artigo nº 37 da Constituição da República – como princípios da Administração pública – a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a ciência. De alguma forma, esses princípios estão presentes na dinâmica do processo legislativo.

Nesse contexto, e levando em consideração minha experiência profissional como relações-públicas nas esferas públicas em nível federal, estadual e municipal – resolvi investigar como iniciativas de comunicação, transparência e participação – na perspectiva da comunicação pública e das relações públicas – poderiam favorecer o diálogo, a informação e o relacionamento e tornar as câmaras municipais mais abertas à sociedade.

Tive a cuidado de identificar e descrever boas práticas percebidas ao longo do percurso metodológico, para considerar se poderiam colaborar no processo de abertura parlamentar, fortalecer uma comunicação de interesse público, fomentar uma cultura de transparência no legislativo municipal e, finalmente, se ações e instrumentos identificados ampliariam a participação cidadã junto aos cidadãos.

Meu interesse em desenvolver este trabalho teve origem nas minhas observações do cotidiano profissional na Câmara Municipal de Sorocaba, já que atuar no poder legislativo local, me possibilitou contribuir na promoção dos interesses da cidade e do cidadão, em especial, por meio de projetos de comunicação de interesse público e participação cidadã.

Foi por meio de inúmeras iniciativas de comunicação pública, tanto na Câmara Municipal de Sorocaba como na Região, que percebi como elas promovem a participação cidadã para garantir ao cidadão, o direito de reivindicar, reclamar, sugerir e exigir, com mais vigor, que o mandato parlamentar seja exercido em prol da população.

Uma dessas iniciativas, também considerada como um instrumento de comunicação pública e de particular importância no campo da participação cidadã e de grande efetividade no exercício da cidadania é a *Audiência Pública*, onde os cidadãos interessados, respeitando os princípios éticos e morais, são convidados a discutir sobre decisões a serem tomadas pela Administração Pública e que podem afetar o seu dia a dia. São encontros que integram a voz ativa da população à atividade legislativa. O objetivo é abrir espaço para o cidadão e suas demandas sociais, envolvendo pessoas e grupos organizados, onde todos podem ter direito à palavra para apontar problemas, necessidades, sugerir ideias e ter acesso à resposta.

Outra iniciativa importante, mas nem sempre presente nas câmaras municipais, é a Iniciativa Popular, um instrumento que permite aos cidadãos apresentarem projetos de lei às casas legislativas. É como se o cidadão fosse um parlamentar propriamente dito, desde que a proposta tenha a assinatura de um número determinado de eleitores. Depois de ser discutido pelos parlamentares e cumprindo os processos necessários, o projeto pode se tornar uma lei. Isso dá aos cidadãos a chance de participarem ativamente da tomada de decisões governamentais e corrigir problemas na representação política. E, acima de tudo, isso ajuda na prática do direito fundamental à democracia.

As ouvidorias legislativas também são outros meios efetivos de participação cidadã. Neste caso, se trata de um canal de comunicação direto entre o cidadão e a câmara municipal. As sugestões ou reclamações podem ser encaminhadas por diversos meios (formulário, telefone ou pessoalmente, entre outras possibilidades). No contexto político atual, as ouvidorias legislativas constituem um espaço estratégico e legítimo, devendo induzir mudanças e melhorias na instituição, promovendo a cidadania e estimulando a participação social. A ouvidoria, na Administração Pública, tem foco na transparência e na credibilidade junto à população. A característica principal é ser um instrumento de comunicação em benefício de ambos, ou seja, tanto

protege o cidadão, quanto a administração de acusações e críticas injustas. Entende-se que a Administração Pública pode falhar, porém levando-se em conta que o cidadão tem o direito de reivindicar melhores padrões de produtividade administrativa, deve a organização corrigir-se e encontrar meios de prevenir futuras ocorrências.

Outros canais de informação e comunicação estreitam ainda uma relação direta, envolvendo o Poder Legislativo e a população. Portais eletrônicos, exibição de programas de rádio e televisão e ações por meio das redes sociais dão ao cidadão a possibilidade de participar ativamente do mandato de cada um dos vereadores, por exemplo. Além de notícias, é possível assistir a transmissões ao vivo e interagir em tempo real. Na esfera da educação para a cidadania, por exemplo, as casas legislativas contam com estruturas denominadas Escolas do Legislativo, que possuem como objetivo principal a formação e o aperfeiçoamento dos agentes políticos do Poder Legislativo (BRASIL, 1998).

Diante disso, a minha intenção com este trabalho foi articular o “ser” [relacionado ao saber, aos pressupostos da comunicação pública] e o “fazer” [prática profissional] do Relações-Públicas e propor estratégias para melhorar a abertura parlamentar, a transparência pública e a participação cidadã nas câmaras municipais e, com isso, elevá-las a um nível estratégico de serem espaços inovadores de escuta, diálogo e construção participativa com a sociedade.

Institucionalmente, está em consonância com a linha de pesquisa Mídias e Práticas Socioculturais, do Doutorado em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba, haja vista que ações de comunicação pública, o acesso a informações de interesse público e o diálogo são elementos essenciais para estabelecer e consolidar a relação entre Poder Legislativo e a sociedade.

O objetivo principal da pesquisa foi identificar e descrever que contribuições a abordagem da abertura parlamentar, da transparência pública e da participação podem oferecer para tornar as câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba mais abertas à sociedade e a partir da análise dos resultados obtidos, propor mudanças positivas para as câmaras municipais, por meio da colaboração entre este pesquisador e os atores sociais envolvidos (THIOLLENT, 2011). Na Pesquisa-Ação, utilizei o termo “atores sociais” para me referir aos gestores da

Secretaria de Comunicação Institucional da Câmara Municipal de Sorocaba, da Escola do Legislativo e do Laboratório de Inovação da Câmara – LabLeg Sorocaba.

Para alcançar o objetivo principal, estabeleci os seguintes objetivos específicos:

- 1) Levantar se o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público foi regulamentado no âmbito das câmaras municipais e descrever quais iniciativas de promoção da comunicação, transparência e participação cidadã, previstos no Código, foram implantados nas câmaras municipais;
- 2) Identificar a existência de Sistemas Eletrônicos do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e mostrar como realizam a dinâmica de atendimento do cidadão que deseja solicitar acesso à informação pública;
- 3) Descrever existência de mecanismos de comunicação, transparência e participação que qualificam o relacionamento, a informação e o diálogo entre as câmaras municipais e os cidadãos; e
- 4) Apresentar, num contexto da ação, um projeto para implantação ações que aproximem o poder legislativo dos cidadãos, numa perspectiva da comunicação pública.

O referencial teórico foi constituído por autores que analisam e discutem aspectos relacionados à comunicação organizacional, à comunicação pública, à informação de interesse público, transparência, participação e abertura parlamentar, bem como a influência dessas temáticas no processo, afinal ao focalizar a interface entre a comunicação pública, na garantia da voz da população; o aprimoramento da participação; e a transparência perante o processo legislativo, tais questões se revelaram como base para a abordagem realizadas.

Nesta perspectiva, elaborei o referencial teórico referente à comunicação pública me valendo dos conceitos defendidos por Elizabeth Brandão e Jorge Duarte, ancorados na teoria defendida por Pierre Zémor. Autores como Margarida Kunsch e Fábio França complementaram o referencial teórico sobre as funções do Relações Públicas, em relação ao “fazer” profissional, bem como da comunicação organizacional integrada.

Considerando a discussão em torno da temática relacionada à transparência, participação e acesso à informação, utilizei como referências as diretrizes estabelecidas na Lei nº 12.527/2001 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e na Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público – Código Cidadão.

O *corpus* da pesquisa contemplou 27 câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba que figuraram no *Ranking Connected Smart Cities 2020* – elaborado pela *Urban Systems*¹ – um estudo que reúne dados e traz ideias para avançar em diversas áreas que atendam aos cidadãos. O critério de escolha do *Ranking Connected Smart Cities 2020* tem relação com o eixo temático do estudo, relacionado à governança, relevante para análise e interpretação dos dados da pesquisa.

Como recursos metodológicos utilizei a Pesquisa Bibliográfica, Pesquisa Documental, Pesquisa de Levantamento e a Pesquisa-Ação.

A Pesquisa Bibliográfica foi importante para o aprofundamento teórico dos pressupostos, das relações e das influências das temáticas: transparência e acesso à informação; participação cidadã; governo aberto; parlamento aberto; comunicação pública e de interesse público; e poder legislativo municipal.

Já a Pesquisa Documental serviu como suporte para análise de documentos oficiais, notas, leis e materiais que não foram tratados cientificamente e nem receberam tratamento analítico, para servir de complemento da pesquisa bibliográfica.

A Pesquisa de Levantamento auxiliou na identificação e catalogação dos portais eletrônicos oficiais das câmaras municipais, por meio de uma Navegação estruturada para identificar o universo dos processos comunicacionais, levando em conta as dimensões *Comunicação, Transparência Pública e Participação*.

¹ A Urban Systems é uma empresa brasileira que atua na área de consultoria e inteligência de mercado, com foco em soluções para cidades e regiões e tem como missão ajudar seus clientes a tomar decisões estratégicas, fornecendo informações e análises precisas sobre o mercado e as tendências em diferentes setores, como imobiliário, infraestrutura, mobilidade urbana, meio ambiente e gestão pública. Para isso, a empresa utiliza uma abordagem multidisciplinar, combinando métodos quantitativos e qualitativos, além de dados e tecnologias avançadas. Mais detalhes em <https://www.urbansystems.com.br/rankingconnectedsmartcities>

E, por fim, a Pesquisa-ação, para aplicar mudanças no contexto organizacional das câmaras municipais, por meio de um programa de abertura parlamentar, implementado pelo Laboratório de Inovação – LabLeg Sorocaba com apoio dos gestores da Secretaria de Comunicação Institucional (SECOM) da Câmara Municipal de Sorocaba.

Quero destacar que a Pesquisa-ação permitiu a ampliação do meu conhecimento científico a respeito da temática, e deu aos gestores da SECOM, a oportunidade de serem capazes de, partindo da situação problema, mobilizarem conhecimentos e experiências – teoria e prática [“ser” e “fazer”] – na busca da transformação da realidade no poder legislativo municipal.

2 O CENÁRIO DA PESQUISA: AS CÂMARAS MUNICIPAIS NA PERSPECTIVA DAS DIMENSÕES COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

As Câmaras Municipais no Brasil – também conhecidas como Câmara de Vereadores, Casa Legislativa, Casa de Leis, Casa do Povo – são consideradas, sob o ponto de vista social, econômico e político – um espaço para falar, reclamar, denunciar, propor e debater as decisões que afetam a vida do cidadão na cidade. Sua principal atribuição é a elaboração e votação de leis que regulamentam a vida dos cidadãos da cidade, além de fiscalizar as ações do Poder Executivo Municipal.

Dentre as principais funções de uma Câmara Municipal, podemos destacar:

1. **Elaboração e votação de leis:** A Câmara Municipal é responsável por elaborar e votar leis que afetam diretamente a vida dos cidadãos da cidade, como leis de orçamento, tributação, meio ambiente, transporte, saúde, educação, entre outras.
2. **Fiscalização das ações do Poder Executivo:** A Câmara Municipal tem o poder de fiscalizar as ações do Poder Executivo Municipal, como a execução do orçamento e o cumprimento das leis, através de requerimentos de informações, audiências públicas e comissões parlamentares de inquérito.
3. **Aprovação de nomeações e indicações:** A Câmara Municipal também é responsável por aprovar as nomeações e indicações do Prefeito Municipal para cargos públicos, como secretários e diretores de autarquias municipais.
4. **Discussão de políticas públicas:** A Câmara Municipal pode promover a discussão de políticas públicas relevantes para a cidade, como políticas de habitação, transporte público, saneamento básico, cultura, entre outras.
5. **Representação dos interesses da população:** A Câmara Municipal é um espaço para a representação dos interesses da população da cidade, através dos vereadores eleitos pelo voto popular.

Além destas funções, Ribeiro (2012, p. 31) destaca a função político-parlamentar, como uma “forma de resgatar a dignidade e a importância do Poder Legislativo e de aperfeiçoar a forma de exercício das funções representativa, legislativa e fiscalizadora”. Para ele, esta função ocorre de forma combinada com as funções legislativa e fiscalizadora, contribuindo para o aperfeiçoamento das demais.

A aprovação de um projeto de lei, por exemplo, feito de forma apressada, sem o conhecimento da população, não dá ao cidadão a oportunidade de opinar, participar dos debates e contribuir com propostas para melhoria do bem-estar e qualidade de vida na cidade. Porém, a função político-parlamentar sugere uma outra relação se associada a ações de comunicação, informação e participação cidadã, que ampliem o envolvimento entre os cidadãos e o Poder Legislativo. (Ribeiro, 2012).

2.1 A Dimensão da Comunicação

A Dimensão da Comunicação está relacionada a ações do Poder Legislativo para divulgar informações e promover o debate sobre as questões de interesse da sociedade, além de adotar instrumentos para que o cidadão possa se expressar e participar. Um instrumento que permite fortalecer esta Dimensão é o Portal Modelo Interlegis² – uma plataforma on-line, que permite que assembleias legislativas e câmaras municipais personalizem, alimentem e atualizem seu conteúdo (INTERLEGIS, 2022).

O Portal inclui ferramentas e funcionalidades que facilitam o trabalho das câmaras municipais, o que as tornam mais próximas dos padrões de qualidade legislativa nacionais e internacionais, como o Portal da Transparência, um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil.

Além da vantagem de ser gratuito, já que foi desenvolvido utilizando ferramentas de software livre e é disponibilizado sem custo à todas as câmaras

² O Interlegis é o programa do Senado Federal para fortalecer e estimular a modernização no Poder Legislativo das Casas Legislativas. Realiza sua missão principalmente por meio de transferência de tecnologia, informação, comunicação e ações de capacitação.

municipais brasileiras, o Portal Modelo inclui um sistema de transparência que permite, por meio de outras ferramentas, a publicação de dados de prestação de contas e informações contábeis e fiscais em tempo real na internet, exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e pela Lei de Acesso à informação (LAI), que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas.

Outra ferramenta do Portal Modelo é a ouvidoria, que permite ao cidadão manter contato com os parlamentares e acompanhar solicitações. Este recurso também atende a LAI e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (CDU), gerando número de protocolo para acompanhar o andamento, para receber os arquivos e as informações solicitadas. A ouvidoria é responsável pelo diálogo interlocução com o cidadão para medir a satisfação e promover o aperfeiçoamento de processos e serviços oferecidos pela Casa à sociedade. Esse diálogo se dá de forma passiva, em resposta às manifestações dos cidadãos (reclamações, elogios, denúncias e sugestões administrativas), e ativamente por meio de consultas à sociedade (pesquisas, consultas e audiências públicas) e às organizações representativas (por meio de pesquisas, eventos e reuniões) e pela observação e análise de manifestações nos diversos canais de relacionamento do Poder Legislativo.

A ferramenta ainda disponibiliza um Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), o que permite aos cidadãos realizarem pedidos de informação ao poder público e acompanharem o andamento de sua solicitação. É um instrumento que integra o serviço de informação pública ao cidadão e está ancorado na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/11 em seus artigos 9º e 10º:

Art.9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:
I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:
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; e
II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Art. 10º. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art.

§ 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet. (BRASIL, 2011)

Vídeos e áudios das sessões legislativas, bem como os principais serviços de fotos, vídeos, áudios e streaming existentes na internet podem ser embutidos e publicados no Portal Modelo por meio da ferramenta Multimídia, pois grande parte do poder legislativo faz parte da Rede Legislativa de Rádio e TV, uma rede nacional de canais de TV digital e rádio FM criada em 2012, pela Câmara dos Deputados, para que os cidadãos acompanhem o que é discutido e votado no Congresso Nacional, nas assembleias estaduais e nas câmaras municipais. O objetivo da Rede é incentivar as casas legislativas a montarem suas próprias emissoras de rádio e televisão, com sinal aberto e gratuito, e universalizar o acesso às programações. Isso é possível porque a Câmara e o Senado compartilham seus canais com os parceiros e dividem custos e responsabilidades, o que permite que todos transmitam suas sessões de plenário, o trabalho das comissões, as audiências públicas e programas de interesse público, de forma direta e transparente (BRASIL, 2022).

A integração com as principais redes sociais e recursos de interação com os cidadãos também estão presentes no Portal Modelo, tornando-o uma ferramenta de comunicação e diálogo com os cidadãos interessados em participar dos debates e decisões que afetam sua vida.

O Portal Modelo vem também com uma ferramenta de intranet que pode ser instalada dentro do Portal e que contém várias ferramentas para facilitar a gestão dos documentos e informação das casas de leis, a comunicação e a interação entre os funcionários, o gerenciamento de projetos e atividades da casa legislativa, a publicação de informações institucionais úteis e áreas de entretenimento e confraternização, que ajudam a melhorar a organização do trabalho diário da instituição.

2.2 A Dimensão da Informação

Já a Dimensão da Informação assegura mais transparência legislativa e administrativa dos atos do Poder Legislativo, já que a informação é matéria-prima elementar para o desempenho das funções legislativa e fiscalizadora dos vereadores.

Segundo a LAI (BRASIL, 2011), informação pública refere-se às informações geradas, coletadas, produzidas ou mantidas em decorrência das atividades das

instituições públicas e inclui desde dados estatísticos, relatórios, documentos, registros e arquivos, até dados de natureza técnica, científica, cultural e histórica e deve estar disponível para toda a sociedade, sem restrições ou impedimentos. A LAI se aplica aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, e determina que todo cidadão deve ter acesso às informações públicas, o que representou um importante passo para o fortalecimento da democracia brasileira e das políticas de transparência pública e acesso à informação, inclusive com a participação da sociedade.

Para Soares (2013, p. 5), a LAI ganha destaque na dimensão de informar do poder legislativo, porque garante, dentre outros aspectos, a “divulgação de informações de interesse público independentemente de quem solicita”, fortalecendo, assim, uma cultura da transparência e o controle social da administração pública.

O acesso à informação pública disponível nas câmaras municipais permite ainda que o cidadão conheça e acompanhe as ações do Poder Legislativo. Com isso, ele exerce seu direito de fiscalizar e cobrar responsabilidades dos vereadores, além de contribuir para a promoção da participação cidadã.

Ações como estas estão garantidas também no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público ou *Código Cidadão*, que foi criado para garantir que os usuários do serviço público tenham direitos e sejam protegidos contra más práticas, tenham acesso a serviços de qualidade e sejam tratados de forma justa. O Código Cidadão também determina, nos termos da LAI, como acessar as informações públicas, enviar reclamações, denúncias, sugestões e elogios, direcionados aos serviços públicos, por meio das ouvidorias. Aliás, a constituição obrigatória das ouvidorias, em especial nas casas legislativas – para fortalecer a relação com a sociedade e diminuir a distância entre o cidadão e o Poder Legislativo – se deu por meio do Código Cidadão.

Vale destacar ainda, que o Código Cidadão contribuiu para que o cidadão conheça quais serviços públicos são oferecidos à sociedade e tenha acesso a eles por meio de Cartas de Serviços, uma ferramenta obrigatória para permitir a participação dos cidadãos nos órgãos públicos, de forma a facilitar seu acesso aos diversos serviços oferecidos pelas entidades. Geralmente, é disponibiliza ao cidadão por meio da internet, é de fácil acesso e está dividida em categorias temáticas para

permitir um acesso intuitivo e assertivo. A Carta de Serviços também funciona como uma ferramenta de transparência, já que permite ao cidadão acompanhar o desempenho das casas legislativas e cobrar uma atuação mais eficiente, além de promover mais controle social, participação popular e aprimoramento dos serviços.

A Transparência Legislativa está relacionada com o nível de informação disponibilizada pelas casas legislativas em relação às atividades típicas do Poder Legislativo, que constam na Constituição, e a atuação dos parlamentares, como: divulgação de informações básicas sobre propostas em andamento, resultado das votações, disponibilização de documentos que deram origem a projetos de lei, discursos dos parlamentares, agenda do Plenário e das comissões, além de notícias sobre os trabalhos legislativos e temas relacionados às casas legislativas, via meios de comunicação como rádio, TV, internet, jornal, etc.

Por outro lado, a Transparência Administrativa diz respeito às informações sobre questões orçamentárias e de administração dos recursos públicos, tais como licitações e contratos. Envolve também informações ligadas aos recursos humanos do órgão, tanto de parlamentares, como de servidores e demais colaboradores. Ao procurar abranger tais informações, a Transparência Administrativa também trata automaticamente de pontos relacionados à Lei de Responsabilidade Fiscal e à Lei de Acesso à Informação, e de informações sobre o planejamento estratégico das casas legislativas, a fim de entender como se dá a preocupação dos Legislativos com a transparência de seus projetos e do alcance de suas metas.

2.3 A Dimensão da Participação Cidadã

A Dimensão da Participação Cidadã no Poder Legislativo contempla ações que permitem o cidadão participar do que acontece nas casas legislativas, seja na elaboração de leis e fiscalização das prefeituras, quanto a participação da sociedade em decisões estratégicas e até administrativas do órgão. Do lado do cidadão, o acompanhamento dos trabalhos dos parlamentares contribui para um melhor direcionamento do processo legislativo e para o melhor atendimento dos interesses e demandas da comunidade. E da parte dos parlamentares é uma maneira de estarem

informados em seu trabalho legislativo, para ampliarem sua legitimidade política junto à sociedade.

A própria Constituição Federal já previu algumas formas de participação no processo legislativo, como a iniciativa popular, o plebiscito e o referendo. Todas elas devem estar previstas nas Leis Orgânicas dos Municípios³. Além disso, tem crescido a adoção da prática de audiências e consultas públicas sobre projetos de lei antes que sejam levados à votação em plenário – sendo as audiências públicas obrigatórias para o Plano Diretor e as Leis Orçamentárias. Há, ainda, diversas possibilidades de aproximação entre as câmaras municipais e os cidadãos já experimentadas por várias casas legislativas. Vejamos algumas:

O e-Democracia é um portal desenvolvido com software livre, totalmente aberto e foi criado pela Câmara dos Deputados e disponibilizado gratuitamente pelo Interlegis às casas legislativas, para ampliar a participação do cidadão na elaboração das leis, no debate do processo legislativo e aproximar a população dos parlamentares, por meio da interação digital. A plataforma disponibiliza três ferramentas básicas com diferentes processos participativos: Audiências Interativas, Wikilegis e Expressão.

O Audiências Interativas é uma ferramenta que transmite ao vivo audiências públicas, reuniões ou eventos e permite quem assiste online fazer perguntas e interagir em um bate-papo. Cada audiência acontece em uma sala, única e exclusiva daquela audiência. As salas são abertas com antecedência para o cidadão saber onde será a audiência, e permanecem acessíveis depois de encerradas; assim é possível consultar eventos passados. Dentro da sala, existem três áreas principais: Vídeo, Perguntas e Bate-papo. As principais características do Vídeo são as descrições sobre o tema, que são os participantes da audiência, quem organizou a audiência), uma seção de Conteúdo Complementar com links relacionados ao tema debatido e um outro link para o cidadão gerar um relatório com a apresentação de todas as informações da audiência. As Perguntas podem ser feitas mesmo antes de começar

³ O artigo 29 da Constituição Federal diz que a Lei Orgânica Municipal é a lei maior de uma cidade. A LOM, como é chamada, é um conjunto de normas que disciplina as regras de funcionamento da administração pública e dos poderes municipais, como as atribuições do prefeito, dos vereadores da Câmara Municipal e as políticas públicas de saúde, educação, meio ambiente, entre diversas outras. A LOM também aborda os direitos e deveres dos servidores públicos municipais. Em linhas gerais, a Lei Orgânica é uma espécie de Constituição do município.

a audiência, e são ordenadas por quantidade de votos. O cidadão pode votar em qualquer pergunta, e as mais votadas aparecem em primeiro. O Bate-papo permite que os cidadãos façam quaisquer tipos de comentários relacionados à audiência pública e interagem entre si, desde que respeitando o bom senso para uma convivência harmoniosa. No final de uma audiência, o Bate-papo se estende até 15 minutos após o encerramento, sendo possível também que o administrador da página disponibilize um link para que os cidadãos possam seguir para levar a discussão para outra plataforma.

A ferramenta Wikilegis permite aos cidadãos discutir e sugerir, colaborativamente, alterações de redação de projetos de lei. Isso facilita o amadurecimento do debate, uma vez que o texto legislativo serve de eixo para um debate objetivo e propositivo. Parlamentares podem publicar no Wikilegis proposições legislativas das quais sejam autores ou relatores. A sociedade participa fazendo comentários ou sugerindo uma nova redação, artigo por artigo. As contribuições coletivas são apresentadas de forma organizada e estruturada, facilitando a sua análise e possível incorporação ao texto final. Por meio dessa funcionalidade, foi possível, por exemplo, contribuir para a redação de projetos de lei, como o Código de Processo Civil, o Marco Civil da Internet, Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Estatuto da Juventude, entre outros.

O Expressão é um espaço destinado a fóruns virtuais de discussão, por meio de debates, sobre temas relacionados ao cotidiano dos cidadãos. Nele, os parlamentares podem interagir por escrito ou por vídeo, postando suas opiniões. Uma das inovações do Expressão é que ele permite identificar tópicos de discussão recentemente criados e também aqueles em que a discussão está mais movimentada. Isso ajudou a resolver o problema de um usuário do fórum criando novos temas para discussões sobre assuntos que já estão sendo discutidos, devido à falta de conscientização sobre discussões antigas sobre o mesmo tema.

Uma outra forma que permite ao cidadão participar do processo legislativo são as audiências públicas, uma reunião realizada de forma presencial ou virtual, para debater assuntos de interesse público da sociedade. Segundo Soares (2019, p. 44), “as audiências são um direito do cidadão e tal direito está garantido pela Constituição

Brasileira de 1988, além de proporcionar uma ideia de diálogo entre o cidadão e o parlamentar”. Ela afirma também, que

esse diálogo é um dos instrumentos da Comunicação Pública – essencial no relacionamento entre a administração pública e a sociedade, que tem como características a identificação das demandas sociais; a promoção e valorização dos interesses públicos; a estimulação de uma cidadania consciente, ativa e solidária; a orientação de administradores para uma gestão mais eficiente; e a garantia da participação coletiva na definição, implementação, monitoramento, controle e viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas (SOARES, 2017, p. 89-90).

Outro instrumento de participação presente nas câmaras municipais é a Tribuna Popular, um momento de fala, geralmente durante as sessões deliberativas, para o cidadão apresentar críticas, sugestões e comentários sobre temas de interesse da sociedade. Para fazer uso da Tribuna Popular, geralmente o cidadão interessado apresenta um requerimento por escrito à Mesa Diretora da câmara municipal, com antecedência, para aprovação. O uso da palavra na Tribuna Popular obedece ainda aos mesmos princípios éticos e morais aplicáveis aos parlamentares, proibindo-se o uso de expressões caluniosas ou ofensivas, sendo o cidadão responsável por todo e qualquer conteúdo expresso por meio de sua fala. Vale ressaltar que, além de dar voz à população, as câmaras municipais aproximam também o cidadão das discussões e dos debates sobre assuntos de interesse público da cidade.

Há casos, ainda, onde as câmaras municipais dão a oportunidade para o cidadão propor a criação de novas leis ou até mesmo alterar as atuais, por meio de um Banco de Ideias Legislativas. Este instrumento de participação se dá em ambiente on-line, por meio do site da câmara municipal e tem o objetivo de encorajar o cidadão a participar mais diretamente do processo legislativo, já que as ideias protocoladas são levadas diretamente ao conhecimento dos parlamentares e caso entendam que a ideia é viável, a sugestão pode ser transformada em lei. Geralmente, a sugestão de ideias legislativas deve observar alguns requisitos, como meios de identificação e contato do cidadão que a sugeriu e conter a especificação da sugestão, por exemplo. Como na Tribuna Livre, geralmente são excluídas as ideias que não estejam claras, que contenham ameaças, insultos, expressões de baixo calão ou que encaminhem reprodução de matérias falsas e boatos.

Outro aspecto para fortalecer a participação nas câmaras municipais está relacionado com a promoção de ações que promovam à educação para a democracia, entendida por Cosson (2008), como “o conjunto de ações e programas desenvolvidos pelos poderes e órgãos públicos no sentido da apropriação de práticas, conhecimentos e valores para a manutenção e aprimoramento da democracia”. Estas ações são geralmente realizadas por escolas de governo⁴ que, no âmbito do Poder Legislativo levam o nome de Escolas do Legislativo. Uma delas, é o Portal EVC – Escola Virtual de Cidadania – um espaço de aprendizagem que busca ampliar o acesso a conteúdo sobre política, cidadania, democracia e o papel do Poder Legislativo. Desenvolvido pela escola de governo da Câmara dos Deputados, o Portal EVC apresenta uma proposta pedagógica desenhada para atender às diferentes necessidades dos cidadãos. Os conteúdos são produzidos por meio de trilhas de aprendizagem, em diversos formatos (textos, áudios, vídeos, cursos e jogos multimídia) sobre temas para o exercício da cidadania e sobre o Poder Legislativo.

É importante registrar também que as escolas do legislativo capacitam os servidores públicos e parlamentares das casas legislativas, por meio, por exemplo, do Saberes, o Serviço de Capacitação do Programa Interlegis, que tem o objetivo de formar e desenvolver servidores públicos capazes de inovar, alcançar resultados e servir à sociedade. Em cooperação com outras instituições de ensino, o Saberes também estimula a pesquisa acadêmica voltada à atuação do Poder Legislativo e a busca de soluções para os problemas da cidade. Vale ressaltar ainda que todas as ações de capacitação são gratuitas e também abertas à população.

Caracterizados, assim, as dimensões que ampliam o envolvimento entre os cidadãos e o Poder Legislativo, resultante de ações de comunicação, informação e participação, do exercício da função político-parlamentar das câmaras municipais, cumpre agora defender a ideia subjacente ao título desta tese, segundo a qual essa prática pode ser necessária para todos os atores envolvidos na arena pública e democrática. É esse o objetivo do próximo capítulo.

⁴ As Escolas de Governo são instituições públicas criadas com a finalidade de promover a formação, o aperfeiçoamento e a profissionalização de agentes públicos, visando ao fortalecimento e à ampliação da capacidade de execução do Estado, tendo em vista a formulação, a implantação, a execução e a avaliação das políticas públicas e estão previstas na Constituição Federal. “Art. 39, § 2º - A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos [...]”. (BRASIL, 1988)

3 PANORAMA DA GOVERNANÇA ABERTA: CONTEXTOS, INICIATIVAS E A CONSTRUÇÃO DA IDEIA DE PARLAMENTO ABERTO

3.1 A construção do conceito

No capítulo anterior trouxemos um cenário contemporâneo das dimensões relacionadas às ações de comunicar, informar e participar no ambiente das câmaras municipais, que podem contribuir para tornar esses espaços mais abertos, transparentes e participativos. Cabe então, apresentarmos os conceitos da ideia de governo aberto e, nesse contexto, entender como são aplicados no Poder Legislativo, tanto às atividades legislativas, como a elaboração das leis, quanto às administrativas, que incluem os gastos realizados pela instituição e pelos parlamentares.

A oficialização de ações de governo aberto no Brasil se deu, em início, com a publicação do Decreto de 15 de setembro de 2011, que instituiu o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e oito anos depois, anulado por meio do Decreto nº 10.160 de 9 de dezembro de 2019 que instituiu a Política Nacional de Governo Aberto e o Comitê Interministerial de Governo Aberto. Tanto o Plano quanto à Política, têm o objetivo de “promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública” (BRASIL, 2011) e estão pautados pelas mesmas diretrizes, que são:

- I - aumento da disponibilidade de informações sobre as atividades governamentais, incluídos os dados sobre os gastos e o desempenho das ações e dos programas do Governo federal;
- II - fomento à participação social nos processos decisórios;
- III - estímulo ao uso de novas tecnologias que fomentem a inovação, o fortalecimento da governança pública e o aumento da transparência e da participação social na gestão e na prestação de serviços públicos; e
- IV - aumento dos processos de transparência, de acesso a informação e da utilização de tecnologias que subsidiem esses processos. (BRASIL, 2019)

Segundo o Decreto, os planos de ação para o Brasil devem contemplar iniciativas que propiciem o aumento da transparência, o aprimoramento da governança pública, o acesso às informações públicas, à prevenção e ao combate à corrupção, à melhoria da prestação de serviços públicos, a eficiência administrativa e o fortalecimento da integridade pública. Na sequência, o Decreto traz uma relação dos

órgãos que compõe o Comitê Interministerial, com suas respectivas competências e atribuições e, finalmente, a revogação do Decreto anterior.

Cabe ressaltar, porém, um fato importante e relevante para as ações de governança aberta alavancarem no Brasil e serem adotadas medidas concretas para o fortalecimento das diretrizes da Política Nacional de Governo Aberto: a entrada do Brasil, em 2011, na OGP (do inglês *Open Government Partnership*) ou A Parceria para Governo Aberto, uma iniciativa internacional para difundir e incentivar globalmente práticas governamentais relacionadas à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação, já que, desde os anos 2000, vários debates foram realizados no âmbito da administração pública de diversos países, sobre a necessidade de se alterar o modelo de relação entre governo e sociedade.

As discussões buscavam não somente estimular a criação de um ambiente favorável à construção de uma nova cultura política, baseada na colaboração e no trabalho conjunto entre cidadãos e Estado, mas também promover o desenvolvimento de formas e ferramentas de gestão mais participativas.

A partir dessas ideias, fortaleceu-se o entendimento em torno do que seria um governo aberto. Mas foi em 2009 que o conceito foi popularizado e disseminado, quando o então Presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, lançou um Memorando sobre Transparência e Governo Aberto, para promover um sistema de governo mais transparente, participativo e colaborativo.

A partir daí líderes de oito países – África do Sul, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, Indonésia, México, Noruega e Reino Unido, em 2011 – lançaram em parceria com organizações da sociedade civil, uma iniciativa chamada *Open Government Partnership* (OGP) ou Parceria para Governo Aberto. Hoje, presente em 76 países – e contando com o apoio de mais de uma centena de governos locais e milhares de organizações da sociedade – a Parceria para Governo Aberto têm colocado em prática compromissos concretos para aumentar a transparência, a prestação de contas e a participação pública no governo. Juntos, endossaram um documento com compromissos que estão reunidos na Declaração de Governo Aberto, que traz os seguintes compromissos:

- Aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades governamentais;
- Apoiar a participação cívica;
- Implementar os mais altos padrões de integridade profissional por todas as nossas administrações; e
- Ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas. (BRASIL, 2011)

3.2 A Parceria para Governo Aberto no Brasil

Por ser um membro-fundador da OGP, o Brasil se destacou na consolidação da Parceria, como a implementação de ações de governo aberto no país, por meio de um “Plano de Ação Nacional”. Cada país-membro da OGP cria seus próprios planos, de acordo com as áreas que mais precisam se desenvolver em relação aos desafios propostos pela OGP. Os planos de ação têm duração de dois ou quatro anos e, neste período, cada Governo publica anualmente, um relatório avaliativo sobre a execução dos compromissos firmados.

O 1º Plano de Ação do Brasil foi apresentado em 20 de setembro de 2011, data de início da Parceria. Ao todo foram assumidos 32 compromissos pensados para refletir as diretrizes, desafios e princípios que orientam o conceito de governo aberto. Em 2012, um relatório de avaliação foi publicado com as informações sobre o andamento das ações referentes a cada um dos compromissos. Dos 32 compromissos firmados, apenas dois foram considerados como "não cumpridos".

O 2º Plano de Ação foi desenvolvido pelo Governo Federal em parceria com setores da sociedade civil, no período de maio de 2013 a junho de 2016. Dos 52 compromissos assumidos no documento, 36 foram integralmente implementados (69%). Uma característica relevante e essencial dos 52 compromissos foi a conexão com os cinco grandes desafios propostos pela Parceria: melhoria dos serviços públicos, aumento da integridade pública, uma gestão mais efetiva dos recursos públicos, a criação de comunidades mais seguras e o aumento da responsabilidade corporativa.

O processo de elaboração do 3º Plano de Ação foi realizado com base em uma metodologia única e inovadora, dividida em três etapas: definição dos temas (estruturante, priorizados pelo governo e priorizados pela sociedade civil), a realização

de oficinas de cocriação, que se deu por meio de reuniões de trabalho envolvendo atores do governo e de entidades da sociedade civil especializados no tema definido, com o objetivo de construir em consenso proposta de governo aberto e um momento de reunião das propostas apresentadas nas oficinas, divulgação para consulta pública e, posteriormente, aprovação final para constar em documento único.

O 3º Plano contém 16 compromissos, que foram elaborados e discutidos com envolvimento de 105 pessoas. Destas, 57 eram representantes da sociedade civil e do setor privado e 48 do governo (em seus níveis federal, estadual e municipal). Além disso, de forma inovadora, o Plano contou com a participação dos Poderes Legislativo e Judiciário, “o que permitiu, além do intercâmbio de experiências, ampliar a visão e o escopo dos trabalhos, e estabelecer ações mais ambiciosas” (BRASIL, 2016).

Cabe ressaltar, que a participação do Poder Legislativo na elaboração do 3º Plano de Ação, foi relevante para o Brasil inserir o tema “Inovação Aberta e Transparência Legislativa” nos compromissos estabelecidos pela Parceria de Governo Aberto. Tal Compromisso, o de nº 11, buscou criar e difundir um repositório para institucionalização de Parlamento Aberto, contendo normas, ferramentas, capacitações, guias e práticas.

Os trabalhos de elaboração do Compromisso foram coordenados pela Câmara dos Deputados, em parceria com o Senado Federal, o Interlegis, a Câmara Municipal de São Paulo e a Assembleia Legislativa de Minas Gerais e com seis organizações da sociedade civil: Transparência Internacional, *Labhacker* São Paulo, Instituto de Fiscalização e Controle, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos, Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar e Instituto de Estudos Socioeconômicos.

O objetivo principal era aprimorar a abertura transparente e participativa de casas legislativas, por meio da soma de esforços de diferentes atores na busca de soluções inovadoras e abertas, por meio do mapeamento de ferramentas e boas práticas para integração e divulgação de tecnologias e conteúdo, o que tornou o compromisso relevante para fomentar o conceito de governo aberto no Parlamento Brasileiro

O compromisso busca a soma de esforços de diferentes atores, entre os quais parlamentares, servidores e sociedade civil, para a fomentar ações de governo aberto nos parlamentos. Entre as primeiras iniciativas de trabalho estão previstas a realização de mapeamento de ferramentas, práticas e normas que poderiam compor um repositório de informações e a elaboração de um guia para orientação acerca de diretrizes e competências (BRASIL, 2016, p. 23).

O 4º Plano de Ação foi realizado entre abril de 2018 e julho de 2020, com base na mesma metodologia de elaboração do 3º Plano e trouxe, mais uma vez, um compromisso para motivar a ampliação da transparência no processo legislativo. De nº 7, o Compromisso tinha o objetivo de “incrementar a participação de diversos segmentos sociais no processo legislativo (elaboração de normas) a partir de esforços integrados que ampliem a transparência, adequem a linguagem e a comunicação e promovam a inovação” e, com isso, “aprimorar a transparência do processo legislativo (...) para possibilitar um melhor acompanhamento das matérias e maior participação dos cidadãos e entidades da sociedade civil” (BRASIL, 2020).

Além das parcerias que trabalharam na elaboração do 3º Plano, o Compromisso 7 contou com o apoio da Câmara Municipal de Piracicaba e da Câmara Distrital do Distrito Federal.

Vale também destacar que este Compromisso contou com desafios maiores que o anterior – como aumentar a disponibilidade de informações sobre atividades governamentais, apoiar a participação social e ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas – tendo em vista a dificuldade de acessar informações administrativas e legislativas, de forma integrada, do processo legislativo das casas de leis. E, tendo em vista a pandemia de COVID-19, todos os trabalhos de construção das entregas previstas foram realizados de forma colaborativa e à distância. Mesmo assim, o Compromisso conseguiu concluir 100% das ações propostas, dentre elas a atualização do Guia Parlamento Aberto, um instrumento acessível à linguagem dos cidadãos⁵ e pensado para facilitar a implementação de medidas mais transparentes a outras Casas Legislativas que tenham interesse sobre o tema.

⁵ A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Além de ser uma técnica, é também uma causa social, pois defende o acesso efetivo dos cidadãos e cidadãs aos serviços públicos e o pleno entendimento dos seus direitos e deveres. (BRASIL, 2016)

O 5º Plano, realizado entre os meses de janeiro de dezembro de 2021, seguindo a mesma metodologia dos Planos nºs 3 e 4, desta vez adaptada para o formato online e, com isso, proporcionou um maior debate entre os especialistas do governo e da sociedade, para atingir os objetivos propostos pelos 12 Compromissos e foi totalmente coordenado pela Câmara Municipal de Piracicaba, com o apoio da Câmara dos Deputados e do Senado Federal.

O tema que coube ao Poder Legislativo executar – Compromisso 12 – teve como objetivo implementar ações de acessibilidade em três eixos: capacitação, comunicação e recursos tecnológicos, para aprimorar a acessibilidade de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida nas casas legislativas, com foco na capacitação de atores e adequação de processos e procedimentos, permitindo, assim, a ampliação da transparência, da participação social e da incidência política em reuniões, sessões, audiências, seminários, conferências, videoconferências, workshops, cursos, palestras e discursos.

Ao todo, foram cumpridas 71% das ações propostas, dentre as quais, destacamos:

- Mapeamento de ferramentas já disponíveis que dão suporte na implementação de acessibilidade pelas organizações;
- Cartilha de boas práticas, produzidas por órgãos e instituições representantes de pessoas com deficiência;
- Ação de comunicação em rede social para incentivar a participação de pessoas com deficiência;
- Disseminação das ações;
- Elaboração de um guia de boas práticas para comunicações acessíveis;
- Evento de sensibilização sobre relacionamento entre pessoas com deficiência e órgãos legislativos;
- Mapeamento de organizações que oferecem formação e suporte em ações para acessibilidade (BRASIL, 2022).

Cabe destacar que, algumas ações de governo aberto, realizadas no Brasil, mas que não fizeram parte dos planos de ação, tiveram uma representação significativa junto à Parceria e à sociedade brasileira:

- 1) Lei de Responsabilização de Pessoas Jurídicas (Lei nº 12.846/2013): conhecida como Lei Anticorrupção regulamenta a responsabilidade

administrativa e civil de empresas por atos de corrupção contra a administração pública nacional ou estrangeira.

- 2) Lei de Conflito de Interesses (Lei nº 12.813/2013): trata sobre uma situação decorrente da oposição entre interesses públicos e privados, o que pode prejudicar o bem comum ou tornar impossível o desempenho da função pública.
- 3) Escala Brasil Transparente: uma metodologia de avaliação de transparência em estados e cidades brasileiras para estimular a transparência pública e acompanhar as ações de promoção do acesso à informação.
- 4) Política Nacional de Participação Social⁶: trata como a sociedade civil pode participar na formulação e na avaliação de políticas públicas na administração federal.
- 5) Rede Nacional de Laboratórios de Tecnologia (REDE-LAB): desde 2014 atua com outros órgãos públicos – Polícias Cíveis dos Estados, Ministérios Públicos Estaduais, Receita Federal e Polícia Federal, dentre outros – para a detecção da prática da lavagem de dinheiro, corrupção e crimes relacionados.
- 6) e-OUV: sistema que funciona 24h/dia para qualquer cidadão enviar pela internet, manifestações relativas a denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios referentes aos serviços públicos federais em geral, que envolvam ações de agentes públicos, órgãos e entidades.
- 7) Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal: conjunto de regras definidas para disponibilização de dados abertos no âmbito do Poder Executivo Federal com o objetivo de contribuir para o aumento da transparência do governo, criando melhores possibilidades de controle social das ações governamentais.

⁶ A Política Nacional de Participação Social voltou a vigorar novamente no Brasil (agora por meio do Conselho de Participação Social e do Sistema de Participação Social Interministerial), graças ao Decreto nº 11.371/2023 que revogou o Decreto nº 9.759/2019, que estabeleceu, à época, novas diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal.

- 8) Dialoga Brasil (dialoga.gov.br): de utilização simples e dinâmica, a plataforma digital tem o objetivo de recolher ideias da população, possibilitando uma interação direta entre a sociedade civil e o governo.

3.3 Em busca de parlamentos abertos

À medida que o processo de governo aberto avançou na esfera governamental (aqui no Brasil, em especial, no âmbito do Poder Executivo Federal, dos Estados e Municípios), os parlamentos mundiais foram inspirados a adequar as diretrizes relacionadas, em especial, à transparência e participação, à realidade do poder legislativo.

Diante disso, em 2012, membros do *OpeningParliament.org* – um fórum com mais de 140 organizações de 75 países – destinado a conectar as organizações cívicas do mundo envolvidas no monitoramento, apoio e abertura dos parlamentos e instituições legislativas no mundo – lançaram a *Declaração sobre Abertura Parlamentar*, um conjunto de princípios sobre abertura, transparência e acessibilidade nos parlamentos.

A construção da Declaração levou em conta as seguintes diretrizes:

os parlamentos são a chave para a democratização dada a sua responsabilidade constitucional para promulgar leis, representar os cidadãos e monitorar a concretização e o desempenho das políticas do executivo e fazer refletir os interesses dos cidadãos;

o caráter aberto do parlamento permite aos cidadãos serem informados sobre os trabalhos parlamentares e assegura a representação equilibrada dos interesses dos cidadãos;

os direitos dos cidadãos em participar na governação e em aceder à informação parlamentar são estabelecidos no quadro dos direitos humanos e em referências e normas adotadas pela comunidade parlamentar internacional, definindo o caráter democrático dos parlamentos, e que instituições internacionais estabeleceram fundamentos sólidos para a abertura na internet;

o início da era digital alterou radicalmente o contexto de utilização pública da informação parlamentar;

experiências, recursos e contextos diversos podem influenciar a abordagem adotada pelos parlamentos para melhorar a abertura e a transparência parlamentar;

a necessidade de abertura parlamentar é complementada pela necessidade de uma ampla abertura governamental, e que muitos governos trabalham em

conjunto com a sociedade civil para desenvolver governos mais transparentes, mais eficazes e mais responsáveis (OPENINGPARLIAMENT.ORG, 2012, p. 2)

E, com isso, definiu quatro objetivos para colocar em prática as ações de transparência legislativa e acesso à informação nos parlamentos:

- 1) Promover uma cultura de abertura: A informação parlamentar pertence ao público e poderão ser reutilizadas ou republicadas pelos cidadãos com quaisquer restrições limitadas estritamente definidas por lei.

Para permitir uma cultura de abertura parlamentar, o parlamento deve promulgar medidas para garantir a participação cidadã inclusiva e uma sociedade civil livre, permitir o monitoramento parlamentar eficaz e proteger vigorosamente esses direitos por meio de seu papel de supervisão. O Parlamento deve também assegurar que os cidadãos tenham recurso legal para fazer valer o seu direito de acesso à informação parlamentar. O parlamento tem o dever afirmativo de promover a compreensão do cidadão sobre o funcionamento parlamentar e compartilhar boas práticas com outros parlamentos para aumentar a abertura e a transparência. O Parlamento deve trabalhar em colaboração com organizações da sociedade civil e cidadãos para garantir que as informações parlamentares sejam completas. (OPENINGPARLIAMENT.ORG, 2012, p. 2)

- 2) Tornar as informações parlamentares transparentes: o Parlamento adotará políticas que garantam a publicação proativa de informações parlamentares e revisará essas políticas periodicamente para conhecer novos modelos de boas práticas.

As informações parlamentares incluem informações sobre os papéis e funções do parlamento e informações geradas ao longo do processo legislativo, incluindo o texto da legislação introduzida e emendas, votações, agenda e cronograma parlamentar, registros dos procedimentos do plenário e das comissões, informações históricas e todas as outras informações que faz parte do registro parlamentar, como relatórios criados para ou pelo parlamento. O Parlamento deve fornecer informações sobre a gestão e administração do parlamento, funcionários parlamentares e informações abrangentes e detalhadas sobre o orçamento parlamentar (OPENINGPARLIAMENT.ORG, 2012, p. 4).

- 3) Facilitar o acesso à informação parlamentar: o Parlamento deve garantir que a informação seja amplamente acessível a todos os cidadãos, de forma não discriminatória, por meio de múltiplos canais, incluindo mídia impressa, rádio e transmissões ao vivo e streaming.

O acesso físico ao parlamento deve ser fornecido a todos os cidadãos, sujeito a limitações de espaço e segurança, com políticas claramente definidas e

disponíveis ao público para garantir o acesso da mídia e observadores. As informações parlamentares também devem estar disponíveis gratuitamente, em vários idiomas nacionais e de trabalho, e por meio de ferramentas, como resumos em linguagem simples, que ajudem a garantir que as informações parlamentares sejam compreensíveis para uma ampla gama de cidadãos (OPENINGPARLIAMENT.ORG, 2012, p. 7-8).

- 4) Assegurar a divulgação de informações parlamentares por comunicação eletrônica: as informações parlamentares devem ser divulgadas online em formatos abertos e que permitam aos cidadãos analisar e reutilizar essas informações, por meio de ferramentas tecnológicas.

A informação parlamentar deve estar ligada a informação relacionada e ser facilmente pesquisável, para encorajar o desenvolvimento de novas tecnologias para a sua exploração. Os sites parlamentares permitem a comunicação com os cidadãos mesmo em sociedades com penetração limitada da Internet, facilitando o acesso à informação a intermediários, que podem disseminar ainda mais a informação aos cidadãos. Os sites parlamentares devem procurar usar ferramentas interativas para envolver os cidadãos e oferecer alertas ou serviços móveis. O Parlamento dará preferência ao uso de software livre e de código aberto (OPENINGPARLIAMENT.ORG, 2012, p. 8).

Desde o seu lançamento, a Declaração foi endossada por organizações ligadas à Organização dos Estados Americanos (OEA) e outros parlamentos internacionais e traduzida em 24 idiomas. A tradução para o português coube à Transparência Hackday, uma comunidade independente brasileira de comunicadores, desenvolvedores de softwares, engenheiros matemáticos e cidadãos, interessados na fiscalização do poder público, para produzir aplicativos de informática que ampliem a transparência de órgãos governamentais.

O ParlAmericas é outro movimento que apoia a abertura parlamentar através de programas, diálogos e parcerias inovadoras destinadas aos parlamentares das Américas e do Caribe. Com sede em Ottawa, Canadá, suas atividades são conduzidas pela Rede Parlamento Aberto (RPA), que busca promover a abertura legislativa por meio de iniciativas para aumentar a transparência e o acesso à informação pública, fortalecer a prestação de contas das instituições democráticas, fomentar a participação dos cidadãos na tomada de decisões e garantir uma cultura ética e íntegra nos órgãos legislativos.

A implantação destas ações se dá por meio de ferramentas de divulgação de boas práticas de gestão parlamentar e promoção do diálogo político entre os parlamentos parceiros, como o *Guia para Desenvolver Planos e Ação de Parlamento Aberto*, o *Roteiro para Abertura Parlamentar*, a *Caixa de Ferramentas para Transparência Legislativa* e o *Guia Participação Cidadã no Processo Legislativo*, dentre outros.

Cabe ressaltar que estas ferramentas orientam os parlamentos a elaborarem seus próprios planos de ação e/ou iniciativas de abertura legislativa e foram criados de forma colaborativa por parlamentares e organizações da sociedade civil representando 20 países das Américas.

Percebemos até aqui que a lógica da colaboração é que tem dado a tônica para que uma cultura de parlamento aberto no mundo seja permanente, atualizada e funcional. No Brasil, isso se deu em 2018, por meio do Compromisso 11, constante no relatório do 3º Plano de Ação Brasileiro da OGP, para aprimorar a abertura transparente e participativa das casas legislativas. E por meio do mapeamento de ferramentas e boas práticas para a divulgação e integração de tecnologias e conteúdo, surgiu o site Parlamento Aberto (<https://parlamentoaberto.leg.br>) e a primeira edição do Guia Parlamento Aberto. Por se tratar de um primeiro esforço de informações sobre práticas de parlamento aberto, o guia contemplava apenas as ações e experiências das casas legislativas envolvidas na sua elaboração: Câmara dos Deputados, Senado Federal e Assembleia Legislativa de Minas Gerais.

Em 2020, a segunda edição do Guia Parlamento Aberto, que contou com a participação da Câmara Municipal de Piracicaba e a Câmara Distrital do Distrito Federal, foi atualizado por meio do Compromisso 7, do 4º Plano de Ação Brasileiro da OGP, que tinha o objetivo de “incrementar a participação de diversos segmentos sociais no processo legislativo, a partir de esforços integrados que ampliem a transparência, adequem a linguagem e a comunicação e promovam a inovação” (OGP, 2018).

Esta versão está estruturada a partir dos princípios que fundamentam o parlamento aberto, constantes na *Declaração sobre Abertura Parlamentar – transparência, prestação de contas, participação cidadã e ética e probidade – e as*

ações estão divididas em quatro grandes eixos: comunicação, transparência legislativa, transparência administração e participação.

O eixo *comunicação* traz uma definição da comunicação institucional nos parlamentos para estabelecer uma “relação de confiabilidade e efetividade nas atividades que visam à ampliação e ao estímulo à participação popular nas atividades legislativas” (BRASIL, 2020). Além disso, acrescenta que a comunicação é “o braço comum” a todas as dimensões necessárias – acesso à informação pública, prestação de contas e participação cidadã – para a implantação de projetos de parlamento aberto. E considera que ações de comunicação devem estar presentes em todas as fases da implementação das ações; da concepção à execução.

O Guia ainda destaca que “simplicidade, empatia e percepção do perfil cultural da população são características que precisam estar contidas na linguagem definida pela comunicação, adaptando-a aos formatos de produção, até mesmo ao planejamento gráfico a ser definido” (BRASIL, 2020).

Percebe-se, assim, que o Guia traz boas práticas de comunicação, como o uso da Linguagem Simples no serviço público, que é um conjunto de valores, relacionados à transparência, clareza e empatia, para que as informações disponibilizadas ao cidadão sejam fáceis de ler e entender. Segundo o Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo – *(011)lab* – idealizador do Programa Municipal Linguagem Simples, a primeira política pública no Brasil a tratar exclusivamente do tema – esta é uma “forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva” (SÃO PAULO, 2020). Heloísa Fischer, parceira do *(011)lab*, especialista em Linguagem Simples no Brasil e pesquisadora de compreensibilidade textual em serviços públicos complementa ainda que

um texto tem uma Linguagem Simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que quem lê: 1) encontre facilmente a informação que procura; 2) compreenda a informação que encontrou, e então; 3. consiga usar a informação. É importante lembrar que Linguagem Simples não é uma linguagem informal! É possível escrever de forma simples e acessível seguindo as normas da Língua Portuguesa (FISCHER, 2020, p. 7).

Dentre as boas práticas recomendadas pelo Guia de Parlamento Aberto 2020, destacamos:

- 1) Manter postos de atendimento presencial aos cidadãos;
- 2) Criar sites de forma responsiva e acessível por pessoas com deficiência, com informações sobre o trabalho dos parlamentares;
- 3) Disponibilizar número de telefone e e-mail para o cidadão manter contato com as casas legislativas;
- 4) Criar perfis nas redes sociais com postagens periódicas;
- 5) Disponibilizar a gravação das votações e audiências públicas nas redes sociais;
- 6) Explicar quais são os procedimentos necessários para o cidadão fazer pedidos de informação e não exigir o motivo para solicitação dos pedidos;
- 7) Divulgar notícias sobre os trabalhos legislativos (propostas, votações e audiências públicas);
- 8) Oferecer ferramenta de busca no portal para acessar informações (documentos, áudios e vídeos) de forma objetiva e em linguagem de fácil compreensão;
- 9) Apresentar um portal com textos em Linguagem Simples;
- 10) Apresentar glossário de termos legislativos;
- 11) Divulgar respostas às perguntas mais frequentes;
- 12) Ter uma ouvidoria;
- 13) Permitir que o cidadão acompanhe pedidos de informação, com número de protocolo (BRASIL, 2020, p. 6).

Quanto à transparência, o Guia trata do conceito em seu sentido mais amplo, referendo-o a “um dever que se impõe a Administração Pública de prestar informações necessárias para que o cidadão participe ativamente das atividades nas casas legislativas e possa exercer o controle social⁷” (BRASIL, 2020). Isso nos leva a entender que o eixo *transparência legislativa* dá ao cidadão o direito de acessar informações confiáveis e atualizadas sobre todas as fases do processo legislativo, bem como da atuação dos parlamentares.

⁷ Controle Social é a capacidade em conhecer, questionar e atuar como fiscal da aplicação de recursos públicos, por meio, principalmente, do Portal da Transparência que oferece recursos para o cidadão: 1) entender melhor o funcionamento do governo, sob diversas perspectivas; 2) receber notificações em diversas situações; e 3) acessar dados e informações de forma fácil para o acompanhamento dos gastos em as diversas etapas (BRASIL, 2022).

Para isso, as casas legislativas devem disponibilizar ferramentas para o cidadão acompanhar as atividades dos parlamentares, os discursos, as propostas apresentadas, além dos debates e votações nas comissões e no Plenário. Com isso, as casas legislativas fortalecem a participação da sociedade no acompanhamento e verificação das ações da gestão pública, avaliando os objetivos, processos e resultados.

Diante disso, ressaltamos algumas recomendações de boas práticas presentes no Guia:

- 1) Divulgar a agenda do Plenário e das comissões;
- 2) Divulgar informações sobre as propostas em tramitação (incluindo dados do autor, relator, data de apresentação, ementa, histórico, tramitação, prazos regimentais, situação e textos);
- 3) Publicar as atas das sessões de Plenário e das reuniões de comissão, composição por parlamentares, partidos, blocos partidários e agenda de trabalhos;
- 4) Divulgar os resultados de processos contra parlamentares em comissões de ética;
- 5) Divulgar a lista de presença e de ausência dos parlamentares em cada reunião de comissão e sessão do Plenário;
- 6) Publicar estatísticas mensais consolidadas sobre as atividades legislativas, com a quantidade de propostas analisadas e votadas, quantidade de reuniões das comissões e sessões do Plenário e horas de debate;
- 7) Disponibilizar instrumento para que os gabinetes tenham a possibilidade de divulgar a agenda individual dos parlamentares;
- 8) Oferecer em dados abertos⁸, informações legislativas e parlamentares, com a devida explicação sobre o significado de cada campo estruturado (BRASIL, 2020, p.10).

O eixo *Transparência Administrativa* traz a ideia de prestação de contas e disponibilização de informações sobre a gestão pública das casas legislativas para a sociedade, de forma acessível ao cidadão comum, de informações sobre o orçamento, licitações e contratos, gastos parlamentares e informações sobre os recursos humanos.

⁸ Dados abertos são dados que podem ser livremente acessados, utilizados, modificados e compartilhados por qualquer pessoa, estando sujeito a, no máximo, exigências que visem preservar sua proveniência e abertura. Como praticamente todo dado governamental é público, exceto aqueles que contenham conteúdo sigiloso protegido por lei, o Governo Federal criou a Política de Dados Abertos, por meio do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, para disponibilizá-los de modo útil e seguro (BRASIL, 2022).

Todas as casas legislativas têm a obrigação de prestar contas da gestão e dos gastos realizados, já que o acesso à informação pública é um direito fundamental garantido pela Constituição por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que protege os direitos fundamentais de liberdade e privacidade de todos os brasileiros.

Para começar, as casas legislativas devem divulgar sua estrutura organizacional e atribuições; as receitas e as despesas; as licitações realizadas e os concursos públicos. Complementar a isso, devem:

- 1) Divulgar lista completa de servidores efetivos, comissionados e terceirizados;
- 2) Divulgar os gastos parlamentares, por parlamentar;
- 3) Divulgar a remuneração mensal (subsídio) do parlamentar;
- 4) Divulgar informações sobre viagens oficiais realizadas por servidores e parlamentares, incluindo custo, destino, motivo e diárias recebidas;
- 5) Oferecer, em dados abertos, informações administrativas e legislativas;
- 6) Divulgar os contratos firmados pela instituição;
- 7) Divulgar gastos parlamentares previstos na cota parlamentar ou verba indenizatória, como alimentação e combustível;
- 8) Apresentar relatório de gestão da casa legislativa;
- 9) Apresentar carta de serviços⁹ ao cidadão (BRASIL, 2020, p.14).

Cabe destacar que existe no cenário das casas legislativas do país, uma ferramenta que, além de incentivar a cultura de transparência, permite que o cidadão avalie a evolução dos legislativos brasileiros e o nível de transparência das casas legislativas: o Índice de Transparência do Poder Legislativo, que foi elaborado pela Secretaria da Transparência do Senado Federal de forma conjunta com a Câmara dos Deputados e segue normas nacionais sobre o tema e recomendações internacionais de boas práticas.

⁹ A Carta de Serviços – prevista no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) – é um instrumento de gestão pública para informar o cidadão, numa linguagem simples, sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los.

O índice vai de zero a um – em que zero indica nenhuma transparência e um, transparência máxima – apresenta 68 indicadores, distribuídos em quatro dimensões: transparência legislativa; transparência administrativa; aderência à Lei de Acesso à Informação (LAI); e participação popular e controle social. Além disso, a ferramenta permite que as próprias Casas legislativas avaliem a sua transparência e definam metas de aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.

Percebe-se, com isso, a preocupação do Poder Legislativo em incentivar e oferecer um mecanismo permanente de avaliação da transparência legislativo, para que cidadãos e as próprias casas legislativas possam comparar a evolução dos níveis de transparência e governança no parlamento brasileiro.

Por fim, a ideia de participação cidadã, descrita no eixo *Participação* é entendida como uma “política de portas abertas”:

essa é a expressão-chave para se possibilitar a participação cidadã nos Parlamentos. Essa política de portas abertas se concretiza a partir do esforço do Parlamento em promover o intercâmbio de ideias, em espaços presenciais de diálogo com os cidadãos, especialmente nos debates e audiências públicas, assim como utilizar-se de recursos tecnológicos para romper as barreiras da distância (BRASIL, 2022).

Segundo o Guia, as casas legislativas devem:

- 1) Disponibilizar um número de telefone e um e-mail institucional para atendimento dos cidadãos que desejarem participar das atividades do Poder Legislativo. As redes sociais também podem ser usadas para esse fim;
- 2) Criar formalmente audiências públicas ou outro tipo de evento presencial ou remoto, a fim de discutir temas de interesse da comunidade, como a proposta orçamentária, a melhoria das políticas públicas, dentre outros;
- 3) Desenvolver programas de caráter pedagógico, destinados à educação para a cidadania e à formação política da sociedade;
- 4) Realizar pesquisas e enquetes;
- 5) Institucionalizar a Comissão de Legislação Participativa.

É por meio da participação que o cidadão fica a par das atividades das casas legislativas, sejam legislativas, de representação ou de fiscalização e avaliação de políticas públicas. Para isso, o Poder Legislativo precisa instituir canais efetivos e permanentes de diálogo e comunicação com a sociedade civil organizada e diretamente com o cidadão, para assim, conquistar, na esfera do Legislativo, um novo conceito de legitimidade e de engajamento social.

O Guia do Parlamento Aberto (BRASIL, 2020) aborda que a participação cidadã pode ser alcançada por meio de ações de educação para fazer com que as pessoas possam se envolver mais facilmente nas decisões políticas. Isso nos faz refletir o quanto importante foi a sua revisão e atualização, em especial, adequando-o à Linguagem Simples.

A participação cidadã, segundo o Guia, é essencial para a democracia, pois permite que as pessoas tenham uma voz na tomada de decisões que tiveram suas vidas e comunidades. E afirma que a participação é a chave para resolver problemas sociais e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Argumenta, também, que a participação cidadã é difícil de ser alcançada devido a uma série de barreiras, incluindo a falta de informação, a falta de recursos e a falta de confiança nas instituições políticas. Mas que essas barreiras precisam ser superadas para que a participação possa ser efetivamente alcançada.

Finalmente, o Guia conclui que a participação cidadã é a chave para construir uma sociedade mais justa e igualitária, e que é essencial para garantir que as decisões políticas reflitam os interesses e necessidades da população. E enfatiza a importância de serem criadas condições para que as pessoas possam participar ativamente nas decisões políticas, e que essa participação deve ser incentivada e apoiada pelo Estado e pela sociedade em geral.

4 COMUNICAÇÃO PÚBLICA E RELAÇÕES PÚBLICAS: REFLEXÕES SOBRE CONCEITOS E PECULIARIDADES E O ALCANCE DO FAZER PROFISSIONAL EM FAVOR DO CIDADÃO

Ao longo dos 23 anos da minha jornada acadêmica e profissional tive a oportunidade e o prazer de ser conduzido intelectual e profissionalmente pela Professora Doutora Elizabeth Pazito Brandão – a Beth Brandão – jornalista, relações-públicas, uma das primeiras pesquisadoras a trazer para o mundo acadêmico, as discussões sobre princípios da comunicação pública e como poderiam ser aplicados no âmbito da Administração Pública – que morreu em abril de 2021, em decorrência de complicações da Covid-19.

Nos últimos cinco anos – entre 2015 e 2020 – convivemos muito de perto [física e virtualmente]. A cada ida minha a Brasília/DF [um mês sim, outro não] – nossa cidade de origem –, trocávamos percepções sobre a aplicação da comunicação pública (CP) nos tempos atuais e como o conceito de CP tinha evoluído desde à época em que ela publicou o artigo *O campo da comunicação pública*¹⁰, uma versão traduzida e resumida do livro *La Communication Publique*, obra mais conhecida do pensador francês Pierre Zémor, o que ajudou a difundir o pensamento de Zémor no Brasil.

Foi nesta época também, entre 2016 e 2017, que, com a anuência do meu orientador, Professor Doutor Paulo Celso da Silva, Beth Brandão se tornou, extraoficialmente, minha “co-orientadora” da dissertação¹¹ de mestrado, que após identificar os instrumentos de comunicação da Câmara Municipal de São Paulo, constatou que informavam e estabeleciam um diálogo com o cidadão, numa ótica da CP, e estavam pautados pelo compromisso com a transparência e o diálogo.

E entre os anos de 2018 e 2021 – processo de produção intensa do meu doutorado – nossa relação se tornou mais próxima, onde por diversas vezes ouvir que

¹⁰ Comunicação Pública – Grupo de pesquisa em Comunicação Pública da Universidade Federal do Espírito Santo. Disponível on-line em <https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2022.

¹¹ MARQUÊZ, Paulo. Análise dos instrumentos de informação e diálogo na Câmara Municipal de São Paulo na perspectiva da comunicação pública / Paulo Antonio de Sousa Marquêz. -- 2017. 97 f. : il. Disponível on-line em <https://uniso.br/mestrado-doutorado/comunicacao-e-cultura/dissertacoes/2017/paulo-marquez.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2022.

nós, relações-públicas que atuavam no serviço público, tinham que se apropriar mais das práticas de CP, adaptá-las às diversas realidades institucionais e aplica-las em iniciativas que tivessem o cidadão como foco.

A comunicação pública é um conceito político indissolavelmente ligado ao Estado democrático. O seu foco é o cidadão que pode e deve ser ouvido em diversas instâncias, e por meio de múltiplos instrumentos¹².

Beth Brandão também contribuiu para consolidação, da discussão, da concepção das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Relações Públicas¹³. Sua participação foi decisiva para pensar o perfil dos profissionais da área, em especial, com discussões entre os elaboradores, para a inclusão de ações pedagógicas que tivessem os seguintes princípios:

- I - consideração para com os aspectos sociais, culturais e relacionais na interação com os públicos, na política, no planejamento e nas ações da comunicação organizacional;
- II - reflexão e crítica junto com os processos comunicativos, produzindo conhecimentos e práticas adequadas às mudanças e demandas, sem perder a ênfase nos interesses da sociedade;
- III - preocupação com a formação humanística, crítica e ética e com a formação multidisciplinar;
- IV - adoção de linhas de formação condizentes com as demandas sociais das instituições, sua vocação e sua inserção regional e local (BRASIL, 2013).

Vale ressaltar que, antes de tudo isso, Beth Brandão desenvolveu em 1999, em parceria com o Professor Doutor João José Curvello, o projeto acadêmico do curso de Comunicação Institucional e Relações Públicas do IESB, uma instituição de ensino superior privada em Brasília, onde me formei em 2005. Esse curso resultou em uma nova especialização na área de Comunicação Social, criada em resposta às mudanças no mercado de trabalho que exigiam, naquela época, profissionais de relações públicas com habilidades mais complexas, capazes de traçar estratégias e implementar soluções de comunicação para diversos públicos em organizações públicas e privadas.

¹² Palestra “A superação da visão profissiocêntrica para uma comunicação pública cidadã”, proferida na III Semana de Comunicação Organizacional da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília – UnB, em Brasília/DF, entre os dias 9 e 13 de outubro de 2017. Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=l2yra9rJqSM&list=PLnFUehE3yconTes9BNCRnydgb3Wscq_9N. Acesso em 20 dez. 2022.

¹³ BRASIL. Ministério da Educação. CNE/CES 2/2013 - Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Relações Públicas. Resolução. Diário Oficial da União, Brasília: 1º de outubro de 2013 – Seção 1 – p. 28

O campo de ação profissional da comunicação social é cada dia maior e, ao mesmo tempo, cada vez mais indeterminado no que concerne ao saber exato que se deva adquirir. Neste mercado mutável, o Curso de Comunicação Institucional e Relações Públicas busca formar um profissional consciente do significado da comunicação no espaço público e do seu papel de mediador entre a sociedade e os interesses de informação das instituições (CURVELLO, 1999, p. 22).

Diante dessa abertura, que trazemos, a partir de agora, considerações que embasam o título desta tese, em especial, o fazer (práxis) do relações-públicas que, como eu, se apropriou dos conceitos e pressupostos de comunicação pública, defendidos por Beth Brandão, Jorge Duarte e Pierre Zémor, e utilizou-os em minha prática cotidiana, transformando o conhecimento teórico em prática e vivência.

As discussões em torno do termo Comunicação Pública se deram a partir de 1980, na França, após a publicação do livro *La Communication Publique*, do pesquisador francês Pierre Zémor, que traz pressupostos a respeito dos conceitos de Comunicação Pública.

Aqui no Brasil, o termo *comunicação pública* só começou a ser discutido no meio acadêmico, por volta da 1990, por meio de iniciativa de pesquisadores, como Beth Brandão, Jorge Duarte e outros. Beth foi a responsável por traduzir a obra de Pierre Zémor, o que tornou possível a difusão do pensamento do autor, por meio de palestras¹⁴, cursos e publicações especializadas.

Beth Brandão acreditava que o conceito de comunicação pública estava relacionado a um processo de comunicação presente na esfera pública — sociedade, governo e Estado — em um espaço de negociação e debate, para a tomada de decisões relacionadas à vida pública, em especial, do cidadão.

Essa comunicação se situa necessariamente no espaço público, sob o olhar do cidadão. Suas informações, salvo raras exceções, são do domínio público, pois assegurar o interesse geral implica a transparência. A Comunicação Pública ocupa, portanto, na comunicação natural da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regularização, de proteção ou de antecipação do serviço público (BRANDÃO, 2006, p. 1)

¹⁴ Beth Brandão participou do seminário “Comunicação Pública: a experiência francesa” – organizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em 2007, que trouxe Pierre Zémor pela primeira vez ao Brasil – e, na oportunidade, foi uma das comentaristas dos temas abordados pelo pesquisador.

Esse pensamento é reiterado pelos princípios estabelecidos por Pierre Zémor (traduzidos por Beth Brandão), que enfatiza que a Comunicação Pública, quando praticada dentro da Administração Pública, "não deve estar separada dos objetivos da administração pública, que são":

- a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar);
- b) ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público;
- c) contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); e
- d) acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social. (BRANDÃO, 2006, p. 14)

A lógica Comunicação Pública para Pierre Zémor (2009, p. 214) é a que divulga e interage informações de "utilidade pública ou de compromissos de interesse geral" e essa forma de comunicação deve ser responsabilidade das instituições públicas ou de organizações que tenham como missão e objetivo o interesse coletivo".

No campo das práticas, Pierre Zémor esclarece que há inúmeras maneiras de colocar em prática a Comunicação Pública, dentre elas: a) priorizar o amplo acesso e disponibilização de dados públicos; b) informar o cidadão; c) difundir as informações para todos. Segundo ele, as instituições devem estar dispostas e preparadas para receberem o cidadão, auxiliar nas demandas da sociedade e escutar as necessidades da população para, enfim, ajudá-las. E destaca, ainda, a necessidade de promover os serviços para o cidadão, "por meio da veiculação de informações de utilidade pública, ou seja, demandas de interesse coletivo, como o caso da comunicação cívica e das campanhas de divulgação de causas sociais" (ZÉMOR, 2009, p. 225-234).

Esse pensamento do autor encontrou suporte no evento organizado em 2009, pela ENAP, em Brasília, quando Beth Brandão, como uma das comentaristas, avaliou que as primeiras discussões sobre a comunicação pública no país, coincidiram com o novo momento político do Brasil – num desafio de posicionar o Brasil no cenário mundial de expansão política, econômica e social, a Reforma do Estado e a eficácia na prestação de serviços públicos, no lugar de burocracia, bem como a abertura para o cidadão participar da gestão pública por meio de programas como o Orçamento Participativo¹⁵ – e a busca por uma nova cidadania.

¹⁵ O Orçamento Participativa surgiu em 1989, após a promulgação da Constituição Brasileira, quando a Prefeitura de Porto Alegre, na gestão de Olívio Dutra, permitiu que os cidadãos influenciassem ou decidissem, por meio de debates, consultas e audiências públicas, sobre os destinos dos orçamentos

Na ocasião, Pierre Zémor ainda destacou a necessidade de os órgãos públicos transmitirem informações para facilitar o dia a dia dos cidadãos. Segundo ele, os atores públicos devem prestar contas à sociedade e encontrar formas de estabelecer uma comunicação ativa com o cidadão.

Não por acaso, o então secretário de Comunicação do Governo Lula em 2005, Luiz Gushiken, declarou que a Administração Pública deveria pautar suas ações por meio de "oito princípios da Comunicação Pública", que reforçam a importância de se estabelecer uma relação de diálogo entre o público e as instituições, de forma a democratizar, otimizar e qualificar a prestação de serviços:

- 1) o cidadão tem direito à informação como base para o exercício da cidadania;
- 2) é dever do Estado informar;
- 3) deve haver zelo pelo conteúdo informativo, educativo e de orientação social;
- 4) a Comunicação Pública não deve ser central na promoção pessoal dos agentes;
- 5) deve promover o diálogo e a interatividade;
- 6) estimular o envolvimento do cidadão com as políticas públicas;
- 7) os serviços públicos precisam ser oferecidos com qualidade comunicativa; e, finalmente; e
- 8) a Comunicação Pública deve se basear na ética, transparência e verdade.

Mesmo diante de estudos e discussões sobre comunicação pública, ainda havia uma tendência de associá-la somente uma comunicação realizada pelo governo. Diante disso, Beth Brandão (2009, p. 1-6) sistematizou o entendimento sobre o termo em cinco grandes áreas de conhecimento e atuação profissional, para tentar determinar, com mais clareza, os alcances e limites do conceito de comunicação pública.

públicos, em especial, na área de investimentos. Este mecanismo de participação está fundamentado também no Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001) em seu artigo 44, que determina que a gestão orçamentária participativa é condição obrigatória para que a Câmara Municipal aprove o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual.

4.1 A Comunicação Pública identificada como Comunicação Organizacional

A Comunicação Organizacional é aquela praticada no interior das organizações e entre seus diferentes públicos. Nesta área, a comunicação deve ser planejada e pensada de forma estratégica, na busca de desenvolver relacionamento com seus públicos, para construir a imagem e a identidade organizacional.

Esta relação se dá mediante uma “filosofia” de integração de áreas comunicacionais – defendida por Margarida Kunsch da Escola de Comunicação e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP) como “Comunicação Integrada” – que significa a “convergência de todas as atividades, com base numa política global, claramente definida, e nos objetivos gerais da organização, possibilitará ações estratégicas e táticas de comunicação mais pensada e trabalhadas com vistas na eficácia” (KUNSCH, 2003, p 150).

Mais adiante, num capítulo dedicado à comunicação praticada pelas instituições públicas e o papel do relações-públicas neste contexto, abordaremos sobre o tema.

4.2 Comunicação Pública identificada como Comunicação Científica

A segunda área é a Comunicação Científica, que cria mecanismos para aproximar a ciência do dia a dia das pessoas. Essa comunicação possibilita um maior desenvolvimento do setor no qual as pessoas estão inseridas e contribui para que as informações não fiquem restritas apenas às pessoas que têm condições de adquirir esse conhecimento, mas também às que poderiam se beneficiar dessa comunicação.

Se o acesso a informações sobre questões fundamentais do dia a dia – saúde pública e meio ambiente, essenciais ao exercício da cidadania – cabe às instituições científicas prestar um serviço informacional de caráter pedagógico já, que por estar inserida num ambiente de grandes discussões, que dizem respeito à gestão das questões públicas, pode “influir para a mudança de hábitos de segmentos da população, bem como na tomada de decisão política a respeito de assuntos da ciência que influenciam diretamente a vida dos cidadãos” (BRANDÃO, 2009, p. 3-4).

4.3 Comunicação Pública identificada como Comunicação do Estado e/ou Governamental

A terceira proposta corresponde à Comunicação do Estado e/ou Comunicação Governamental, que se caracteriza como responsabilidade do Estado para com seus cidadãos. É um instrumento de construção da agenda pública que tem, além de informar, o objetivo de educar, promover e garantir a cidadania, democratizando a informação de interesse social e, segundo Beth Brandão, poderia ser entendida como Comunicação Pública

na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas e o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social - em suma, provoca o debate público. Trata-se de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública os projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público (BRANDÃO, 2009, p. 5).

São exemplos deste tipo de comunicação, a campanha "Eu sou brasileiro e não desisto nunca", promovida pelo Governo Lula, em 2004, com a parceria da Associação Brasileira de Anunciantes (ABA). A campanha foi criada pela agência de publicidade Lew, Lara, seguindo a perspectiva de que o primeiro passo desse esforço é o de conscientizar, despertar e incentivar o sentimento de orgulho e satisfação nas pessoas a respeito de suas próprias realizações e potencialidades.

Na sequência, a campanha lançou a ação "O melhor do Brasil é o brasileiro", para inspirar e motivar toda a sociedade civil, os empresários, a mídia e os políticos a desenvolverem esforços para levantar a moral dos cidadãos.

A campanha tinha uma forte carga emocional, com o uso da música "Tente outra vez" (de Raul Seixas, Paulo Coelho e Marcelo Motta) e das histórias individuais de sucesso e superação de astros como o jogador Ronaldo, o músico Herbert Vianna e, posteriormente acrescentado, o atleta Vanderley Cordeiro. E de pessoas "anônimas" como Roberto Carlos Ramos (menino de rua, que fugiu várias vezes da Febem, foi adotado por uma professora francesa, reabilitou-se, formou-se em pedagogia e hoje cuida de 12 crianças); Maria José Bezerra (moça pobre de Recife, que fugiu de casa com a mãe para evitar a violência paterna, sem nenhum recurso conseguiu se formar em história, ficou cega de um olho e, apesar da grave doença de lupus, reverteu a cegueira, conseguiu fazer mestrado e, agora, doutorado); e a história do sr. Francisco, que encontrou uma carteira com dez mil dólares e entregou ao seu dono, mostrando a vida de pessoas anônimas que, mesmo diante de adversidades (abandono da família, tratamento de doenças crônicas), conseguiram "dar a volta por cima" e seguiram em frente (ALMEIDA, 2005, p. 3).

A justificativa para criação desta campanha se deu por meio de pesquisas como, a realizada pelo Sebrae, em 2002, que identificou a baixa auto-estima do brasileiro e a valorização apenas do que "vem de fora do Brasil", como os maiores problemas e os principais pontos fracos da população. Um outro estudo, realizado em 2003 pelo Latinobarómetro¹⁶, constatou que apenas 4% dos brasileiros declaravam confiar em seus compatriotas, contra 36% dos uruguaios, 25% dos panamenhos e 21% dos bolivianos.

Para Beth Brandão, campanhas como esta, eram formas, à época, de manifestação que apareceram no cenário político como uma promessa de participação mais ativa e consciente dos cidadãos. Ela afirmava que

Pela característica de seus conteúdos e da grande parcela de público que pretende alcançar - a população de um país, de um estado, de um município ou cidade - a maioria dos instrumentos utilizados pela comunicação feita pelo Estado ou governo está focada na mídia - campanhas publicitárias, impressos e produtos em geral de divulgação. (...) Além destes meios, mais tradicionais, as mudanças políticas ocorridas no Brasil, assim como o desenvolvimento acelerado da tecnologia e seu acesso por parcelas cada vez maior da população, estimulam o surgimento de novos canais para o Estado se comunicar com seus cidadãos, com forte componente político participativo (BRANDÃO, 2009, p. 6).

¹⁶ O Latinobarómetro é um estudo de opinião pública que investiga o desenvolvimento da democracia, da economia e da sociedade como um todo, por meio de indicadores de opinião pública que medem atitudes, valores e comportamentos em 18 países latino-americanos que representam mais de 600 milhões de habitantes. Disponível online em <https://www.latinobarometro.org/>. Acesso: 20 dez. 2022

4.4 A Comunicação Pública identificada como Comunicação Política

O sentido mais conhecido da Comunicação Pública, que dizia respeito às complexas questões sobre políticas públicas de comunicação, estava relacionada com a Comunicação Política, segundo Beth Brandão.

O objetivo era atingir a opinião pública com estratégias publicitárias, buscando efeitos imediatos colhidos por meio de pesquisas. Beth Brandão propôs ainda, que a Comunicação Política devia ser compreendida a partir de dois ângulos: "a expressão pública de ideias, crenças e posicionamentos políticos" e as disputas entre os "proprietários de veículos de comunicação" e o direito da sociedade em "poder determinar conteúdos e o acesso a esses veículos e tecnologias em seu benefício". Para ela, esse sentido da Comunicação Pública "analisa a questão da comunicação contraposta ao interesse público e o seu lugar de direito no espaço público" (BRANDÃO, 2009, p. 6).

4.5 Comunicação Pública identificada como estratégias de comunicação da sociedade civil e organizada

Por último tem-se a comunicação que abrange as práticas comunicacionais desenvolvidas por comunidades, membros do terceiro setor e movimentos sociais ou populares, que parte da consciência que as responsabilidades públicas cabem também a toda a sociedade e que o que deve prevalecer são as práticas essencialmente comunitárias.

Este é um campo onde prevalecem as práticas comunitárias e onde comunicação pública refere-se a uma prática realmente democrática e social da comunicação, sem compromissos com a indústria midiática e entrelaçada com o cotidiano das populações e suas práticas políticas (no sentido lato do termo). Este reposicionamento de posturas e propostas leva a Comunicação Pública a assumir reivindicações (...) identificada com as demandas e práticas populares; uma área de estudos bastante produtiva, até por sua coerência com o cenário político e econômico da região, pois trata-se de um tipo de comunicação que tem a ver com a construção do espaço público (BRANDÃO, 2009, p. 7).

Beth Brandão também reconhecia que o conceito "Comunicação Pública", à época, estava em construção no Brasil e que existia um cuidado dos pesquisadores brasileiros em diferenciá-lo da comunicação governamental (BRANDÃO, 2009, p. 14). Ela cita a pesquisadora Professora Doutora Heloíza Mattos da Escola de

Comunicação e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP), fazendo referência ao texto *Comunicação Pública, democracia e cidadania: o caso do legislativo*¹⁷, porque nele a Comunicação Pública envolve "o cidadão de maneira participativa, estabelecendo um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e sociedade". (BRANDÃO, 2009, p. 14).

O panorama traçado até aqui expressa que diante de tantos termos empregados para definir Comunicação Pública é possível entender que CP é aquela que diz respeito a um método comunicativo que estabelece uma relação entre o Estado, o governo e o cidadão para informar com vistas à construção da cidadania, a exceção do que identifica Comunicação Pública com as atividades de comunicação organizacional.

Outros pesquisadores de Comunicação Pública, contemporâneos de Beth Brandão, mostram pontos de vista onde a Comunicação Pública também é entendida como um processo que tem compromisso de promover uma gestão aberta, qualificando canais, meios e recursos que viabilizem o interesse público e o envolvido dos cidadãos. E que abra espaço para que a população atue como transformadora da sociedade de forma crítica e responsável.

A pesquisadora e relações-públicas do Senado Federal, Professora Doutora Ana Lúcia Novelli, nos mostra que, na Administração Pública e numa perspectiva de concretização da cidadania, a Comunicação Pública deve ultrapassar a mera divulgação de informações de governo e de assessoria de imprensa – estratégias de comunicação que se caracterizam pela autopromoção dos governos e de suas ações – e passar a ser compreendida como "instrumento facilitador do relacionamento entre cidadão e Estado". (NOVELLI, 2006, p. 13).

¹⁷ MATOS, Heloiza Helena Gomes de. Comunicação pública - democracia e cidadania: o caso do legislativo. 1999, Anais. Rio de Janeiro: Intercom/UGF, 1999. Disponível online em <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/783e6552ae7775c83c58acadcbd0563e.PDF>. Acesso em: 22 dez. 2022.

Ainda sob essa perspectiva, para Novelli (2006, p. 15) a comunicação pública

tem um grande desafio a ser vencido, pois estará atuando diretamente na formação de um novo modelo de esfera pública, mais democrática e participativa. (...) A prática da comunicação pública, quando conduzida de forma ética e responsável, tem a possibilidade de promover e consolidar o engajamento ativo dos cidadãos nas definições e implantações de políticas públicas.

Constatamos, diante disso, a importância do emprego dos princípios da comunicação pública, nos veículos de comunicação da Administração Pública, destinados, em especial, à sociedade, para:

- 1) identificar demandas sociais;
- 2) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada;
- 3) promover e valorizar o interesse público;
- 4) qualificar a formulação e implementação de políticas públicas;
- 5) orientar os gestores em direção a uma gestão mais eficiente;
- 6) garantir a participação coletiva na definição, implementação, monitoramento, controle e viabilização e revisão das políticas e ações públicas;
- 7) atender as necessidades do cidadão e dos diferentes autores sociais para obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade do debate político;
- 8) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária;
- 9) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público;
- 10) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos; e
- 11) avaliar a execução das ações de interesse público.

Outra pesquisadora do tema e também relações-públicas, a Professora Doutora Graça França Monteiro, ressalta ainda que, "por sua natureza e singularidade, a comunicação pública está diretamente ligada às questões públicas" e para ser praticada pela Administração Pública, deve seguir alguns princípios:

- a) responder às obrigações das instituições públicas de informar o público;
- b) estabelecer uma relação de diálogo para permitir a prestação de serviços ao público;
- c) apresentar e promover os serviços da administração pública;
- d) tornar conhecidas as instituições;
- e) divulgar ações da comunicação cívica e de interesse geral; e
- f) integrar o processo decisório na prática política (MONTEIRO, 2009, p. 35).

Por sua vez, o pesquisador, jornalista e relações-públicas, Professor Doutor Jorge Duarte acredita que as discussões a respeito da comunicação pública têm contribuído para que o foco prioritário das ações das instituições públicas, se voltem para interesses coletivos e não para atender aos interesses das organizações como geralmente ocorre (DUARTE, 2009, p. 61). Para ele, a atuação em comunicação pública exige:

- a) compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao individual ou corporativo;
- b) centralizar o processo no cidadão;
- c) tratar a comunicação como um processo mais amplo do que informação;
- d) adaptação dos instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses públicos;
- e) assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como um todo uno (DUARTE, 2009, p. 59).

Entendemos como isso que é nesse sentido que a comunicação pública deve ser compreendida, dando ao cidadão a com a possibilidade de acessar à informação que ele necessita, bem como a que ele eventualmente nem conhece, e a possibilidade de diálogo e a participação na consulta das decisões políticas (DUARTE, 2009, p. 64).

No Glossário *Instrumentos de Comunicação Pública*¹⁸, Jorge Duarte aponta que é comum ouvirmos a associação da expressão *comunicação pública* ao termo direito à informação, já que o espaço da comunicação pública é formado por fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais (governo, Estado e sociedade civil, partidos, empresas, terceiro setor e cidadão). Especificamente, este

¹⁸ DUARTE, Jorge. Glossário Instrumentos de Comunicação Pública. Brasília: IESB, 1º sem. 2006. Disponível online em <https://abcpública.org.br/biblioteca/glossario-instrumentos-de-comunicacao-publica-2/> . Acesso: 22 dez. 2022

processo está relacionado com o compartilhamento, as negociações, conflitos e acordos na busca do atendimento de interesses, referentes a assuntos de interesse coletivo. Para ele, a Comunicação Pública se ocupa de viabilizar o direito social coletivo e individual ao diálogo e à informação (DUARTE, 2009, p. 62).

Diante disso, propõe que as informações sejam agrupadas, didaticamente, nas seguintes categorias:

- a) **institucionais**: referentes ao papel, responsabilidades e funcionamento das organizações — o aparato relativo à estrutura, políticas, serviços, responsabilidades e funções dos agentes públicos, poderes, esferas governamentais, entes federativos, entidades, além dos direitos e deveres do cidadão. O que esperar, onde buscar e reclamar.
- b) **de gestão**: relativos ao processo decisório e de ação dos agentes que atuam em temas de interesse público. Incluem discursos, metas, intenções, motivações, prioridades e objetivos dos agentes para esclarecer, orientar e municiar o debate público. O cidadão e os diferentes atores precisam saber o que está acontecendo em temas relacionados acordos, ações políticas, prioridades, debates, execução de ações.
- c) **de utilidade pública**: sobre temas relacionados ao dia a dia das pessoas, geralmente serviços e orientações. Imposto de renda, campanhas de vacinação, sinalização, causas sociais, informações sobre serviços à disposição e seu uso são exemplos típicos.
- d) **de prestação de contas**: dizem respeito à explicação e esclarecimento sobre decisões políticas e uso de recursos públicos. Viabiliza o conhecimento, avaliação e fiscalização da ação de um governo.
- e) **de interesse privado**: as que dizem respeito exclusivamente ao cidadão, empresa ou instituição. Um exemplo: dados de impostos de renda, cadastros bancários.
- f) **mercadológicas**: referem-se a produtos e serviços que participam de concorrência no mercado; e
- g) **dados públicos**: informações de controle do Estado e que dizem respeito ao conjunto da sociedade e a seu funcionamento. Exemplo: normas legais, estatísticas, decisões judiciais, documentos históricos, legislação e normas. (DUARTE, 2009, p. 62)

O autor considera a informação como um elemento essencial para o processo comunicativo, mas atenta ao fato de que comunicar é diferente de informar e que, por vezes, a "falta de divulgação" é confundida com a "incomunicação". E para que haja comunicação, uma mensagem deve ser entregue a um destinatário e o mesmo deve compreendê-la. Ele ainda ressalta que é preciso considerar também se essa informação é apropriada a partir das experiências sociais, das oportunidades de acesso e da forma de vinculação.

E diante disso, Jorge Duarte, considera que a comunicação Pública é um processo comunicacional maior do que simplesmente informar:

A comunicação pública deve ser compreendida com sentido mais amplo do que dar informação. Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, à possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo. Na prática, isso inclui o estímulo a ser protagonista naquilo que lhe diz respeito, ter conhecimento de seus direitos, a orientação e atendimento adequado, passando pelo direito a saber como são gastos os recursos públicos, o motivo e o voto de um parlamentar, até a possibilidade de ter participação efetiva nas decisões sobre aquele que é de interesse público (DUARTE, 2009, p. 64)

Por conseguinte, o diálogo é a palavra-chave que mais se identifica com a prática da Comunicação Pública. Para vivenciá-lo, os espaços públicos podem se valer de instrumentos de comunicação que promovam a cooperação, a compreensão mútua, que busquem soluções, facilite o acesso à informação e promovam o sentimento de participação e responsabilidade junto ao cidadão. (DUARTE, 2009, 65). Dentre os exemplos de instrumentos de diálogo, Duarte cita fóruns de consulta, oficinas de mobilização social, grupos de trabalho, orçamento participativo, ouvidorias, conselhos, listas de discussão, comunidades de informação, teleconferências, redes de diferentes tipos, reuniões, mesas de negociação, eventos dirigidos, conselhos gestores, centrais e serviços de atendimento ao cidadão, consultas públicas.

Percebe-se aí, a necessidade de a comunicação estar entrelaçada e presente em todos os ambientes das instituições. E para que isso ocorra é preciso desenvolver um conjunto de parâmetros e orientações que norteiem as práticas de comunicação pública que garantam ao cidadão o acesso à informação, a oportunidade de diálogo e à participação. Sobre isso, Duarte lembra que a

comunicação pública é um processo ainda em amadurecimento. Apesar disso, seu uso cada vez mais frequente por diferentes atores sugere que talvez estejamos em um caminho sem volta em direção a uma comunicação mais democrática e pluralista, um daqueles casos em que mais importante do que de onde saímos ou aonde chegaremos é o que aprenderemos durante a jornada. A sua operacionalização demanda necessariamente uma opção política pela cidadania e pelo interesse público. Mas exige também a capacidade profissional de viabilizar padrões adequados que promovam não apenas a divulgação, mas também o acesso à informação e oportunidades de diálogo e participação (DUARTE, 2009, p. 70)

Sendo assim, após apresentarmos algumas reflexões conceituais sobre a comunicação pública, que acreditamos ser ela – levando em conta o pensamento de Beth Brandão – o meio para construir uma relação de diálogo com o cidadão e não só transmitir informações. À época, Beth Brandão defendia que a comunicação pública era um "conceito em construção, assim como é nossa cidadania, nossa vivência política, nossa ciência". (BRANDÃO, 2006, p. 13). Hoje, diante de tantas vertentes e entendimentos de “como fazer Comunicação Pública”, perguntamos: qual seria o profissional que desempenharia uma função estratégica junto a diversos públicos, refletindo, teorizando e praticando uma comunicação comprometida com a cidadania, a fim de viabilizar o diálogo e a interação social?

Sobre esta questão, trataremos a seguir, como o relações-públicas – na nossa perspectiva de atuação profissional na Administração Pública, em especial no Poder Legislativo Municipal – desempenha funções administrativas, estratégicas, mediadoras e políticas – para a construção de diálogo junto à sociedade, na medida em que realiza processos comunicacionais para promover a abertura e a transparência parlamentar, o acesso à informação pública e à participação cidadã.

4.6 O fazer do Relações-Públicas em favor do cidadão

Na Administração Pública, a comunicação é a responsável por favorecer o acesso dos cidadãos a temas de interesse público, para que usem estas informações na busca de uma sociedade melhor e mais justa. É nesta perspectiva que Pierre Zémor, afirma que ações comunicacionais [daqui em diante tratada como Comunicação Pública], quando planejadas estrategicamente, se desenvolvem em favor do cidadão, situando-o no espaço público, aberto à participação. “A comunicação pública ocupa, portanto, na comunicação natural da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público”. (ZÉMOR, 1995, p. 1).

Para ele, a comunicação pública, na Administração Pública, assume ainda a tarefa de

tornar a informação disponível ao público, de estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar um serviço desejável e preciso, de apresentar os serviços oferecidos pela administração, pelas coletividades territoriais e pelos estabelecimentos públicos, de tornar as próprias instituições conhecidas, enfim, de conduzir campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral. A esses registros, soma-se aquele de natureza política, ou seja, da comunicação do debate público que acompanha os processos decisórios. (ZÉMOR, 2009, p. 214)

De acordo com a pesquisadora e relações-públicas, Professora Doutora Maria Helena Weber, a área de Relações Públicas é a que possui na sua natureza e essência, a totalidade da Comunicação Pública, o que torna este profissional o mais habilitado para planejar e administrar estrategicamente as diferentes modalidades de comunicação porque reúne todos os requisitos, como a profissão e habilitação, capaz de dar unidade e avaliar.

Esta premissa foi defendida por ela no artigo *Comunicação Organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão administrativa*¹⁹, que complementou que isso só é possível “com a gestão estratégica de Relações Públicas capaz de integrar diferentes ações a diferentes públicos e interesses, para a construção integrada da imagem pública das organizações” (WEBER, 2009, p. 71).

Diante desta provocação, qual seria, então, a natureza e essência das Relações Públicas? Para Margarida Kunsch, as Relações Públicas, enquanto atividade profissional e disciplina acadêmica,

têm como objetos as organizações [natureza] e seus públicos de interesse [essência], instâncias distintas, mas que se relacionam dialeticamente. A área trabalha administrando relacionamentos e, muitas vezes, mediando conflitos, valendo-se de estratégias e de programas de comunicação, de acordo com diferentes situações (KUNSCH, 2003, p. 89-90).

¹⁹ WEBER, M. H. *Comunicação Organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão estratégica*. *Organicom*, [S. l.], v. 6, n. 10-11, p. 70-75, 2009. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139006. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139006>. Acesso em: 22 dez. 2022.

Ora, partindo destes pressupostos, nos cabe, então, enquanto Relações-Públicas (RP) esclarecer que, para compreendemos essas premissas em sua totalidade, existem diversas abordagens sobre o assunto.

Para isso, daremos destaque às de Margarida Kunsch, defensora da função estratégica e idealizadora do pensamento em torno do conceito de comunicação integrada (2003) e Fábio França, responsável pelo estudo que permitiu uma nova classificação dos públicos, a partir de uma nova visão estratégica – e que nas suas respectivas perspectivas, vêm o *fazer* do RP por meio de funções, e têm no planejamento a fonte e o ponto de partida para um planejamento com vistas à excelência e à eficácia da comunicação pública nas organizações.

Partindo do princípio, Relações públicas é uma atividade da área de conhecimento da comunicação, uma profissão regulamentada por lei e que para o seu exercício, o profissional deve ter formação em nível superior na área e registro junto aos conselhos de classe.

A definição legal da profissão, regulamentada por meio do Decreto nº 63.283, de 26 de setembro de 1968, que criou a Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967, diz que

a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada, constituem o objeto geral da profissão liberal ou assalariada de Relações Públicas (BRASIL, 1968).

Outra interpretação atual para Relações Públicas foi dada pela Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP), entidade mais antiga da área, criada em 1954 para, segundo ela, “propugnar a melhor e mais ampla compreensão e valorização em todo o Brasil das ideias, objetivos e práticas que constituem ou serviços ou atividades de Relações Públicas”:

[Relações Públicas são] a atividade e o esforço deliberado, planejado, coeso e contínuo da alta administração, para estabelecer e manter uma compreensão mútua entre uma organização, pública ou privada, e seu pessoal, assim como entre essa organização e todos os grupos aos quais está ligada, direta ou indiretamente (ANDRADE, 1983, p. 45)

Complementando às duas citações anterior, cabe também destacar [com algumas alterações] a formalizada pelo Conselho Federal dos Profissionais de Relações Públicas – CONFERP:

A atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada constituem o objeto da profissão liberal ou assalariada de Relações Públicas (CONFERP, 2022).

Percebe-se que as três definições pautam questões comuns, como o planejamento, a informação, os públicos e a continuidade, o que torna a atuação do RP relevante quanto à ação e à operacionalização da comunicação nas instituições, por meio de ideias-chave que objetivam o trabalho do RP.

É interessante esclarecer ainda, que algumas funções e atividades da profissão de Relações Públicas são privativas [próprias, exclusivas, reservados] ao RP – o que no nosso entendimento, justifica, aí, a premissa defendida por Maria Helena Weber, anteriormente – e que estão estabelecidas em legislação própria – Resolução Normativa nº 43, de 24 de agosto de 2022:

- Planejar, implantar e gerenciar as comunicações institucional, corporativa, empresarial, organizacional, estratégica, dirigida e integrada nas organizações, programas de interesse comunitário e fomento à informação para a opinião pública;
- Lecionar as disciplinas de teoria e técnicas de Relações Públicas;
- Esclarecer aos grupos de autoridades e opinião pública os interesses da organização;
- Mediar os relacionamentos estratégicos com os diversos públicos por meios de canais de comunicação;
- Desenvolver e diagnosticar pesquisas e auditorias de opinião e de imagem;
- Intermediar as relações governamentais, visando a manutenção de uma imagem positiva;
- Enfatizar o reconhecimento dos negócios da organização, sejam eles atividades, produtos ou serviços, junto aos públicos de interesse (CONFERP, 2016, p. 10).

Para tornar mais simples o entendimento, abaixo uma lista das principais atividades do RP, de acordo com a Resolução Normativa nº 43:

1. Planejamento Estratégico de Comunicação on e off-line – Art 3º, Inciso I, itens 1 a 4
2. Comunicação Corporativa / Institucional – Art 3º, Inciso I, itens 1 a 4
3. Auditoria e Pesquisa de opinião pública / imagem / clima organizacional e para fins institucionais – Art 3º, Inciso II, itens 1 e 2
4. Gestão de Relacionamento com os públicos da organização (stakeholders) – Art 3º, Inciso IV, itens 1, 5 e 6
5. Gerenciamento de crises na comunicação – Art 3º, Inciso IV, item 4
6. Comunicação Interna – Art 3º, Inciso IV, item 5
7. Eventos Corporativos / Institucionais para fins de construção e reputação de imagem corporativa – Art 3º, Inciso IV, item 8
8. Comunicação Pública e Cívica – Art 3º, Inciso IV, item 2
9. Relações Governamentais e lobby – Art 3º, Inciso IV, item 9
10. Media Training – – Art 3º, Inciso I, item 3
11. Cerimonial e Protocolo – Art 3º, Inciso IV, item 9
12. Professor de disciplinas específicas RP e supervisão de estágios curriculares – Art 3º, Inciso III, itens 1 e 2

Diante disso, entendemos, enquanto RP, que as atividades da profissão apontam para um cenário de ações integradas de comunicação, numa perspectiva defendida por Margarida Kunsch, e que reflete em minha atuação profissional, justificando, com isso, a proposta de realização desta tese. Cabe registrar, ainda, que há trabalhos no Brasil que tratam exclusivamente sobre as atividades privadas

exercidas pelo Relações-Públicas²⁰. Assim, não caberá a esta tese, enveredar por esse percurso.

Sendo assim, e partindo do pressuposto que a atividade de Relações Públicas tem como objetivo manter relacionamentos entre as organizações e seus diferentes públicos, utilizando estratégias, técnicas e ações de comunicação, de acordo com os diferentes ambientes, mostrarei, a seguir, que funções essenciais de relações públicas, incorporei nas minhas atividades profissionais na Câmara Municipal de Sorocaba, que culminaram nos resultados desta tese, seguindo as premissas de Margarida Kunsch [Função Estratégica], ~~Roberto Porto Simões [Função Política]~~ e Fábio França [Função Mediadora].

Para exercer a Função Estratégica no âmbito da Câmara Municipal de Sorocaba, vinculei meu fazer de RP junto à Secretaria de Comunicação Institucional (SECOM), órgão de assessoramento superior vinculado diretamente à Presidência da Mesa Diretora. Este órgão é dirigido por um Relações-Públicas (RP) e compete a ele – dentre as funções de dirigir as áreas de imprensa, cerimonial e eventos e rádio & tv – assegurar a transparência e a interação com a sociedade, por meio de uma política de comunicação e divulgação institucional da Câmara, que resulte na produção de informações de interesse público, de caráter apartidário, imparcial e não opinativo, e assessorar, nos assuntos de sua competência, a Presidência, a Mesa Diretora, as Comissões Parlamentares e os Vereadores.

Diante disso, meu fazer de RP é propor soluções mediante a identificação de forças, fraquezas, ameaças e oportunidades e apontar ações proativas de comunicação pública, transparência, acesso à informação e participação, o que, de certa forma, reforça os pressupostos estabelecidos por Margarida Kunsch:

para [o RP] exercer a função estratégica significa ajudar as organizações a se posicionarem perante a sociedade, demonstrando qual é a razão de ser do seu empreendimento, isto é, sua missão, quais são os seus valores, no que acreditam e o que cultivam, bem como a definir uma identidade própria e como querem ser vistas no futuro (KUNSCH, 2003, p. 103).

²⁰ Para mais detalhes sobre o tema consultar: FICHER, Marcelo; MACHADO NETO, Manoel Marcontes. História das Relações Públicas no Brasil. Sistema Conferp, Brasília. Disponível em <http://conferp.org.br/relacoes-publicas/historia-das-relacoes-publicas/>.

Destaco ainda que meu fazer de RP é baseado em pesquisa e planejamento, para encontrar as melhores estratégias comunicacionais que posicionem a Câmara Municipal de Sorocaba perante os cidadãos e a demonstrar, com isso, sua missão [sua razão de existir], sua visão [sua pretensão futura] e seus valores. Para Margarida Kunsch, a função estratégica do RP está intimamente ligada ao planejamento e à gestão estratégica da comunicação, o que permite abrir

canais de comunicação entre a organização e os públicos, em busca de confiança mútua, construindo a credibilidade e valorizando a dimensão social da organização, enfatizando sua missão e seus propósitos e princípios, ou seja, fortalecendo seu lado institucional (KUNSCH, 2003, p. 103).

E como atuo em conjunto com outras áreas da comunicação da Câmara, em especial na curadoria de conteúdo para produção de informações de interesse público, veiculadas pela Rádio e pela TV Câmara, percebo, com isso, uma sinergia com essas áreas, que também se engajam no processo de planejamento de comunicação. Com isso, ajudamos a Câmara a reconhecer partes do ambiente, o que nós, RPs, chamamos de Públicos Estratégicos [trataremos deste tema, mais adiante, ao abordarmos a Função Mediadora, na perspectiva do relações-públicas, Fábio França], que afetam a missão e os objetivos da Câmara.

Já na Função Mediadora, como o próprio nome remete, o RP facilita a relação, o diálogo entre a organização e seus públicos, por meio da comunicação, o que também é a essência da natureza das relações públicas. E o que a torna uma função específica do RP é o modo de como comunicar. Não se trata apenas de informar, ou prestar informação, mas de praticar a informação no sentido de “tornar comum, estabelecer comunhão, participar da comunidade, através do intercâmbio de informações e do estabelecimento de diálogo.” (KUNSCH, 2003, p. 105).

Deve-se, ainda, levar em conta a diversidade de públicos de uma organização, já que os públicos em Relações Públicas são a razão de ser de qualquer relação, pois estabelecem os diversos modos de interação entre uma organização e seus públicos de interesse (MARQUEZ, 2010, p. 1). Para isso, recorreremos às premissas do pesquisador e relações-públicas, Professor Doutor Fábio França, que nos apresentou em 2008 – numa nova visão estratégica – como identificar públicos com base no grau de interação de cada público com a organização.

Inicialmente, vamos definir o conceito de público para, a partir daí, entender como Fábio França propôs essa nova conceituação de públicos. Público é todo grupo que influencia ou é influenciado pela instituição, em algum grau, direta ou indiretamente. Para França (2003, p. 34), “não se pode conceituar público como apenas um agrupamento de pessoas, mas é preciso especificidade ao determinar os níveis de interesse de cada um, nas suas relações com a instituição”. Para ele, “cada instituição tem seus públicos específicos que devem ser pensados particularmente, quando da realização do seu planejamento de comunicação” (FRANÇA, 2003, p. 36).

Outros autores estudam a relação “organização x públicos”, por meio da análise dos papéis e os laços que os diferentes públicos constroem com as organizações ou classificam e sistematizam os públicos, considerando ainda os motivos institucionais desses relacionamentos. Tradicionalmente, Cândido Teobaldo de Souza Andrade²¹ (2001, p. 13-15) identifica os públicos de uma organização em três categorias: internos, externos e mistos:

1) Público interno:

- é aquele que apresenta claras ligações socioeconômicas e jurídicas com a empresa onde trabalha, vivenciando suas rotinas e ocupando o espaço físico da instituição;
- são as pessoas ligadas a uma organização e com as quais ela se comunica no dia-a-dia do trabalho;
- os públicos internos típicos de uma indústria são os empregados, acionistas, fornecedores, revendedores, clientes e a comunidade próxima à empresa; e
- em um estabelecimento escolar são públicos internos os vários tipos de empregados, estudantes, pais, fornecedores, e o público geral dividido em vários subgrupos.

²¹ Autor clássico de Relações Públicas, Teobaldo de Andrade foi o pioneiro das Relações Públicas no Brasil, tendo sido o primeiro a sistematizar a atividade de RP no país. Em 1962 publicou o livro “Para entender relações públicas”, o primeiro livro da área na América Latina. Foi fundamental no estabelecimento das bases científicas da área, pois suas publicações são frutos de pesquisas. As suas principais contribuições teóricas foram: 1) fixar o processo de relações públicas, aplicável a qualquer tipo de organização, privilegiando o estudo dos públicos; 2) descrição das funções de Relações Públicas (pesquisa, planejamento, execução, controle, avaliação, coordenação e assessoramento); 3) classificação dos públicos em Internos, mistos e externos); 4) primeiro a mostrar a interdisciplinaridade de RP, apresentando o conceito psicossociológico de público; e 5) estabeleceu a definição dos veículos de comunicação dirigida (oral, escrito, aproximativo e auxiliar).

2) Público externo:

- é aquele que não apresenta claras ligações socioeconômicas e jurídicas com a empresa, mas que interessam à instituição por objetivos mercadológicos, políticos e sociológicos.

3) Público misto:

- é aquele que apresenta claras ligações socioeconômicas e jurídicas com a empresa, mas não vivencia as rotinas da empresa, e não ocupa o espaço físico da instituição.

Com o tempo, Fábio França percebeu que as transformações sociais e organizacionais demonstram que essas categorias não mais correspondiam à realidade enfrentada pelas organizações na relação com seus públicos, tornando-as insuficientes diante das transformações organizacionais e exigências do mundo globalizado e propôs um mapeamento de públicos, que pudesse definir o tipo e as interações com esses públicos, atendendo aos seguintes objetivos (2003, p. 42):

- 1) Identificação dos públicos;
- 2) As formas de relacionamento;
- 3) Designações dos públicos;
- 4) Objetivos da relação;
- 5) A importância da relação;
- 6) Duração/temporalidade da relação;
- 7) Prioridades; e
- 8) Expectativas da relação por parte dos públicos e por parte da organização.

Esses públicos podem ser classificados em:

- 1) Públicos essenciais: divididos em constitutivos e não constitutivos, estão ligados juridicamente à organização e são fundamentais para sua constituição, manutenção, estrutura, sobrevivência e execução das atividades-fim, como investidores, acionistas, sócios, empregados, fornecedores, clientes e/ou consumidores, etc.;
- 2) Públicos não-essenciais: divididos em públicos de consultoria, setores associativos, setoriais sindicais e setoriais da comunidade, não estão ligados aos fatores produtivos da organização, mas aos de prestação de serviços, podendo atuar externamente na promoção institucional e mercadológica da organização ou intermediando relacionamentos políticos ou sociais, como as agências de publicidade e propaganda, de relações públicas, conselhos profissionais, sindicatos, associações da comunidade, partidos políticos, escolas, universidades, etc.; e
- 3) Públicos de redes de interferência: divididos em concorrentes e os de comunicação de massa (mídia impressa e mídia eletrônica), são representados por públicos especiais do cenário externo das organizações e podem exercer fortes influências (negativas ou positivas) junto ao mercado e à opinião pública – o que pode favorecer ou prejudicar a organização – tendo em vista seu poder de liderança operacional ou representativa.

Percebe-se, aí, a existência de públicos que contribuem para a constituição da organização, sua viabilização e a realização de negócios, bem como outros que complementam as ações da organização, divulgando-a ou promovendo seus produtos e/ou serviços (MARQUÊZ, 2010, p. 4).

Para conhecer o quanto e em que grau esses determinados públicos contribuem para a constituição da organização e sua viabilização, França (2003, p. 44) apresenta os seguintes critérios de relacionamento:

- 1) Grau de dependência: para constituição, existência e sobrevivência da organização, como os acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores (públicos essenciais);
- 2) Grau de participação: menor ou maior, dos públicos nos negócios da organização, na defesa de seus interesses e na sua promoção institucional ou mercadológica (públicos não essenciais); e
- 3) Grau de interferência: dos públicos sobre a organização e os seus negócios. Esses públicos não participam nem da constituição nem da manutenção da empresa. Porém, podem interferir no desenvolvimento de seus negócios e até na sua sobrevivência (públicos de redes de interferência).

Nota-se, portanto, que a classificação proposta por Fábio França permite que as organizações construam relacionamentos estratégicos e esclareçam a razão de ser da relação e o que se pretende alcançar com ela. Não há interesse em saber se o público é interno, externo ou misto; o foco é o tipo da relação e o seu objetivo (MARQUÊZ, 2010, p. 5).

Com isso, o enfoque lógico proposto permite a organização planejar e comunicar de maneira apropriada com os públicos de interesse, pois facilita o planejamento das mensagens e permite determinar os veículos de comunicação a serem dirigidos a cada público evitando-se, assim, a produção de instrumentos inadequados e até reduzindo custos, como demonstra o quadro a seguir:

Quadro 1 – Planejamento da Comunicação e do uso de seus instrumentos diante dos diferentes tipos de públicos

Determinação dos públicos objeto da comunicação	Como deve ser planejada a comunicação com públicos estratégicos	Instrumentos preferenciais que podem ser utilizados (mídia selecionada)
Empregados	Direta, permanente, informativa, motivadora, interativa e persuasiva. Disseminadora dos valores organizacionais (visão, missão, princípios éticos etc).	Encontros, eventos, confraternizações, publicações, hotline, intranet.
Acionistas	Direta, informativa, transparente, com regularidade, do tipo prestação de contas semestrais e anuais.	Reuniões, informativos, relatórios anuais, Internet.
Fornecedores	Direta, informativa, com regularidade, tecnológica, precisa, transparente, motivadora, manifestadora de interesses, de manutenção, de parcerias, de satisfação pelo serviço recebido, cobrança de prazos e de cumprimento de cronogramas.	Informativos, visitas, encontros, jornais, pesquisas, manuais técnicos, folhas de especificações de produtos, feiras, internet.
Clientes	Direta, persuasiva, motivadora, permanente e sazonal (campanhas), promocional, criativa, chamando atenção, despertando interesse, desejo de compra, e de manutenção da fidelidade à marca.	Publicações, informativos, campanhas, outdoors, rádio, TV, merchandising, prêmios, sorteios, ofertas, eventos.
Comunidade	Direta, com regularidade, informativa, motivadora, transmissora de valores e políticas empresariais, para conquistar apoio e interesse pela empresa, pela sua defesa.	Encontros, projetos sociais, patrocínios, parcerias, publicações.
Governo	Direta, de regularidade bem planejada, informativa, tecnológica, transparente, persuasiva e ética.	Contatos diretos, visitas, encontros, ações de lobby, audiências, relatórios, projetos.

Fonte: FRANÇA, Fábio. Conceituação lógica de públicos em relações públicas. **Estudos de Jornalismo e Relações Públicas**, São Bernardo do Campo, Fajorp-Metodista, a. 1, n. 1, jun. 2003.

Diante do que foi exposto, e levando em conta as premissas apresentadas, é possível perceber que muitas abordagens foram formadas a partir do “ser e fazer” do RP e, apesar de estarem estruturadas separadamente, as funções da atividade devem ser reunidas para serem aplicadas na prática. Não há mais como pensar Relações Públicas como uma atividade meramente executora de ações de comunicação. Mas,

planejá-las, de forma estratégica, como elemento norteador para o cumprimento da missão, dos objetivos e valores de uma organização.

No nosso caso especificamente – relações-públicas, atuando profissionalmente na Administração Pública – levamos em conta os princípios estabelecidos por Pierre Zémor e em especial, referendados pelo pesquisador Jorge Duarte, para desenvolvermos na Câmara Municipal de Sorocaba, uma comunicação [pública] em favor do cidadão, situando-o no espaço público, aberto à participação. “A comunicação pública ocupa, portanto, na comunicação natural da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público”. (ZÉMOR, 1995, p. 1). Para ele, a comunicação pública, em instituições públicas, assume para si a tarefa de

tornar a informação disponível ao público, de estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar um serviço desejável e preciso, de apresentar os serviços oferecidos pela administração, pelas coletividades territoriais e pelos estabelecimentos públicos, de tornar as próprias instituições conhecidas, enfim, de conduzir campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral. A esses registros, soma-se aquele de natureza política, ou seja, da comunicação do debate público que acompanha os processos decisórios. (ZÉMOR, 2009, p. 214)

As instituições públicas têm, por obrigação, na visão de Pierre Zémor, facilitar as informações e dados — documentos, cadastros, decisões públicas, etc. — para conhecimento do cidadão, bem como disponibilizar permanentemente “as regras do jogo coletivo (o quadro legal e os procedimentos), e de prestar contas dos atos de utilidade pública” (ZÉMOR, 2009, p. 215). Estas informações à disposição do cidadão têm o propósito de facilitar a vida das pessoas em sociedade. O acesso a esse tipo de informação, seja por meio de uma consulta ou cópia, por exemplo, é um direito do cidadão, no entanto, apenas disponibilizar não é suficiente. Para que haja uma relação efetiva entre o cidadão e as instituições públicas é necessário a promoção do diálogo e à assistência ao usuário, que só é possível, quando a comunicação pública se empenhar em:

- a) tornar mais acessível o serviço público;
- b) facilitar os contatos com os usuários;
- c) redesenhar a arquitetura interna dos locais a fim de evitar filas ou contribuir para que elas sejam mais suportáveis;
- d) estimular formas de trocas mais pessoais e conviviais com os usuários;
- e) adaptar os horários de funcionamento dos locais públicos para melhor atender o usuário;

- f) facilitar pequenos serviços necessários (posto bancário no local e em horário compatível, fotocopadora, etc.);
 - g) serviço de tele atendimento (e não telemarketing), o que exige um tipo de treinamento diferente daquele que se faz para o mercado;
 - h) atualização das informações nos postos, no tele atendimento, na internet.
- (ZÉMOR, 1995, p. 7)

Seguindo o pensamento de Pierre Zémor, Jorge Duarte (2011) compreende que a comunicação pública deve viabilizar o direito social e individual e coletivo à informação, à expressão, ao diálogo e a participação. Para ele, a comunicação pública assume uma perspectiva cidadã e modifica seu eixo, “tradicionalmente centrado no atendimento dos interesses da instituição e de seus gestores” para “o atendimento do interesse público e da sociedade, simbolizado pelo cidadão” (DUARTE, 2011, p. 126).

Jorge Duarte entende ainda, que o desafio da comunicação pública é colocar o interesse público e a sociedade em evidência, ou seja, na gestão do que é público, ele entende que a comunicação nas instituições públicas é fundamental para:

- a) identificar demandas sociais;
 - b) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada;
 - c) promover e valorizar o interesse público nas instituições;
 - d) qualificar a formulação e implementação de políticas públicas;
 - e) orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente;
 - f) garantir a participação coletiva na definição, e na implementação, no monitoramento e no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas;
 - g) atender as demandas do cidadão e dos diferentes atores sociais em obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público;
 - h) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária;
 - i) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público;
 - j) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos;
 - k) avaliar a execução das ações de interesse coletivo.
- (DUARTE, 2011, p. 128)

As casas legislativas, por sua natureza e particularidades, precisam ser transparentes, informarem em que atuam e como atuam, salvo às exceções previstas em lei, como segredos de justiça, por exemplo. O acesso à informação — uma das condições para se estabelecer a comunicação pública — permite que a sociedade avalie se as ações da instituição estão de acordo com os interesses coletivos. A esse respeito, Jorge Duarte (2011, p. 131) propõe uma divisão dos instrumentos utilizados pela comunicação pública — instrumentos de informação e instrumentos de diálogo — que são “capazes de ampliar as instâncias de informação e participação”.

Os instrumentos ditos de informação têm o objetivo de informar, orientar e disponibilizar dados, permitindo a ampliação do conhecimento sobre determinado assunto, tais como: publicações periódicas, notícias, os sites institucionais, as campanhas publicitárias, entre outros. Já os instrumentos de diálogo são aqueles responsáveis pelo estabelecimento de instâncias de interação com a sociedade, como fóruns de discussão, os conselhos, as teleconferências, as listas de discussão, os grupos de trabalho, os eventos, ou seja, as mais variadas formas que permitem a participação do cidadão. Em vista disso, a comunicação pública se utiliza de diversos canais para promover junto ao cidadão, o conhecimento do que é de interesse coletivo, já que o que é público diz respeito e afeta a todos os cidadãos de maneira indistinta.

Diante disso, percebemos a importância de compreendermos que por meio da comunicação pública é possível atender as necessidades do interesse público. E é nesse sentido que ela deve ser compreendida, possibilitando ao cidadão ter acesso à informação que ele necessite e, eventualmente, a que desconhece, a possibilidade de diálogo e a participação na consulta das decisões políticas (DUARTE, 2009, p. 64).

Jorge Duarte acredita que a informação é um elemento essencial para o processo de comunicação, porém atenta para o fato de que comunicar é diferente de informar e que, por vezes, “a falta de divulgação” é confundida com a “incomunicação”. Sendo assim, uma comunicação só é compreendida, quando uma “mensagem” é entregue a um destinatário e o mesmo é compreendida por ele. Entretanto, é necessário compreender ainda, que essa informação se apropria de experiências sociais, de oportunidades de acesso e da forma a que está vinculada. O autor reforça ainda, que a comunicação pública é um processo comunicacional maior do que simplesmente informar pressupondo, com isso, o acesso à informação e o diálogo (DUARTE, 2009, p. 63).

Um outro ponto abordado por Jorge Duarte (2009, p. 67) é o acesso e a disponibilização da informação. Para ele, é importante refletir qual a melhor maneira de disponibilizar determinada informação para os públicos de interesse pois, geralmente, os que menos possuem conhecimento para acessar a informação são os que mais precisam dela. Para isso, propõe que os comunicadores sejam “mestres-de-obras” que devem:

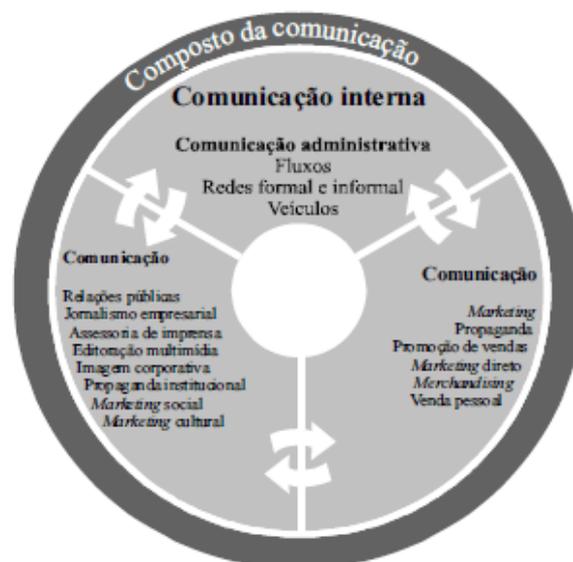
conhecer todos os pontos de contato entre a instituição e sociedade, os instrumentos possíveis, seu uso e seu potencial e saber articulá-los no planejamento para depois coordenar ações, orientar especialistas, distribuir, supervisionar e cobrar tarefas em torno do plano previamente definido (DUARTE, 2009, p. 69).

Nesse sentido, podemos perceber a necessidade de a comunicação das instituições públicas estar entrelaçada em todos os ambientes da instituição e como a comunicação pública pode ser um processo mais democrático e pluralista, tendo como base o interesse público para construção da cidadania.

Diante disso, a Margarida Kunsch (2012, p. 16) afirma que a instituição deve interagir com os cidadãos, através dos meios de comunicação, para levar informação além “dos muros da democracia”. E numa perspectiva mais ampla — cunhada pela autora como Comunicação Organizacional Integrada — propõe um formato que atenda todo tipo de instituição, seja ela pública, privada ou sem fins lucrativos.

A comunicação organizacional integrada é definida por Margarida Kunsch (2003, p. 150) como “aquela em que as diversas subáreas da comunicação atuam de forma sinérgica”. Isso implica, segundo ela, “numa junção da comunicação institucional, da mercadológica e da comunicação interna, que forma o composto da comunicação organizacional”, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 - Composto da Comunicação Integrada



Margarida Kunsch. *Relações públicas e a filosofia da comunicação integrada*, p. 151.

Fonte: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003

A área corresponde à **comunicação administrativa** se refere àquela que “processa dentro da organização, no âmbito das funções administrativas; é a que permite viabilizar todo o sistema organizacional, por meio de uma confluência de fluxos”. Entendemos, com isso, que essa comunicação é aquela que gera atribuições e responsabilidades aos funcionários, permitindo o funcionamento da instituição, por meio das demandas estabelecidas e transmitidas pela comunicação (KUNSCH, 2003, p. 153).

A **comunicação interna** é compreendida como aquela que corresponde a “um setor planejado, com objetivos bem definidos, para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus empregados, usando ferramentas da comunicação institucional até a comunicação mercadológica” Para a autora, a comunicação interna contribui na valorização dos colaboradores da instituição, já que “oferece um estímulo ao diálogo e à troca de informações entre a gestão executiva e a base operacional, na busca da qualidade total dos produtos ou serviços e do cumprimento da missão de qualquer organização”. (KUNSCH, 2003, p. 154).

A área comunicacional que corresponde à **comunicação mercadológica** “é responsável por toda a produção comunicativa em torno de objetivos mercadológicos, tendo em vista a divulgação publicitária dos produtos ou serviços de uma empresa”. (KUNSCH, 2003, p. 162). Essa área corresponde a todos as “manifestações simbólicas de um mix integrado de instrumentos de comunicação persuasiva para conquistar o consumidor e os públicos-alvo” (KUNSCH, 2003, p. 164).

Por fim, a área correspondente à **comunicação institucional** é aquela que está ligada aos processos comunicacionais que “explicitam o lado público das organizações, constrói uma personalidade creditiva organizacional e tem como proposta básica a influência político-social na sociedade onde está inserida”. As subáreas que correspondem a essa modalidade constituem-se nas relações públicas, o “jornalismo empresarial, a assessoria de imprensa, a publicidade/propaganda institucional, a imagem e a identidade corporativa, o marketing social, o marketing cultura e a editoração multimídia”. (KUNSCH, 2003, p. 164). A autora complementa ainda que, para praticar corretamente a comunicação institucional, é necessário conhecer a instituição para que as estratégias e os objetivos sejam planejados de acordo com o que a instituição efetivamente precisa (KUNSCH, 2003, p. 165).

É importante acrescentar algumas percepções de Margarida Kunsch, quanto ao desenvolvimento da comunicação pública, face ao contexto da comunicação organizacional integrada. Do ponto de vista da autora, a comunicação pública só poderá ser eficaz, se realizar um trabalho integrado com todas as áreas da comunicação. Ela identifica, por exemplo, aspectos da comunicação organizacional nos processos comunicacionais da comunicação pública ou de instituições públicas, quando afirma que é a comunicação organizacional que torna possível a coordenação de todas as ações de comunicação de uma instituição. Isso, segundo ela, promove uma sinergia geral, identificada como o conceito da comunicação integrada (KUNSCH, 2012, p. 21).

Diante das percepções expostas pelos autores quanto à comunicação nas instituições públicas, em especial os concebidos por Margarida Kunsch, percebemos que atributos relacionados à comunicação pública, permeiam toda a prática de relações públicas na Administração Pública e engloba diretrizes que, se seguidas pelo RP, tornam o seu fazer estratégico, ligado à criação de valores nos relacionamentos com a sociedade ancorados na transparência, no diálogo e no foco no cidadão.

5 O PERCURSO METODOLÓGICO E AS INVESTIGAÇÕES

Neste capítulo apresentarei o percurso realizado na pesquisa para alcançar o que foi proposto: descrever, na perspectiva dos pressupostos da comunicação pública e do fazer do relações-públicas, que instrumentos favorecem a abertura e a transparência parlamentar – nas dimensões comunicação, transparência e participação – para ampliar e fortalecer o envolvimento do cidadão no processo legislativo. Trarei também uma abordagem sobre as minhas escolhas metodológicas e técnicas de pesquisa aplicadas.

5.1 A metodologia: abordagem, natureza e objetivo da pesquisa

A escolha da abordagem desta pesquisa levou em conta os objetivos do trabalho e, por isso, optei em utilizar a Pesquisa Quantitativa, que se caracteriza pela possibilidade de medir e quantificar fenômenos, geralmente com o objetivo de descobrir padrões e relações entre variáveis (OLIVEIRA, 2011, p. 25).

Uma das vantagens desta abordagem foi permitir que eu coletasse uma grande quantidade de dados em pouco tempo, o que foi importante, tendo em vista o universo [câmaras municipais brasileiras] e a amostra da pesquisa [27 câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba – RMS]. Com isso pude avaliar a relação entre diferentes variáveis e fazer generalizações sobre a população, tornando-a útil para fins estatísticos.

A natureza do trabalho foi classificada e entendida por mim, como uma Pesquisa Aplicada, para ser principal gerador de conhecimento que me permitisse propor e desenvolver soluções práticas e imediatas, aplicáveis à Câmara Municipal de Sorocaba e, conseqüentemente à sociedade²², o que justificou, também, a escolha de um dos procedimentos utilizados por mim, para realização da coleta de dados: a Pesquisa-Ação, que abordaremos mais adiante.

Destaco também que, pelo universo da pesquisa e objetivos propostos com este trabalho, a Pesquisa Aplicada também se justificou por dois motivos: a realização

²² Utilizei também como referência, o Art. 2º, alínea II, do Decreto nº 5.798, de 7 de junho de 2006, que regulamentou Lei nº 11.196/2005, conhecida como “Lei do Bem”, que prevê incentivos fiscais para organizações que realizam atividades de pesquisa tecnológica e desenvolvimento de processos de inovação.

da Pesquisa-Ação se concentrar em torno dos problemas presentes na Câmara Municipal de Sorocaba, percebidos por mim, enquanto Relações-Públicas e a possibilidade de replicação a Ação às demais câmaras municipais da RMS; e por estar empenhado em elaborar diagnósticos, identificar problemas e buscar soluções, respondendo, assim, demandas formuladas pelo principal “cliente” de uma casa legislativa: o cidadão (THIOLLENT, 2009, p.36).

E para complementar a metodologia desta pesquisa, optei pela Pesquisa Descritiva. Por ser normalmente de caráter quantitativo, permitiu descrever e compreender as características das câmaras municipais da amostra e estabelecer uma relação como as variáveis se relacionaram com objeto de estudo da pesquisa (GIL, 1999, p. 42).

Cabe aqui destacar ainda que a escolha por uma abordagem descritiva da pesquisa, permitiu que eu utilizasse uma técnica padronizada de coleta de dados, que assumiu a forma de Levantamento – um dos procedimentos que utilizei como técnica para coleta de dados – por meio de um Protocolo de Observação Estruturado.

5.2 Os procedimentos: o Estudo Exploratório (capacitações, pesquisas bibliográfica e documental), a Pesquisa de Levantamento e a Pesquisa-ação

5.2.1 O Estudo Exploratório

Na perspectiva dos pressupostos da comunicação pública e do ser e fazer do relações-públicas, iniciei em 3 de agosto de 2020, o processo de investigação para descrever que instrumentos favoreceriam a abertura e a transparência parlamentar – nas dimensões comunicação, transparência e participação – e, com isso, para ampliar e fortalecer o envolvimento do cidadão no processo legislativo. Essa fase se deu por meio de um Estudo Exploratório dividido em três etapas: 1ª etapa: Capacitações e Estudos Aplicados; 2ª etapa: Pesquisa Bibliográfica; e 3ª etapa: Pesquisa Documental.

A primeira etapa do Estudo Exploratório compreendeu uma série de capacitações e estudos aplicados, realizados entre os anos de 2019 e 2021, relacionadas às temáticas principais da pesquisa – comunicação pública,

comunicação de interesse público, transparência pública e participação – e foram realizadas em instituições públicas comprometidas com a missão de formar e desenvolver pessoas capazes de inovar, alcançar resultados e servir à sociedade, como a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), o Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), a Escola do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo, a Escola de Gestão da Controladoria-Geral da União (CGU) e o Instituto de Tecnologia e Sociedade (ITS Rio).

Esta etapa foi fundamental para estar mais próximo dos temas do universo (poder legislativo) do objeto de estudo (câmaras municipais), bem como agregar conhecimentos que pudessem contribuir para validar [ou não] as hipóteses da minha pesquisa:

- O poder legislativo municipal deve divulgar informações e promover o debate sobre as questões de interesse do cidadão, adotando mecanismos para que a sociedade possa participar e se expressar.
- Os instrumentos e os espaços de comunicação refletem a posição da maioria dos parlamentares, uma vez que o pluralismo político é a marca registrada dos parlamentos.
- As ouvidorias legislativas servem para levar ao conhecimento dos parlamentares, o pensamento, os anseios e as necessidades dos cidadãos, além de estreitar a relação entre a sociedade e o poder legislativo, permitindo que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis da cidade.
- Ações de formação da cidadania e na qualificação de seus servidores públicos promove uma interação mais estreita entre o poder legislativo municipal e o cidadão, fortalece a participação e viabiliza o acesso ao conhecimento legislativo.

Ao todo dediquei 292 horas distribuídas entre cursos de curta duração (260 horas) e extensão universitária (32 horas)²³, tais como:

- Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão. (Carga horária: 20h). Escola Nacional de Administração Pública, ENAP.
- Planejamento Estratégico no Legislativo. (Carga horária:16h). Instituto Legislativo Brasileiro, ILB.
- Comunicação Integrada. (Carga horária: 15h). Instituto Legislativo Brasileiro, ILB.
- Comunicação Pública e Cidadania. (Carga horária: 15h). Escola do Parlamento - Câmara Municipal de São Paulo
- Criação de Laboratórios de Inovação no Setor Público. (Carga horária: 8h). Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, IDP.
- LAIve - a live da Lei de Acesso à Informação – LAI. (Carga horária: 12h). Controladoria-Geral da União, CGU/PR.
- Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários. (Carga horária: 12h). Controladoria-Geral da União, CGU/PR.
- Gestão em Ouvidoria. (Carga horária: 20h). Escola Nacional de Administração Pública, ENAP.
- O Poder Legislativo Municipal no Brasil. (Carga horária: 20h). Instituto Legislativo Brasileiro.
- Lei de Acesso à Informação. (Carga horária: 12h). Instituto Legislativo Brasileiro, ILB.
- Ouvidoria na Administração Pública. (Carga horária: 20h). Instituto Legislativo Brasileiro, ILB.

Cabe destacar que, dentre os achados mais relevantes desta etapa de capacitação e estudos aplicados, conheci documentos oficiais que permitiram delinear os rumos das etapas seguintes do Estudo Exploratório – a Pesquisas Bibliográfica e a Pesquisa Documental – e, com isso, elaborar o Protocolo de Observação Estruturado, utilizado no Levantamento.

²³ A relação completa está disponível no meu Currículo Lattes – Formação Complementar – por meio do site <http://lattes.cnpq.br/7238238691173370>.

A segunda etapa do Estudo Exploratório contou com uma Pesquisa Bibliográfica que foi “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). Isso me levou a desenvolver conceitos e pensamentos coerentes que contribuíram para produção de saberes relacionados à Comunicação Pública, Comunicação Organizacional e Relações Públicas, além de conceitos complementaram a abordagem, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 2 – Quadro de referências, conceitos e seus principais autores

(continua)

Nº	Referências	Conceitos	Autores	Ano
1	Métodos de Pesquisa	Modos e técnicas de pesquisa social	Antonio Carlos Gil	2009
2		Metodologia da Pesquisa-Ação	Michel Thiollent	2011
3	Comunicação Organizacional e Relações Públicas	Gestão, Estratégia e Planejamento em comunicação organizacional e relações públicas	Margarida Kunsch Fábio França	2003 2009
4	Comunicação Pública	Abordagens conceituais e políticas de comunicação pública	Elizabeth Brandão Jorge Duarte Piérre Zémor ABCPública	2003 2003 2009 2021
5	Transparência Pública	Acesso à Informação Pública	Controladoria-Geral da União	2011
6		Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)		2019
7		Ouvidoria		
8		Índice de Transparência do Poder Legislativo		Senado Federal
9	Participação	Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos – Lei nº 13.460/2017	Brasil	2017

Quadro 2 – Quadro de referências, conceitos e seus principais conceitos
(continuação)

Nº	Referências	Conceitos	Autores	Ano
10	Poder Legislativo	Funcionamento do poder legislativo municipal	Guilherme Wagner Ribeiro	2012
11	Governo Aberto e Parlamento Aberto	Abertura e transparência parlamentar	OpeningParliament.org	2012
12		Diretrizes de Parlamento Aberto	Câmara dos Deputados ParlAmericas	2020
13		Diretrizes de governo aberto	Brasil Open Government Partnership	2014

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Os documentos que delinearam a terceira etapa do processo de investigação – Pesquisa Documental – teve como objetivo complementar a Pesquisa Bibliográfica. Para Gil,

a pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GIL, 2002, p. 45).

Os documentos pesquisados estão relacionados às temáticas Comunicação, Abertura Parlamentar, Transparência e Acesso à Informação Pública, Participação. São eles:

Guia de Comunicação Pública

Este Guia de Comunicação Pública foi elaborado pela ABCPública, para dialogar com profissionais de Comunicação Pública que atuam nos diversos órgãos da administração pública, direta e indireta e com comunicadores que desempenham suas funções em organizações sociais (associações, sindicatos e entidades não governamentais), com foco em atender demandas da sociedade.

Com isso, a visão de comunicação centrada no cidadão, abordada no Guia, ampliou meu olhar de Relações-Públicas que, na prática e de perto, vivencia e conhece a realidade dos instrumentos e canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos.

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU) ou Código Cidadão

A Lei Federal 13.460/2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” (CDU), estabelece que todos os órgãos públicos, como prefeituras e câmaras municipais, tenham que estreitar a sua relação com os cidadãos, por meio de instrumentos inovadores que promovam e garantam a participação, proteção e defesa dos direitos de quem utiliza os serviços da Administração Pública.

Entre outras coisas, fortifica a comunicação com os cidadãos, por meio da criação de ouvidorias, estimula à participação social, por meio de conselhos de usuários, estabelece que os órgãos públicos devem criar uma Carta de Serviços ao Usuário – um documento para informar ao cidadão – de forma clara e precisa – a lista de serviços prestados pelo órgão, suas formas de acesso, prazos, locais e meios de comunicação e os padrões de qualidade de atendimento ao público e possibilita que os cidadãos avaliem os serviços, por meio de pesquisas de satisfação.

Além disso, o CDU estabelece a adoção de soluções tecnológicas para a simplificação de processos e a utilização de linguagem simples e compreensível – que evite o uso de siglas, jargões ou estrangeirismos – por parte dos agentes públicos.

Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei Acesso à Informação (LAI), permite que pessoas e instituições, solicitem informações públicas aos órgãos dos poderes executivo, legislativo e judiciário, das esferas municipais, estaduais e federais do Brasil.

A transparência nos órgãos públicos passa a ser um elemento essencial e obrigatório, a ser observado pelos gestores. No entanto, há dois diferentes tipos de transparência nos órgãos públicos: a transparência ativa e a transparência passiva.

A transparência ativa é a divulgação de informações à sociedade por iniciativa do próprio órgão público, sem que sequer tenha sido solicitada pelo cidadão. Diferença da transparência passiva, uma vez que na passiva, o cidadão só obtém as informações após requerer à Administração Pública.

Um exemplo de transparência ativa seria a publicação e esclarecimento de informações do interesse da população, nos sítios institucionais na internet dos órgãos e das entidades, tais como: estrutura organizacional, competências, horários de atendimento ao público, programas de ação, projetos, repasses ou transferências de recursos financeiros, licitações realizadas e em andamento, remuneração dos servidores e ocupantes de cargo, função ou emprego público, dentre outros.

Outro instrumento para divulgar os dados públicos necessários ao pleno exercício do controle social é o Portal da Transparência. É a ferramenta por meio da qual a sociedade pode adquirir o conhecimento necessário para o controle das ações dos órgãos públicos, bem como contribuir para a prevenção e o combate à corrupção.

Por outro lado, a transparência passiva está relacionada com a divulgação de informações públicas em atendimento às solicitações do cidadão, já que haverá informações que não serão publicadas na internet, seja por limitação técnica ou operacional, ou pelo fato de não despertarem o interesse coletivo ou terem o uso muito restrito. Mesmo assim, essas informações também são públicas e, como tal, pertencem à sociedade.

Para isso, a LAI instituiu a criação de um canal de atendimento presencial entre a sociedade e o órgão público, que é o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para orientar os cidadãos sobre pedidos de informação, informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação e receber pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

Além da apresentação de pedidos de maneira presencial, os órgãos também deverão possibilitar um canal de atendimento on-line, por meio do Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC). Essa ferramenta permite o registro de solicitações de acesso a informações de qualquer lugar do mundo, utilizando-se da internet. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhá-lo por um número de protocolo gerado, receber a resposta da solicitação, entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

Manual e-SIC – Guia do Cidadão

Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas à Administração Pública no âmbito da Lei de Acesso à Informação, os órgãos públicos disponibilizam aos cidadãos o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), um sistema eletrônico web que permite a qualquer pessoa – física ou jurídica – encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

Por meio do e-SIC é possível realizar outras ações, como: acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos; entrar com recursos e acompanhar seu andamento; apresentar reclamação por omissão de resposta; e consultar respostas recebidas. Também estão disponíveis relatórios estatísticos sobre a LAI, além de links relevantes sobre a Lei. No entanto, persistem alguns desafios envolvendo o funcionamento dos e-SICs. Segundo o Manual e-SIC – Guia do Cidadão, durante o monitoramento de implantação da LAI, ainda se nota a ausência de e-SIC em algumas esferas de poder e a falta de padrão nas funcionalidades e estruturas desses sistemas.

5.2.2 A Pesquisa de Levantamento

Levando em conta os resultados apontados pela Pesquisa Documental, em especial em relação às diretrizes que concede ao cidadão o acesso a um Quadro e uma Carta de Serviços, a possibilidade de enviar manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras questões do cidadão relacionados à prestação de serviços públicos) por meio de ouvidorias, a criação de Conselhos de Usuários e a possibilidade de Avaliação dos Serviços Públicos – estabelecidas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – CDU (Lei nº 13.460/2017) realizei um Levantamento, dividido em três partes para verificar:

- 1) [1ª parte] se o CDU foi regulamentado no âmbito das câmaras municipais e a existência de instrumentos de comunicação e relacionamento previstos pelo Código;
- 2) [2ª parte]: a existência de sistemas eletrônicos de informação ao cidadão];
e
- 3) [3ª parte]: a existência de meios que favorecem a abertura e a transparência parlamentar das câmaras municipais – nas dimensões comunicação, transparência e participação – tornando-as mais abertas à sociedade.

Como dito anteriormente, escolhi o Levantamento como um dos procedimentos para técnica de coleta de dados para conhecer diretamente a realidade das câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS), a economia, a rapidez e a quantificação, ou seja, ao obter os dados, poderia agrupá-los em tabelas para uma posterior análise estatística.

O universo do Levantamento contemplou as cidades que figuraram no *Ranking Connected Smart Cities 2020* – um estudo desenvolvido desde 2015 pela Urban System Brasil – que reúne e traz ideias inovadoras para avançar em diversas áreas (mobilidade, saúde, educação, dentre outros) por meio de políticas públicas que atendam aos cidadãos de uma forma humana, inovadora e sustentável.

Já a amostra foi definida levando em conta os seguintes critérios: câmaras municipais com portais eletrônicos ativos; que integrem as cidades da Região Metropolitana de Sorocaba e; que figurassem no *Ranking Connected Smart Cities 2020*.

Institucionalizada em 8 de maio de 2014 pela Lei Complementar Estadual nº 1.241, a RMS é composta por 27 cidades, agrupadas em três sub-regiões:

- 1) Sub-Região 1 (10 cidades): Alambari, Boituva, Capela do Alto, Cerquilho, Cesário Lange, Itapetininga, Jumirim, Sarapuí, Tatuí e Tietê.
- 2) Sub-Região 2 (8 cidades): Alumínio, Araçariguama, Ibiúna, Itu, Mairinque, Porto Feliz, Salto e São Roque.
- 3) Sub-Região 3 (9 cidades): Araçoiaba da Serra, Iperó, Piedade, Pilar do Sul, Salto de Pirapora, São Miguel Arcanjo, Sorocaba, Tapiraí e Votorantim.

O critério “câmaras municipais localizadas nas cidades que figurassem no *Ranking Connected Smart Cities 2020* se justificou pelo *Ranking* contemplar 75 indicadores, distribuídos em 11 eixos temáticos, dentre eles, o (eixo) da Governança – que conta com instrumentos que foram relevantes para analisarmos e interpretarmos os dados deste Levantamento, bem como serviu de orientação para selecionarmos a amostra:

- 1) Índice de transparência da cidade (Escala Brasil Transparente);
- 2) Índice de participação (número de Conselhos Municipais); e
- 3) Índice de acesso à informação pública (Atendimento ao Cidadão por meio de Aplicativo e/ou Site).

Na sequência, entre os dias 15 e 27 de setembro de 2020, acessei o site de pesquisa Google, anotei e compilei os endereços dos portais eletrônicos das câmaras municipais num Protocolo de Observação Estruturado, para registrar descrições (notas descritivas), considerações (notas reflexivas) e apontar outras informações encontradas durante o procedimento de coleta de dados.

Em uma semana [15 a 23 de setembro de 2020] realizei a 1ª parte do Levantamento para verificar:

- 1) se o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público foi regulamentado nas câmaras municipais da RMS;
- 2) a existência de um Quadro Geral de Serviços;
- 3) a criação da Carta de Serviços ao Usuário;
- 4) a existência de uma ouvidoria;
- 5) a existência do Conselho de Usuários; e
- 6) a possibilidade de Avaliação de Serviços Públicos oferecidos por algum meio de pesquisa [enquete, questionário, dentre outros].

Nessa 1ª parte determinamos seis critérios para compreender a relação entre os dados pesquisados e o fenômeno do Levantamento, a partir das seguintes características: Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; Quadro Geral de Serviços; Carta de Serviços ao Usuário; Ouvidoria; Conselho de Usuários; e Avaliação.

Os registros dos dados foram inseridos no *Protocolo de Observação nº 1 – Regulamentação do CDU* (Apêndice A).

A segunda parte do Levantamento durou oito semanas [13 de outubro a 8 de dezembro de 2020] onde verifiquei a existência de Sistemas Eletrônicos de Informação ao Cidadão (e-SIC) e um link de acesso. Na oportunidade, aproveitei e solicitei uma informação, pelo e-SIC, para verificar se o Sistema atendia os critérios previstos na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – em relação:

- 1) a solicitação de pedidos de informação;
- 2) o acompanhamento do cumprimento do prazo da resposta do pedido;
- 3) possibilidade de consultar a resposta recebida;
- 4) o acompanhamento do cumprimento do tempo de resposta; e
- 5) o recebimento de um protocolo para acompanhar o processamento do pedido de informação.

Estes critérios permitiram, no meu entendimento, verificar como as câmaras municipais estão promovendo uma cultura de transparência e controle social, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, tenha acesso a informações

públicas por meio da tecnologia da informação, conforme determina a LAI. E, com isso, determinei seis critérios de análise:

- 1) Presença do e-SIC nos portais eletrônicos das câmaras municipais;
- 2) Funcionamento do link de acesso ao e-SIC;
- 3) Link de fácil acesso;
- 4) Tempo de resposta da informação solicitada;
- 5) Atendimento da informação solicitada;
- 6) Protocolo de acompanhamento da informação solicitada, disponibilizado após o registro do pedido de informação e/ou enviado por e-mail.

Para verificar o cumprimento da 1ª variável – *Presença do e-SIC nos portais eletrônicos das câmaras municipais* – inserimos o termo de pesquisa “e-sic câmara municipal [nome da cidade]”, no campo “Pesquise” do site Google, que retornou com o link de acesso aos e-SICs das 27 câmaras municipais.

Os critérios de pesquisa “Funcionamento do link de acesso ao e-SIC” e “Link de fácil acesso” foram verificadas por meio de visitas dirigidas aos sites dos portais eletrônicos durante a realização do Levantamento.

As demais – “Tempo de resposta da informação solicitada”, “Atendimento da informação solicitada” e “Protocolo de acompanhamento da informação solicitada, disponibilizado após o registro do pedido de informação e/ou enviado por e-mail” – foram verificados após realizamos um cadastro como novo usuário do e-SIC, por meio de um formulário, que solicitou os seguintes dados:

- CPF (Somente números)
- Profissão
- Nome (obrigatório)
- RG
- Data de Nascimento (Dia/Mês/Ano)
- Sexo (com a opção “Não Declarar”)
- Escolaridade (com a opção “Não Declarar”)
- País (com a opção “Não Declarar”)
- Estado (com a opção “Não Declarar”)
- Município
- CEP
- Endereço
- Número
- Bairro

- Complemento
- Telefone
- Celular
- E-mail (obrigatório)
- Senha (obrigatório)

Ao final do preenchimento, foi solicitado que deveríamos declarar que tínhamos lido e concordado com o Termo de Uso e com as Políticas de Privacidade do e-SIC.

E após finalizarmos o processo, o sistema enviou para o e-mail cadastrado a seguinte mensagem: *O cadastro para acesso a área de Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC (CÂMARA MUNICIPAL DE [cidade]) foi efetuado com sucesso! Seja bem-vindo! Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC*

Após a confirmação do cadastro, acessei o e-SIC, a partir da página principal do portal eletrônico ou por meio do Portal da Transparência, e fomos direcionados para o campo “Inserir Pedido”. Ao clicar no campo, o sistema solicitou a criação de um título ao pedido e, com o maior detalhamento possível, explicássemos qual a informação solicitada.

Todos os pedidos solicitados tiveram como título a frase “*Regulamentação da Lei nº 13.460/2017 no âmbito da Câmara Municipal de [cidade]*” e o seguinte texto:

A Lei nº 13.460, de 26/6/2017, dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública em nível Federal, Estadual e Municipal, no âmbito dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Com isso, informe se a referida lei foi regulamentada nessa Casa de Leis, e se as seguintes normas foram cumpridas:

- 1) *A Câmara criou o Quadro Geral de Serviços (Art. 3º) e as Cartas de Serviços ao Usuário (Art. 7)? Se sim, por meio de qual ato normativo (§ 5º)?*
- 2) *Como o usuário/cidadão pode apresentar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e/ou elogios, quanto aos serviços públicos prestados pela Câmara? (Art. 9)?*
- 3) *A Câmara tem Ouvidoria? Se sim, por meio de qual ato normativo (Art. 17)?*

- 4) A Câmara já instituiu o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Capítulo V)?
Se sim, por meio de qual ato normativo (Art. 22)?
- 5) A Câmara avalia periodicamente seus serviços (Arts. 23 e 24)? Se sim, por meio de qual ato normativo?

Finalizado o pedido, o e-SIC, enviou, por e-mail, um protocolo de atendimento com informações sobre a data e horário de cadastro, status e link para acompanhar o pedido.

Uma observação importante é que antes de registrar os pedidos de informação, verifiquei no sistema “Busca de Pedidos e Respostas” da plataforma Fala.BR²⁴, se já constava alguma solicitação relacionada à regulamentação da Lei nº 13.460, no âmbito do poder legislativo municipal, pois o sistema permite consultar, em nível nacional, todos pedidos de informação existentes, direcionados aos órgãos da Administração Pública, e suas respectivas respostas. Para isso, utilizei os termos de pesquisa “*regulamentação da Lei nº 13.460/2017 câmara municipal [cidade]*” e “*aplicação da Lei nº 13.460/2017 câmara municipal [cidade]*” que não retornou com nenhuma informação sobre os termos.

Os registros dos dados foram inseridos no *Protocolo de Observação nº 2 – Existência de e-SIC* (Apêndice B).

A terceira parte do Levantamento durou três meses [15/12/2020 a 18/3/2021] e me permitiu verificar a existência de instrumentos de comunicação, transparência e participação e como eles favoreciam o diálogo, o acesso à informação das câmaras municipais com o cidadão.

O Protocolo de Observação foi elaborado com base nas diretrizes de abertura parlamentar propostas no Guia do Parlamento Aberto – Versão 2020 e agrupou três dimensões – Comunicação, Transparência e Participação – que contemplaram 44 critérios de análise, conforme descrito abaixo:

²⁴ O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

Dimensão Comunicação

1. Site
2. Site Responsivo
3. Site Acessível
4. Portal Modelo Interlegis
5. Domínio leg.br
6. Diário Oficial Eletrônico
7. Notícias
8. Busca
9. Glossário
10. Perguntas frequentes
11. Ouvidoria
12. e-SIC
13. Vídeo das Sessões
14. TV Legislativa
15. Rádio Legislativa
16. Rádio Web
17. Redes Sociais
18. Campanha Utilidade Pública [Pandemia]

Dimensão Transparência Pública

Transparência Legislativa:

1. Proposições legislativas
2. Disponibilização de documentos
3. Consulta às leis
4. Agenda Legislativa
5. Contato/Comunicação
6. Comissões
7. Parlamentares

Transparência Administrativa:

1. Portal da Transparência
2. Relatório Consolidado da LAI
3. Carta de Serviços ao Usuário
4. Link da LAI
5. Dados Abertos
6. LGPD

Participação

1. Banco de Ideias Legislativas
2. Audiências Públicas
3. Interlocução on-line (e-Democracia)
4. Tribuna Popular
5. Iniciativa Popular

6. Pesquisa | Enquete | Participe
7. Escola do Legislativo
8. Educação Cidadã
9. Promoção Cultural
10. Visitação Orientada
11. Fóruns Permanentes
12. Conselho Público
13. Comissão Legislação Participativa

Relacionei a *Dimensão Comunicação* a existência de iniciativas que poderiam estabelecer uma relação de confiabilidade e efetividade nas atividades das câmaras municipais, que visassem à ampliação e o estímulo à participação nas atividades legislativas. Por meio dos critérios de pesquisa foi possível analisar se tais iniciativas de comunicação promoviam a cooperação, a compreensão mútua, facilitavam o acesso à informação e incentivam à participação junto ao cidadão.

Já a *Dimensão Transparência* possibilitou que eu verificasse como o cidadão poderia se manter informado sobre as atividades das câmaras municipais em relação à prestação de contas dos recursos públicos utilizados em orçamentos, licitações, contratos, gastos parlamentares e recursos humanos, dentre outros, e se as informações sobre o processo legislativo (atuação dos parlamentares no cumprimento das suas funções) estavam atualizadas.

Por meio da *Dimensão Participação* identifiquei como as câmaras municipais possibilitam que o cidadão participasse do processo legislativo e da tomada de decisões e quais iniciativas permitiam uma interlocução direta com o cidadão, por audiências públicas, programas de educação para a cidadania, visitação orientada, dentre outros.

Os registros dos dados foram inseridos nos *Protocolos de Observação* nºs 3 – *Comunicação*; 4A – *Transparência Legislativa*; 4B – *Transparência Administrativa*; e 5 – *Participação* (Apêndices C, D, E e F, respectivamente).

5.2.3 A Pesquisa-Ação: conceito, contexto organizacional, estrutura e o “ser” e “fazer” do Relações-Públicas

Considerações Conceituais

A proposta para a realização de uma pesquisa-ação neste trabalho foi concebida em estreita associação com ações na resolução de problemas – na qual estive envolvido diretamente na situação, seja de modo cooperativo ou participativo. O que, com isso, orientou a elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e proposta de soluções, com base nos pressupostos estabelecidos pelos pesquisadores Michel Thiollent e David Tripp.

A Pesquisa-Ação é uma abordagem metodológica que busca promover mudanças positivas em uma determinada comunidade ou contexto, através de uma colaboração entre pesquisadores e atores sociais envolvidos (THIOLLENT, 2011, p. 20). Nesta Pesquisa-Ação, o termo “atores sociais” se refere aos gestores da Secretaria de Comunicação Institucional da Câmara Municipal de Sorocaba, da Escola do Legislativo e do Laboratório de Inovação da Câmara – LabLeg Sorocaba.

De acordo com Michel Thiollent (2011, p. 55), o planejamento de uma Pesquisa-Ação segue quatro fases – Exploratória, Planejamento Ação e Avaliação – distribuídas em sete etapas, conforme descritas abaixo:

Fase Exploratória: descobrir o campo da pesquisa; pré-especificar o objetivo da pesquisa-ação: *Como posso melhorar essa prática?*

- 1) Identificação do problema: a primeira etapa consiste em identificar o problema ou questão social relevante para a comunidade em questão. Isso pode ser feito por meio de consultas aos atores sociais, análise de dados ou observação direta do contexto.

Uma proposta de pesquisa geralmente se concentra numa questão muitas vezes derivada dedutivamente de uma teoria, mas quando é possível pré-especificar o objetivo da pesquisa-ação, ele sempre será do tipo “como posso/podemos melhorar essa prática?” (TRIPP, 2005, 453).

- 2) Definição da equipe de pesquisa: a segunda etapa envolve a definição da equipe de pesquisa, que deve ser formada por pesquisadores e atores

sociais relevantes para o problema identificado. Essa equipe deve ter a capacidade e os recursos necessários para conduzir a pesquisa de maneira eficaz.

Fase Principal (Planejamento)

- 3) Diagnóstico participativo: a terceira etapa consiste em realizar um diagnóstico participativo da situação, envolvendo os atores sociais na coleta e análise de dados. O objetivo é compreender as causas e os efeitos do problema identificado, bem como as perspectivas e expectativas dos atores sociais envolvidos.
- 4) Definição de objetivos e estratégias: a quarta etapa envolve a definição dos objetivos e estratégias de ação. Essa etapa deve ser baseada nas informações coletadas no diagnóstico participativo, e deve incluir a definição dos resultados esperados e das ações concretas que serão realizadas.

Fase de Ação

- 5) Execução das ações: a quinta etapa consiste na execução das ações definidas, que devem ser realizadas de forma colaborativa entre pesquisadores e atores sociais. É importante que os atores sociais sejam envolvidos ativamente na implementação das ações, para aumentar a sua adesão e impacto.

Fase de Avaliação

- 6) Avaliação e ajustes: a sexta etapa envolve a avaliação dos resultados das ações realizadas e a identificação de ajustes necessários. Essa etapa deve ser baseada em critérios claros e objetivos, e deve levar em conta as perspectivas e expectativas dos atores sociais envolvidos.
- 7) Disseminação dos resultados: Por fim, a sétima etapa envolve a disseminação dos resultados alcançados. É importante compartilhar os resultados com a comunidade e outros atores relevantes, para promover a discussão e a reflexão sobre as ações realizadas e o impacto alcançado. Além disso, a disseminação dos resultados pode contribuir para a

transferência de conhecimento e para o desenvolvimento de novas iniciativas de mudança social.

As ações investigadas envolvem produção e circulação de informações, elucidação e tomada de decisões, e outros aspectos supondo uma capacidade de aprendizagem dos participantes. Essa capacidade é enriquecida em função das exigências da ação em torno da qual se desenrola a investigação” (TRIPP, 2005, p. 455).

Considerações sobre o contexto organizacional

Após definir o planejamento para realização da Pesquisa-Ação, delimitei o campo de atuação e aplicação da pesquisa-ação no contexto organizacional da Câmara Municipal de Sorocaba, tendo em vista que Sorocaba é a cidade-sede da RMS (o que facilitará a disseminação da ideia e o compartilhamento da ação junto as outras câmaras municipais) e, por fazer parte da amostra do universo da pesquisa, contempla também a maior presença dos indicadores das Dimensões Comunicação (66%), Transparência (76,92%) e Participação (46%), verificadas na 3ª parte do Levantamento. Isso permitiu qualificar a Câmara Municipal de Sorocaba como um ambiente aberto ao diálogo, à informação e ao relacionamento com o cidadão.

É necessário destacar que a escolha da Câmara Municipal de Sorocaba, se deu também em virtude deste pesquisador integrar o quadro de servidores de carreira da instituição, atuando na área de comunicação institucional da Casa há nove anos e estar como coordenador-geral do LabLeg Sorocaba.

Durante esses anos, idealizei e implementei a Escola do Legislativo da Câmara Municipal de Sorocaba. De certa forma, de acordo com os objetivos, diretrizes, atribuições e competências, desde a sua inauguração, é a Escola do Legislativo que tem aproximado a Câmara Municipal da comunidade, abrindo espaços públicos de debate e aprimoramento da transparência e da democracia, além de potencializar o debate político de temas de interesse do cidadão.

Anos mais tarde, também idealizei o projeto para implementação do primeiro laboratório de inovação em uma câmara municipal no Brasil, que se consolidou em um espaço participativo e colaborativo [Administração Pública, servidores públicos,

sociedade] para a criação de soluções inovadoras, com ênfase na aproximação entre o Poder Legislativo e os cidadãos.

Diante desse contexto de atuação profissional, disponibilidade para coordenar a pesquisa e o meu envolvimento com os interesses da Secretaria de Comunicação Institucional e da Escola do Legislativo de Sorocaba, fui designado em março de 2020, para implantar um projeto-piloto de divulgação de informações de interesse público, por meio da TV Legislativa e da Rádio Câmara, com o objetivo de aproximar a Câmara Municipal do cidadão de Sorocaba.

O projeto culminou com a concepção e produção de cinco programas – Se Liga na Dica, Programa Diálogos, Cidades Metropolitanas 2030, Plenário Aberto e Plenário Educação – que após avaliação do atual gestor da Secretaria de Comunicação Institucional, o relações-públicas Professor Mestre Fábio Henrique Mascarenhas, considerou a possibilidade de implantar um ambiente na Câmara, para integrar ações de comunicação, informação de interesse público e participação. Em março de 2021, juntamente com outros cinco servidores públicos, coordenei um grupo de trabalho para propor um projeto que ampliasse a participação cidadã na Câmara.

A linha do tempo a seguir, demonstra esse processo, de forma simplificada, que culminou com a criação do LabLeg Sorocaba:

1) Março/2020:

- Por ser graduado em Relações Públicas fui designado pelo Secretário de Comunicação Institucional, à época, o jornalista Jean Mello, para elaborar um projeto-piloto de divulgação de informações de interesse público, por meio da TV Legislativa e da Rádio Câmara, com o objetivo de aproximar a Câmara Municipal de Sorocaba do cidadão.
- Paralelo a isso, conduzi um estudo para desenvolver de ações e ferramentas para fomentar a cultura de inovação, promover o espaço institucional com a melhoria dos processos existentes, o aumento da produtividade e a criação de soluções inovadoras, com foco em aproximar o cidadão da Câmara Municipal de Sorocaba

- Elaborei uma curadoria de conhecimento chamada *Pra começar a entender – Laboratórios de Inovação*, com dados e informações relevantes sobre o tema, para servir de referência aos servidores da Câmara interessados no tema.
- Compartilhei com os servidores da Câmara conhecimentos sobre a temática *inovação*, após me capacitar em dois cursos: *Laboratórios de Inovação no Setor Público* e *Criação de Laboratórios de Inovação no Setor Público*.
- Realizei o primeiro encontro de diálogo do Grupo de Trabalho para debatermos sobre o tema e dar início ao projeto de implementação do laboratório de inovação com foco na participação cidadã

2) Abril/2020

- Assumi a concepção, produção e apresentação do programa *Se Liga na Dica*, após a aprovação do projeto-piloto de divulgação de informações de interesse público.
- Coordenei uma reunião de avaliação de boas práticas em laboratórios de inovação e apresentei o resultado de um processo de *benchmark* que realizei em seis laboratórios de inovação no setor público: Câmara dos Deputados, Câmara Legislativa do Distrito Federal, Tribunal de Contas da União, Governo do Estado do Ceará e Prefeitura de São Paulo.

3) Maio/2020 a Março/2021

- Além da produção e apresentação do programa *Se Liga na Dica*, assumi concepção de outros dois programas: *Diálogos e Cidades Metropolitanas*.
- Assumi também a produção e apresentação dos programas *Plenário Aberto* e *Plenário Educação*.

4) Março/2021

- Conduzi a criação do Grupo de Trabalho para implantar um projeto para ampliar a participação cidadã na Câmara (que culminou na criação do Laboratório de Inovação – LabLeg Sorocaba – da Câmara Municipal).

- Participei com a equipe de gestores do programa Ideia X da DataPrev, de um debate sobre formatos de laboratórios de inovação e plataformas inovadoras com foco em participação cidadã
- 5) Abril/2021
- Coordenei uma reunião de avaliação de boas práticas em laboratórios de inovação e apresentei o resultado de um processo de *benchmark* que realizei em seis laboratórios de inovação no setor público: Câmara dos Deputados, Câmara Legislativa do Distrito Federal, Tribunal de Contas da União, Governo do Estado do Ceará e Prefeitura de São Paulo.
- 6) Maio/2021
- Participei da apresentação da plataforma Ideia X, junto com a equipe do DataPrev, e conduzi as discussões em torno de uma proposta de Acordo de Cooperação Técnica.
- 7) Junho/2021
- Coordenei a apresentação do projeto do formato e da identidade visual do LabLeg Sorocaba e dos primeiros produtos experimentais: Ideia X, Participe, Diálogos e Ciclos.
- 8) Agosto/2021
- Elaborei uma minuta do Projeto de Resolução para aprovação da criação do LabLeg Sorocaba.
- 9) Setembro/2021
- Encaminhamos o Projeto de Resolução para aprovação da criação do LabLeg Sorocaba junto à Mesa Diretora.
- 10) Setembro/2021
- O projeto de criação do LabLeg Sorocaba foi aprovado por unanimidade pelos parlamentares da Câmara Municipal

11) Outubro/2021

- Publicado no Diário Oficial do Município a Resolução que criou o LabLeg Sorocaba.

12) Novembro/2021

- Inauguramos o LabLeg Sorocaba.
- Fui nomeado como Coordenador-Geral do LabLeg Sorocaba, função que ocupo até hoje.

Concepção e organização da Pesquisa-Ação

Nesta Pesquisa-Ação assumi a responsabilidade de assistir os atores envolvidos na ação, por meio da geração de conhecimento e replicá-lo às demais câmaras municipais da RMS, por meio de uma ação de compartilhamento de boas práticas em implementação de ambientes abertos, transparentes e participativos, que se dará a partir do 2º semestre de 2023, conforme acordo com a direção da SECOM.

Para isso, elegi junto com os gestores da SECOM e da Escola do Legislativo, o LabLeg Sorocaba como o espaço físico e ambiente para experimentação e criação conjunta e colaborativa do Plano de Ação, que envolveu pesquisa, experiências e testes em busca de prováveis soluções. Com isso, fomentamos uma cultura de inovação entre nós e ocupamos um espaço institucional da Câmara com ações de comunicação e informação de interesse público para ampliar a participação.

Cabe registrar que tive a preocupação de avaliar a viabilidade da intervenção desta Pesquisa-Ação, no âmbito da Câmara de Sorocaba, junto aos gestores da SECOM, “detectando apoios, resistências, convergências e divergências, posições otimistas ou negativas, além da necessidade de recursos financeiros [que não foi o nosso caso]” (THIOLLENT, 1986).

A rotina para realização da Pesquisa-ação se deu por meio de três ações – observar, para reunir informações e construir um cenário; pensar, para explorar, analisar e interpretar os fatos; e agir, implementando e avaliando as ações – que, dentro desta mesma ideia, me permitiu dividir o processo da Pesquisa-ação em quatro fases – exploratória, principal (planejamento), ação e avaliação (THIOLLENT, 1997).

1ª Fase: Exploratória

A fase Exploratória estava relacionada com o **Entendimento** sobre o projeto, que incluiu etapas como, 'empatia' e 'definição', onde descrevi as atividades realizadas, a metodologia e as premissas do projeto.

Para isso, consideramos os aspectos internos da Câmara de Sorocaba, relacionados ao diagnóstico da situação e das necessidades dos gestores da SECOM, bem como a capacitação deles, e aspectos externos, relacionados à divulgação dessas propostas para obter um comprometimento de outros interessados [como as outras Câmaras Municipais da RMS].

Definimos, então, dois planos: um institucional, sobre o meu papel enquanto pesquisador e minha relação com os gestores envolvidos no processo e; um metodológico, relacionado ao objetivo da Pesquisa-Ação e a metodologia que seria empregada.

Para isso, realizamos um encontro que chamamos de Análise Focal Estratégica, mediada por uma facilitadora externa, a consultora Fernanda Prando Godoy, de São Paulo, para estabelecer conosco premissas que guiaram a condução do processo, que culminou em um Mapa Estratégico Orientador.

A elaboração do Mapa Estratégico Orientador levou em conta as seguintes estruturas e diretrizes institucionais da Câmara:

- 1) Escola do Legislativo de Sorocaba (Resolução nº 442/2017, que institui a Escola do Legislativo de Sorocaba e o Ato da Mesa nº 031/2017, com o Regimento Interno da Escola);
- 2) Secretaria de Comunicação Institucional (Resolução nº 485/2020 com as Normas da Comunicação e Protocolo e a Ordem Geral de Precedência da Câmara Municipal de Sorocaba e Relatório de Atividades SECOM 2021);
- 3) Laboratório de Inovação | LAB LEG Sorocaba (Resolução nº 495/2021 que institui o Laboratório de Inovação da Câmara Municipal de Sorocaba – Lab Leg Sorocaba)

A elaboração do Mapa aconteceu em dezembro de 2020, num encontro de gestores da SECOM (Imprensa, Rádio, TV, Engenharia, Cerimonial, Qualidade Gráfica), da Escola do Legislativo e com este pesquisador.

2ª Fase: Planejamento

A fase Planejamento esteve relacionada com a **Colaboração** deste pesquisador com os gestores da SECOM, para viabilizar a implementação do projeto, e a inclusão das etapas 'ideação' e 'protótipo'.

Para isso, elaborei um Mapa Estratégico de Planejamento para criação de um programa de abertura parlamentar e transparência legislativa, para a Câmara Municipal de Sorocaba, numa perspectiva das Relações Públicas: o Programa Parlamento Aberto.

O Programa abrange três eixos estratégicos – integração, com foco em comunicação; qualificação, com foco em educação/qualificação; e participação, com foco em inovação cidadã.

A elaboração do Mapa Estratégico de Planejamento levou em conta duas perspectivas: a do cidadão/sociedade e dos processos internos/político-parlamentar.

Na perspectiva do cidadão/sociedade pretendi aprimorar e ampliar a comunicação institucional da Câmara com a população; aprimorar ações de educação para cidadania; aprimorar canais de participação no Legislativo; e diversificar canais de transparência.

E na perspectiva dos Processos Internos/Político-Parlamentar promover a qualificação contínua dos servidores; melhorar a comunicação interna; promover a melhoria contínua; e garantir a transparência da ação parlamentar.

Delineamos, então, projetos estratégicos com base nos seguintes eixos:

Eixo Integração:

- Inspiração: Projeto Ideias para Todos [Ideia X]
- Transparência: Projeto Índice de Transparência do Legislativo Sorocabano

Eixo Qualificação

- Experimentação: Projeto Câmara Jovem – Edição 2022
- Fortalecimento Institucional: Projetos Trilhas de Aprendizagem em Gestão Pública

Eixo Participação

- Participação: Projeto Regulamentação CDU e Projeto e-Democracia
- Colaboração: Projeto Banco de Ideias Legislativas, Projeto Câmara Saúde (Rádio Câmara), Projeto Diálogos de Iniciação Científica (TV Legislativa), Projeto Se Liga na Dica (TV Legislativa e Rádio Câmara), Projeto Plenário Educação (TV Legislativa) e Projeto Plenário Aberto (Rádio Câmara)

3ª Fase: Ação

Relacionamos a fase Ação com a **Experimentação** para viabilizar os projetos estratégicos e inclui a etapa 'teste'.

Os projetos foram elaborados com base na metodologia do *Design Thinking*, uma abordagem para solucionar problemas de forma inovada, para transformação digital às instituições, auxiliar na criação de uma cultura de inovação, engajar equipes, desenvolver projetos mais assertivos e promover uma melhor relação custo-benefício no desenvolvimento de produtos/serviços (BROWN, 2019).

Elencamos, abaixo, as justificativas da escolha desta metodologia:

- A busca por soluções que aconteceu de forma coletiva e colaborativa, entre as equipes de gestores da SECOM, da Escola do Legislativo e o pesquisador.
- A abordagem levou em conta a experiência cultural, visão de mundo e necessidades reais dos gestores (equipe com formações multidisciplinares em comunicação e educação).

- A possibilidade de adaptar o método à realidade da pesquisa, já que a metodologia de *Design Thinking* cria condições para o surgimento de insights, ao reunir pessoas com experiências de vida diferentes.
- Ambiente organizacional foi propício, onde este pesquisador e os gestores se sentiram seguros e confortáveis em dar novas ideias.

4ª Fase: Avaliação

A fase Avaliação aconteceu no início de janeiro de 2023, e definiu quais projetos alcançaram os resultados desejados. No momento, os gestores da SECOM e o pesquisador avaliaram a possibilidade de disseminar os conhecimentos adquiridos e quais modelos serão replicados às câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba.

6 ANÁLISES DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse capítulo, apresentarei os resultados obtidos a partir das três partes do Levantamento – Regulamentação do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (CDU), Existência de Sistemas Eletrônicos de Informação ao Cidadão (e-SIC), Existência Iniciativas de Comunicação, Transparência e Participação – e as ações que foram propostas/planejadas, executivas e avaliadas com perspectiva de continuidade, resultantes da Pesquisa-Ação, como citei anteriormente.

Primeiramente farei comentários de cada variável, de acordo com as categorias de cada parte do Levantamento e suas respectivas dimensões. E, em seguida, apresentarei uma tabela com o resultado atribuído a cada variável analisada, para ilustrar e tornar mais fácil a compreensão de cada aspecto abordado.

6.1 Regulamentação do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a existência de instrumentos de promoção da comunicação, transparência e participação previstos.

Os dados levantados foram analisados no portal das 27 câmaras municipais que compõem a Região Metropolitana de Sorocaba (RMS) – Tabela 1 – com base nas normas dispostas na Lei nº 13.460/2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU)”, que estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública. Entre outras coisas, fortalece a atuação da Ouvidoria, estabelece que os órgãos públicos devem criar uma Carta de Serviços ao Usuário e possibilita que os cidadãos avaliem os serviços.

Tabela 1 – Cidades da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS) distribuídas geograficamente

(continua)

Nº	Sub-Região	Cidade	População Estimada (2019)
1	1	Alambari	6.025
2	2	Alumínio	18.628
3	2	Araçariguama	22.364
4	3	Araçoiaba da Serra	34.146

Tabela 1 – Cidades da Região Metropolitana de Sorocaba RMS), distribuídas geograficamente

(continuação)

Nº	Sub-Região	Cidade	População Estimada (2019)
5	1	Boituva	60.997
6	1	Capela do Alto	20.706
7	1	Cerquilha	48.949
8	1	Cesário Lange	18.148
9	2	Ibiúna	78.878
10	3	Iperó	37.133
11	1	Itapetininga	163.901
12	2	Itú	173.939
13	1	Jumirim	3.367
14	2	Mairinque	47.150
15	3	Piedade	55.348
16	3	Pilar do Sul	29.185
17	2	Porto Feliz	53.098
18	2	Salto	118.663
19	3	Salto de Pirapora	45.422
20	3	São Miguel Arcanjo	32.931
21	2	São Roque	91.016
22	1	Sarapuí	10.285
23	3	Sorocaba	679.378
24	3	Tapiraí	7.807
25	1	Tatuí	121.766
26	1	Tietê	42.076
27	3	Votorantim	123.599

Fonte: Elaborado pelo autor

Diante disso, apuramos que as 27 câmaras municipais (100% do total) – Tabela 2 – não regulamentaram o CDU no âmbito do poder legislativo Municipal, o que compromete a melhoria na prestação de serviços públicos e a consolidação de práticas e/ou iniciativas de comunicação, transparência e participação dos cidadãos na administração pública (Art. 1º, § 1º).

Tabela 2 – Câmaras Municipais que regulamentaram o Código de Usuários do Serviço Público

Regulamentação do CDU	N	%
Sim	0	0%
Não	27	100%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

O mesmo foi percebido em relação ao critério relacionado à variável “Existência de Quadro Geral de Serviços” nos portais eletrônicos das câmaras municipais – Tabela 3. Apenas 2 câmaras municipais (7,4% do total) publicaram o referido Quadro Geral de Serviços, com especificações dos serviços prestados ao cidadão e os responsáveis pela sua realização (Art. 3º).

Tabela 3 – Câmaras Municipais que publicaram Quadro Geral de Serviços nos portais eletrônicos

Quadro de Serviços	N	%
Sim	2	7,4%
Não	25	92,6%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Além disso, 85,2% das câmaras municipais não regulamentaram e/ou divulgaram em seus portais eletrônicos, as Cartas de Serviços ao Cidadão – Tabela 4 – instrumento para comunicar e informar o cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público (Art. 7º).

Tabela 4 – Câmaras Municipais que criaram Cartas de Serviços e publicaram nos portais eletrônicos

Cartas de Serviços	N	%
Sim	4	14,8%
Não	23	85,2%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Por outro lado, 59,3% das câmaras municipais informam a existência de ouvidorias em sua estrutura organizacional – Tabela 5. Segundo o CDU, as ouvidorias são o principal canal de comunicação entre o cidadão e os órgãos públicos. Além de promover a participação do cidadão na administração pública, por meio do recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre o atendimento prestado nos serviços públicos, as ouvidorias são responsáveis por acompanhar e garantir a efetividade da prestação dos serviços (Art. 13º).

Tabela 5 – Câmaras Municipais que implantaram e/ou implementaram Ouvidorias

Ouvidorias	N	%
Sim	11	40,7%
Não	16	59,3%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe destacar que observei que sete câmaras municipais fazem uso da plataforma informatizada Fala.BR (e-Ouv), que tem a vantagem de ser um canal inovador que integra, num mesmo ambiente on-line, o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O sistema funciona 24 horas e está disponível por meio da plataforma <https://falabr.cgu.gov.br>. É utilizada por mais de trezentas ouvidorias federais e diversos órgãos públicos e entidades, dentre eles, câmaras municipais em todo Brasil.

Quanto à variável “Existência de Conselhos de Usuários”, nenhuma das câmaras municipais implantou este instrumento de participação – Tabela 6 – que ajuda o cidadão a acompanhar, participar e avaliar os serviços públicos, bem como expor as suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores dos serviços (Art. 18º).

Tabela 6 – Câmaras Municipais que implantaram e/ou implementaram Conselhos de Usuários

Conselho de Usuários	N	%
Sim	0	0%
Não	27	100%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Outro instrumento previsto no CDU – a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos – não foi implantada e/ou implementada em 96,3% das câmaras municipais – Tabela 7. O CDU, de forma pertinente, destaca a avaliação como requisito relevante na melhoria da oferta de serviços públicos, por entender que algo só pode ser melhorado e aprimorado se houver mensuração do seu desempenho e dos seus resultados. (Art. 23º).

Tabela 7 – Câmaras Municipais que avaliam os serviços públicos prestados ao cidadão

Avaliação de Serviços	N	%
Sim	1	3,7%
Não	26	96,3%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

6.2 Existência de e-SICs

Os dados levantados foram analisados com base nas diretrizes estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública (LAI) e o Guia de Procedimentos para Atendimento à LAI e Utilização do e-SIC, elaborado pela da Controladoria-Geral da União (CGU). O Guia visa orientar os órgãos e entidades públicas sobre como atender à solicitação de pedidos de informação com base na LAI, garantir a qualidade do atendimento às solicitações de informação e, com isso, aprimorar o serviço de acesso à informação pública.

Diante disso, apurei que 96,3% das câmaras municipais têm implantado em sua estrutura organizacional, o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) – Tabela 8 – um instrumento que garante o acesso à informação pública e está ancorado no Art. 9º da Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como a existência de links de acesso ao Sistema.

Tabela 8 – Câmaras Municipais com Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Existência de e-SIC	N	%
Sim	26	96,3%
Não	1	3,7%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Percebi também que 18 links dos e-SICs (66,7) são de fácil localização no portal eletrônicos das câmaras municipais, o que facilita a acessibilidade do cidadão – Tabela 9.

Tabela 9 – Câmaras Municipais com links fáceis de acessar os e-SICs

Facilidade de acesso	N	%
Sim	18	66,7%
Não	9	33,3%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Notei ainda que, apesar do conceito amplo de direito ao acesso à informação pública, ter sido introduzido no Brasil desde 2011, por meio da LAI que, por sua vez, determina a regulamentação da Lei em âmbito estadual e municipal (art. 45), a sociedade ainda está à mercê do compromisso ou da responsabilidade dos gestores e dos órgãos públicos junto aos cidadãos.

As câmaras municipais da RMS que responderam a solicitação do pedido (37%) cumpriram com o prazo legal de resposta das informações (até 20 dias, com prorrogação) – Tabela 10.

Tabela 10 – Status do tempo de resposta das solicitações dos pedidos de informação

Tempo de resposta	N	%
Até 7 dias	5	18,5%
Até 10 dias	2	7,4%
Até 15 dias	3	11,1%
Até 20 dias	0	0%
Mais de 20 dias	0	0%
Não enviaram resposta	17	63%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Destaco que a adoção e o uso sistemático do e-SIC pode trazer inúmeros benefícios para a rotina dos servidores públicos que, invariavelmente, trabalham com dados e informações. O e-SIC registra os pedidos que chegam aos órgãos públicos e as respostas dadas pelos servidores. Por documentar as respostas, fica visível o processo de coleta e organização de dados e informações, rotina dos servidores que não é – comumente – sistematizada. Além disso, com esses dados, é possível gerar diferentes estatísticas para estudos, análises e atuação da Administração Pública.

Ressalto, ainda, que é fundamental que as informações sobre acesso à informação – acesso ao sistema, atendimento presencial e demais dados relacionados – sejam facilmente encontradas em todos os portais oficiais das câmaras

municipais. Se há mais de um portal, como o portal oficial e o Portal da Transparência, é recomendado que haja links, banners, ícones ou botões de acesso em todos.

6.3 Iniciativas de Comunicação, Transparência Pública e Participação

A seguir, apresento a análise dos dados levantados sobre as iniciativas nas Dimensões Comunicação, Transparência Pública (transparência legislativa e transparência administrativa) e Participação sob a ótica de um conjunto de premissas intituladas *Princípios da Comunicação Pública*, publicados no Guia de Comunicação Pública da Associação Brasileira de Comunicação Pública – ABCPública. São eles:

1. Garantir o acesso amplo a informação: a Comunicação Pública pressupõe uso de meios plurais e linguagem simples, que garantam pleno acesso e compreensão da informação a pelos diferentes estratos da sociedade.
2. Fomentar o diálogo: a Comunicação Pública trata informação e diálogo como direitos individuais e patrimônio social, bases para o exercício da cidadania. Cria espaços para interlocução multidirecional e estimula uma cidadania ativa, informada e participativa.
3. Estimular a participação: a Comunicação Pública incentiva o debate e a participação ativa do cidadão na formulação e na implantação das políticas públicas. Ao tratar as pessoas como cidadãos, e não como massa, ou apenas públicos, usuários, eleitores ou clientes, qualifica os processos de comunicação relacionados aos serviços públicos e estimula o envolvimento na prestação de contas e demonstração de resultados por entes públicos.
4. Promover os direitos e a democracia: a Comunicação Pública promove os direitos humanos, constitucionais e sociais, a democracia, o diálogo, a justiça, a equidade, a solidariedade, a diversidade, a busca do consenso e o exercício da cidadania.
5. Combater a desinformação: a Comunicação Pública deve combater a desinformação, garantindo a transparência, a oferta de dados precisos, a rapidez na checagem de fatos e a disseminação de correções e informações verificadas.
6. Ouvir a sociedade: comunicadores públicos atuam como ouvidores da sociedade, ajudando as instituições a compreender e atender os interesses e anseios de diferentes públicos. Os profissionais de comunicação devem ser permanentemente capacitados para

contribuir, de maneira qualificada, ao aprimoramento do atendimento da população.

7. Focar no cidadão: a Comunicação Pública adota foco e perspectiva do cidadão. Viabiliza o atendimento às demandas, anseios e interesses do cidadão, adaptando as informações ao nível de conhecimento, às condições e às possibilidades de cada pessoa envolvida.
8. Ser inclusiva e plural: a Comunicação do serviço público deve produzir conteúdo adaptado e acessível. Deve abrir espaço à diversidade de pensamento, garantir a representatividade e o uso de linguagem inclusiva.
9. Tratar a comunicação como política de Estado: a Comunicação Pública é dever e responsabilidade do Estado e colabora ativamente para o cumprimento dos princípios constitucionais da publicidade e da transparência. O Estado tem obrigação de explicar, traduzir, orientar, prestar contas sobre o valor de cada ação pública e garantir a qualidade da interlocução e do acesso do cidadão às informações de seu interesse.
10. Garantir a impessoalidade: a Comunicação Pública não se submete a interesses particulares, eleitorais e de promoção pessoal.
11. Pautar-se pela ética: a Comunicação Pública tem como pressuposto que verdade e ética são responsabilidades de todos os governos, comunicadores, dirigentes e atores públicos.
12. Atuar com eficiência: a Comunicação Pública busca eficácia comunicativa. Deve zelar pela utilidade e relevância dos conteúdos veiculados e pela otimização dos recursos empregados. Gastos relativos à publicidade da administração pública devem ser transparentes, baseados em princípios técnicos e canalizados para a diversidade de mídias e públicos, sem favorecimentos ou distorções. Devem ainda contar com indicadores de eficácia que possibilitem seu aperfeiçoamento e o acompanhamento pela sociedade (ABCPública, 2021, p. 10-11).

6.3.1 Dimensão Comunicação

Apurei que 100% das câmaras municipais possuem portal eletrônico. Destes, 92,6% foram considerados responsivos, pois permitem que as páginas se adaptem o tamanho das telas que estão sendo exibidos, como as telas de celulares e tablets.

Percebi também que 88,9% dos portais eletrônicos são acessíveis, permitindo a qualquer pessoa navegar entender, perceber e interagir com o conteúdo de forma eficaz ao utilizá-lo, beneficiando cidadãos com qualquer tipo de deficiência, bem como pessoas idosas ou com conexões lentas. Ressalto que fiz essas considerações com base no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)²⁵, um conjunto de recomendações produzidas pelo Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, para que os processos de acessibilidade de portais eletrônicos governamentais sejam conduzidos de forma padronizada e de fácil implementação.

Quanto a estrutura dos portais legislativos, percebi que 23 das câmaras municipais (85,2%), não faz uso do Portal Modelo Interlegis – Tabela 11. Gratuita, a ferramenta é um portal completo e específico para casas legislativas. Conta com uma arquitetura de informação padronizada e pronto para receber conteúdo. Ele inclui ainda várias ferramentas e funcionalidades que facilitam ações de comunicação, transparência e participação das câmaras municipais e a tornam aderente a padrões nacionais e internacionais e às leis brasileiras.

Tabela 11 – Câmaras Municipais com portais eletrônicos do tipo Modelo/Interlegis

Portal Modelo/Interlegis	N	%
Sim	4	14,8%
Não	23	85,2%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Uma das funcionalidades do Portal Modelo Interlegis é a institucionalização do domínio “.LEG”, que identifica o Legislativo na internet. Uma das vantagens é que o

²⁵ O eMAG tem o compromisso de ser o norteador no desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais da Administração Pública, coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais. Mais detalhes: <https://emag.governoeletronico.gov.br/>

domínio cria uma identidade virtual para o Poder Legislativo. É a partir dos sites.LEG que o cidadão pode acompanhar o trabalho dos parlamentares e fiscalizar o uso de dos recursos federais no município, por exemplo. Mesmo assim, notei que 85,2 das câmaras municipais aderiram ao novo domínio.

Em relação ao acesso de instrumentos de informação oficiais e legais, foi apurado que 51,9% dos portais eletrônicos das câmaras municipais, não disponibilizam um link de acesso para o Diário Oficial do Município (DOM) – Tabela 12, o que dificulta ao cidadão acompanhar diariamente atos do poder municipais, gastos, nomeações, autorizações, promulgações de leis, dentre outras informações públicas.

Tabela 12 – Câmaras Municipais com links para acesso ao DOM

Acesso ao DOM	N	%
Sim	13	48,1%
Não	14	51,9%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe destacar, a existência de um projeto que usa tecnologia para “libertar” o conteúdo dos diários oficiais dos municípios brasileiros e, com isso, aproximar os cidadãos das ações de seus governantes. É o projeto Querido Diário²⁶, que utiliza inteligência artificial para classificar, contextualizar e expandir a informação contida nos diários oficiais municipais brasileiros, tornando-os disponíveis em uma plataforma que permite sua visualização em formato aberto e amigável. A ferramenta facilita o monitoramento, a análise e a correlação das informações publicadas nos diários. Além disso, fomenta o desenvolvimento da tecnologia para fins cívicos no país além de promover o controle social para encontrar soluções em relação aos desafios da Administração Pública.

²⁶ Atualmente, a plataforma do Querido Diário robôs em 2.420 cidades, para coletar informações de DOMs e disponibilizá-las ao cidadão. Mais detalhes em <https://queridodiario.ok.org.br/>

Em relação a divulgação de notícias institucionais, 100% das câmaras municipais disponibilizam uma seção relacionado a esta categoria em seus portais eletrônicos. A notícia institucional tem a função de transmitir ao público informações sobre a instituição, que são relevantes e de interesse do cidadão.

Destas, 100% possuem em seus portais eletrônicos, um campo BUSCA, dando ao cidadão a oportunidade de pesquisar temas de seu interesse, por meio de palavras-chave em documentos e bases de dados.

A existência de uma lista com os principais termos e conceitos do processo legislativo foram contempladas nessa pesquisa, que apurou que 88,9% dos portais eletrônicos das câmaras municipais não tem um glossário de termos legislativos – Tabela 13. Essa ferramenta atende tanto ao ponto de vista interno de aperfeiçoamento da gestão do Legislativo, como ao ponto de vista do exercício da cidadania, pois serve como um instrumento para a transparência, para o rigor técnico e, acima de tudo, para a participação cidadã no processo de formação das leis.

Tabela 13 – Câmaras Municipais com que disponibilizam glossário com termos legislativos

Glossário	N	%
Sim	3	11,1%
Não	24	88,9%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe destacar que desde 2018, está disponível gratuitamente à todas as casas legislativas do país, o *Glossário de Termos Legislativos*²⁷, uma publicação on-line com as principais definições dos termos típicos do Poder Legislativo. A partir da ferramenta, o cidadão tem a oportunidade de consultar o significado dos vocábulos utilizados ao longo da tramitação dos projetos, desde quando dão entrada nas casas legislativas até a publicação.

²⁷ Disponível em https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/552849/001140838_GlossarioTermosLegislativos.pdf

Na mesma medida, percebemos que 55,6% das câmaras municipais não disponibilizam uma relação de perguntas e respostas elaboradas a partir de situações hipotéticas ou com base nos questionamentos mais frequentes recebidos pelas câmaras municipais. Conhecidas também como *Frequently Asked Questions* (FAQ) ou “Perguntas Feitas Frequentemente”, em tradução livre para o português, a FAQ é um documento, geralmente construído no formato de Perguntas e Respostas, contendo as dúvidas recorrentes sobre um determinado assunto.

Em relação à variável Ouvidorias, o Levantamento identificou que 27 câmaras municipais, 14 (51,9%) tem esse setor em sua estrutura – Tabela 14. A existência de uma ouvidoria permite estreitar a comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis da cidade, além de demonstrar compromisso e comprometimento com a sociedade.

Tabela 14 – Câmaras Municipais com ouvidorias em suas estruturas organizacionais

Ouvidoria	N	%
Sim	14	51,9%
Não	13	48,1%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

No meu “fazer” enquanto Relações-Públicas numa câmara municipal, percebo que os cidadãos e a Administração Pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre a instituição pública e a sociedade, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade sem resposta e a falta de transparência na gestão pública.

Reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os “vácuos de diálogos” é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades de uma ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo. A criação de uma Ouvidoria pelas casas legislativas abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

No nosso entendimento é na ouvidoria que o Relações-Públicas encontra um espaço legítimo para fomentar a promoção da participação junto aos cidadãos, além de estabelecer uma comunicação eficiente entre o cidadão e a Administração Pública. É o RP que utiliza desses “espaços de diálogo com escuta qualificada”, para legitimar um canal onde o cidadão tem voz e é ouvido e, com isso, fortalecer a relação entre o cidadão e a Administração Pública.

Relações Públicas é a função de gerenciamento que ajuda a estabelecer e manter canais mútuos de comunicação, a aceitação, e cooperação entre a organização e seus públicos; que envolve a administração de crises ou controvérsias; que auxilia a administração a manter-se informada e a responder à opinião pública; que define e enfatiza a responsabilidade da administração em servir ao interesse público; que ajuda a gerencia a manter o passo com as mudanças e a utilizá-las efetivamente, funcionando como um sistema preventivo que permite antecipar tendências; e utilizar a pesquisa e técnicas sadias e éticas de comunicação como as principais ferramentas. (KUNSCH,2003, p.101).

Percebi também que 70,4% das câmaras municipais não possuem na sua estrutura organizacional, uma tv legislativa para que os cidadãos acompanhem o que está sendo discutido e votado no Legislativo – Tabela 15. O objetivo é poder transmitir as sessões de Plenário, o trabalho das comissões, as audiências públicas e programas de interesse público, de forma direta e transparente.

Tabela 15 – Câmaras Municipais com tvs legislativas em suas estruturas organizacionais

TV Legislativa	N	%
Sim	1	3,7%
Não	19	70,4%%
Em implantação	2	7,4%
Aguardando liberar sinal	5	18,5%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Porém, existe um movimento para sua implantação, já que 18,5% (5) estão aguardando liberação de sinal e 2 (7,4%) está em fase de implantação. Estas informações foram disponibilizadas pela Rede Legislativa de Rádio e TV da Câmara dos Deputados.

Por outro lado, identifiquei que, mesmo sem uma estrutura de tv, 96,37% das câmaras municipais divulgam vídeos dos eventos parlamentares, por meio de plataformas como o Youtube e o Facebook – Tabela 16.

Tabela 16 – Câmaras Municipais que divulgam vídeos das sessões em redes sociais

Vídeos das Sessões	N	%
Sim	26	96,3%
Não	1	3,7%%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Vale destacar que a Câmara Municipal de Sorocaba é a única da Região Metropolitana que, desde 1998, dispõe de uma TV legislativa em sua estrutura organizacional, e transmite em sinal aberto e via cabo, as reuniões plenárias previstas na Lei Federal nº 8.997, de 06 de janeiro de 1995, audiências públicas e programas com conteúdo de interesse público, na grade de programação.

A presença de rádios legislativas ou rádios web na estrutura das câmaras municipais não segue a mesma tendência das tvs legislativas. Apenas 7,4% (2) possuem uma rádio web na sua estrutura e 81,5% não contam com uma rádio legislativa com frequência FM

Paralelamente ao Levantamento, realizei uma consulta junto ao site da Rede Legislativa de Rádio e TV e notei que apenas uma câmara municipal da RMS está em fase de implantação de rádios legislativas e quatro (14,8%) estão aguardando a liberação de sinal – Tabela 17. Com isso, posso inferir que as câmaras municipais ainda não perceberam a importância de viabilizar um projeto para implementação de uma rádio legislativa, o que permitiria a universalização do acesso às programações e informações de interesse público, a um custo menor.

Tabela 17 – Câmaras Municipais com rádios legislativas em suas estruturas organizacionais

Rádio Legislativa	N	%
Sim	0	0%
Não	22	81,5%%
Em implantação	1	3,7%
Aguardando liberar sinal	4	14,8%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe destacar mais uma vez que a Câmara Municipal de Sorocaba também é a única da RMS que, desde 2018, tem na sua estrutura organizacional uma rádio legislativa, em formato web.

Denominada Rádio Câmara Sorocaba, ela oferece aos ouvintes a transmissão ao vivo das sessões em Plenário. Além da cobertura jornalística das atividades parlamentares, a equipe da Rádio Câmara produz programas voltados à educação cidadã e informações de utilidade pública. Além disso, se destaca na veiculação de uma programação cultural e musical comprometida com a diversidade do país.

Em relação a presença nas redes sociais, apuramos que 62,9% das câmaras municipais estão presentes nas redes sociais virtuais, sendo 1 apenas no Facebook, 3 apenas no Youtube, 7 no Facebook e Youtube e 6, no Facebook, Instagram, Twitter e Youtube – Tabela 18.

Tabela 18 – Câmaras Municipais com presença nas redes sociais virtuais

Redes Sociais Virtuais	N	%
Não	10	37,0%
Facebook	1	3,7%
Instagram	0	0%
Twitter	0	0%
Youtube	3	11,1%
Facebook Instagram	0	0%
Facebook Youtube	7	25,9%
Facebook Instagram Twitter Youtube	6	22,2%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Outro fato que considerei relevante nesta Dimensão foi verificar se os portais eletrônicos traziam orientações, medidas e/ou dicas combate e prevenção do Coronavírus da Covid-19 e percebi que 74,1% câmaras municipais não realizaram nenhuma ação de *publicidade de utilidade pública* sobre o tema – Tabela 19.

Tabela 19 – Câmaras Municipais que realizam publicidade de utilidade pública sobre a pandemia

Publicidade de Utilidade Pública	N	%
Sim	7	25,9%
Não	20	74,1%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Definido por meio do Decreto nº 6.555, de 8 de setembro de 2008, o termo *Publicidade de Utilidade Pública* “tem por objetivo informar, orientar, avisar, prevenir ou alertar a população ou segmento da população para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais reais, visando melhorar a sua qualidade de vida” (BRASIL, 2008).

No meu entendimento enquanto Relações-Públicas, ações de utilidade pública poderiam ter sido adotadas pelas casas legislativas, em especial às municipais, com medidas de enfrentamento no combate ao coronavírus para evitar a propagação da COVID-19 e, assim, proteger a sociedade (cidadãos, servidores, colaboradores, familiares, parlamentares).

As casas legislativas poderiam ter promovido a transparência em torno dos desdobramentos globais e nacionais em torno da COVID-19, o que teria sido fundamental para manter a confiança do público na resposta do governo à pandemia e, nesse sentido, complementar os esforços de comunicação já realizado por outras organizações, se possível, para garantir que os cidadãos recebessem as informações de que precisassem.

O ParlAmericas divulgou em março de 2020 – considerado período mais crítico da pandemia – uma ferramenta para ajudar no diálogo entre as casas legislativas e o cidadão, a publicação *O COVID-19 e o papel do Parlamento durante uma pandemia*, com o objetivo de fornecer uma visão geral das implicações socioeconômicas e de saúde pública da pandemia; recomendações de adaptação para manter as funções parlamentares durante a pandemia; e reflexões sobre o importante papel do parlamento e dos parlamentares durante uma crise de saúde.

Por fim, a publicação sugeriu ações de comunicação pública para orientar a população a adotar um comportamento mais seguro durante a pandemia, conforme descrito abaixo:

COMUNICAÇÕES PARLAMENTARES COM O PÚBLICO

Os parlamentos e parlamentares também podem contribuir para as comunicações públicas sobre a situação. Ao fazer isso, eles podem considerar as seguintes sugestões:

Comunicações Institucionais:

Publicar em tempo real todas as medidas de mitigação e adaptação adotadas pelo parlamento na página inicial do site;
Divulgar essas informações por meio de várias TICs (por exemplo, online, rádio, televisão), inclusive para aqueles que não tem acesso à Internet;
Publicar referências a sites oficiais nos quais o público possa obter informações atualizadas sobre a situação.

Comunicações dos parlamentares:

Divulgar um boletim informativo para os constituintes com atualizações oficiais sobre a situação, links para sites oficiais para obter mais informações, bem como quaisquer medidas que afetem os escritórios dos constituintes e

os canais pelos quais o público pode se envolver com seu representante parlamentar;
 Publicar em tempo real todas as medidas de mitigação adotadas pelo parlamentar em seu site;
 Combater a desinformação que circula nas redes sociais, notificando a plataforma e identificando-a publicamente como desinformação;
 Explorar possíveis etapas para garantir o acesso a informações vitais nos círculos eleitorais, como trabalhar com líderes comunitários para disseminar informações; e
 Identificar grupos vulneráveis no círculo eleitoral representado e considerando opções para garantir que eles tenham acesso às informações sobre a situação em tempo real (PARLAMERICAS, 2020, p. 12).

6.3.2 Dimensão Transparência Pública

Transparência significa compartilhar informações. Em um sentido limitado, isso significa dar conta de gastos. Mas, em um sentido amplo, Transparência Pública significa que a Administração Pública, em especial o Parlamento, deve compartilhar informações necessárias para que o cidadão participe ativamente do trabalho do Legislativo e possa controlar o que está acontecendo. Isso inclui compartilhar informações sobre os debates, as votações, decisões, e ações de partidos políticos.

Enquanto RP, entendo que é importante também que essas informações sejam compartilhadas de forma fácil e acessível de entender, para que o cidadão compreenda o trabalho dos parlamentares e avalie suas atuações.

6.3.2.1 Transparência Legislativa

A dimensão que contempla a Transparência Legislativa está relacionada ao direito do cidadão de ter acesso a informações confiáveis e atualizadas a respeito de todas as fases do processo legislativo – principal conjunto de atividades de uma Casa Legislativa –, bem como a atuação dos parlamentares.

Diante disso, apuramos que 96,3% das câmaras municipais divulgam suas proposições legislativas e 100% divulgam outros documentos legislativos nos portais eletrônicos – Tabela 20. Por “documentos legislativo” entende-se atas das sessões de Plenário e das reuniões das comissões, lista de propostas legislativas pendentes de votação em cada comissão, lista de presença e ausência dos parlamentares em cada reunião de comissão e sessão do Plenário, dentre outros.

Tabela 20 – Câmaras Municipais que divulgam as proposições legislativas nos portais eletrônicos

Proposições legislativas	N	%
Sim	26	96,3%
Não	1	3,7%%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Especificamente em relação à agenda dos trabalhos legislativos, verificou-se que grande parte das câmaras municipais (81,5% do total) – Tabela 21 – divulga cada um dos trabalhos legislativos – audiências públicas, sessões ordinárias, sessões extraordinárias, sessões solenes e demais eventos de interesse do cidadão – nos portais eletrônicos, por meio do *Google Calendar*, por exemplo, que é um serviço de agenda e calendário on-line oferecido gratuitamente pela empresa Google. Disponível em uma interface web, é possível adicionar, controlar eventos, compromissos, compartilhar a programação com outras pessoas, agregar à sua agenda diversas agendas públicas, entre outras funcionalidades.

Tabela 21 – Câmaras Municipais divulgam agenda dos trabalhos legislativos nos portais eletrônicos

Agenda legislativa	N	%
Sim	22	81,5%
Não	5	18,5%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Percebemos também que 100% das câmaras municipais disponibilizam nos portais eletrônicos, ferramenta de pesquisa e consultas às leis municipais. Além de colaborar com a transparência da Casa, permite que os cidadãos conheçam a produção legislativa dos parlamentares e acompanhem o processo legislativo.

Apuramos ainda que 100% das câmaras municipais mantêm em seus portais eletrônicos, orientações sobre meios de contato/comunicação com os parlamentares (telefone de contato, e-mail, etc.). Destes 88,9% divulgam informações sobre as comissões temáticas (composição, temas relacionados a propostas legislativas, reuniões, agenda, documentos, etc.) – Tabela 22.

Tabela 22 – Câmaras Municipais que divulgam informações sobre comissões temáticas

Comissões Temáticas	N	%
Sim	24	88,9%
Não	3	11,1%%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Cabe ressaltar também que 96,3% das câmaras municipais divulgam informações básicas sobre os parlamentares, tais como biografia, meios de contato, filiação partidária, projetos em tramitação, leis aprovadas, projetos vetados, etc.

6.3.2.2 Transparência Administrativa

A dimensão que contempla a Transparência Administrativa Legislativa refere-se à prestação de contas da utilização dos recursos públicos alocados para os trabalhos da casa legislativa, como o próprio orçamento e sua execução, licitações e contratos, gastos parlamentares e informações sobre os recursos humanos.

Diante disso, apuramos que todos os portais eletrônicos das câmaras municipais (100% do total) possuem portal da transparência, conforme pressupostos estabelecidos pela LAI. Destas, 66,7% disponibilizam link com acesso fácil para consulta da LAI.

Entretanto, apenas 59,3% das câmaras municipais divulgam a quantidade de pedidos de informação, atendidos ou indeferidos, por meio de um Relatório Consolidado de Informações [ou Estatísticas Gerais] – Tabela 23.

Tabela 23 – Câmaras Municipais que divulgam o total de pedidos em seus portais eletrônicos

Relatório Consolidado	N	%
Sim	16	59,3%
Não	11	40,7%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Este instrumento tem por objetivo, dentre outros, dar suporte às ações de gestão de relacionamento com a sociedade, com funcionalidades que facilitarão o monitoramento das interações, a consolidação dos dados, a integração de iniciativas entre os órgãos das câmaras municipais e também a mensuração da satisfação do cidadão em relação à qualidade do atendimento prestado pelas Casas. Geralmente trazem em seu conteúdo tabelas e gráficos relacionados às solicitações de informação recebidas, atendidas e indeferidas e outros como: dados consolidados sobre a quantidade mensal de atendimentos presenciais, a distribuição temática dos requerimentos, as razões para indeferimento, a distribuição dos prazos de resposta e os canais de entrada das solicitações e quantitativos de recursos. É possível, ainda, que o Relatório apresente dados estatísticos distribuídos de acordo com os perfis dos solicitantes (categoria, localização geográfica, faixa etária, gênero e grau de instrução) e uma lista das informações classificadas com grau de sigilo (reservado, secreto ou ultrassecreto).

Por outro lado, as câmaras municipais descumprem o que estabelece o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), quando a grande maioria das câmaras municipais (85,2% do total) não divulga em seus portais eletrônicos a Carta de Serviços ao Cidadão – Tabela 24.

Tabela 24 – Câmaras Municipais que divulgam a Carta de Serviços ao Cidadão

Carta de Serviços	N	%
Sim	4	14,8%
Não	23	85,2%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública para informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Segundo o CDU, tal instrumento fortalece a relação da administração pública com os cidadãos, constituindo-se em mais um canal de divulgação dos serviços prestados, de forma a torná-los conhecidos, disseminados e apropriados pela sociedade.

Percebemos também que 63% das câmaras municipais não disponibilizam um programa de dados abertos em seus portais eletrônicos – Tabela 25.

Tabela 25 – Câmaras Municipais que disponibilizam dados abertos

Dados Abertos	N	%
Sim	10	37,0%
Não	17	63,0%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo a definição da *Open Knowledge Foundation*²⁸, os dados são considerados abertos quando qualquer pessoa pode acessar, usar, modificar e compartilhar livremente para qualquer finalidade (sujeito a, no máximo, a requisitos que preservem a proveniência e a sua abertura). Isso geralmente é satisfeito pela publicação dos dados em formato aberto e sob uma licença aberta.

A disponibilização de informações em dados abertos nas casas legislativas possibilita que os cidadãos façam cruzamentos e análises específicas, de acordo com suas necessidades. Isso contribui também para aumentar a transparência e a participação por parte do cidadão, além de gerar, potencialmente, diversas aplicações desenvolvidas colaborativamente pela sociedade.

Uma outra questão que nos chamou atenção foi que 100% das câmaras municipais não disponibilizam informações sobre o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em vigor no país desde 18 de setembro de 2020, no âmbito do poder legislativo – Tabela 26.

²⁸ A *Open Knowledge Foundation* (OKF) é uma organização sem fins lucrativos de promoção do conhecimento livre com enfoque em dados abertos. Promove e auxilia o debate em torno do tema dados abertos e também fornece ferramentas para organizações trabalharem em alta performance no setor, além do seu contato direto com órgãos governamentais ou de governo aberto. Mais detalhes em <https://ok.org.br/>

Tabela 26 – Câmaras Municipais que regulamentam a Lei Geral de Proteção de Dados

LGPD	N	%
Sim	0	0%
Não	27	100%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

A LGPD estabelece regras para a proteção de dados pessoais dos cidadãos. Também define como deve ser o tratamento de dados feito por entidades públicas ou privadas. A correta gestão de dados pessoais se faz necessária para evitar seu uso com finalidades antiéticas, tais como: influenciar eleições; discriminação; exposição ou divulgação de dados sensíveis; importunação com anúncios e telemarketing, entre outras práticas.

Vale destacar também que a gestão e o tratamento de dados nas casas legislativas devem limitar-se ao atendimento da finalidade pública do Poder Legislativo e aos interesses legítimos da instituição.

Numa consulta sobre a aplicação da LGPD pelo Poder Legislativo, percebemos que a Assembleia Legislativa de Minas Gerais (2022) já regulamentou a aplicação da Lei no âmbito de sua atuação e definiu como atividades finalísticas e atividades de interação com a sociedade o seguinte:

São atividades relacionadas às funções de representação política, elaboração de leis e normas e fiscalização:

- 1) Identificar autoridades, gestores públicos, representações da sociedade civil e demais públicos de interesse, bem como as respectivas instituições às quais estejam vinculados, quando necessário para a consecução dos fins específicos de atividades dessa natureza.
- 2) Efetuar o devido registro de pessoas envolvidas em atividades institucionais dessa natureza, assegurando-se o tratamento dos dados pessoais estritamente essenciais ao cumprimento dos objetivos e à compreensão dos produtos e resultados de tais atividades, bem como à garantia de transparência e publicidade a elas inerentes.
- 3) Realizar contato com o titular dos dados pessoais para instruí-lo sobre necessidades institucionais específicas relativas à instrução, à procedibilidade, à tramitação, à realização e à efetividade de atividades dessa natureza, bem como para viabilizar o desenvolvimento de produtos e iniciativas de comunicação institucional.

- 4) Enviar convites, convocações, requisições ou correspondências e compartilhar informações, produtos e outros documentos relativos às atividades institucionais dessa natureza.

As atividades de interação com a sociedade compreendem a participação social, a comunicação institucional e a educação para a cidadania:

- 1) Efetuar a inscrição e registrar a participação e a presença em atividades institucionais dessa natureza, coletando os dados necessários para a emissão de atestados e certificados, quando for o caso;
- 2) Identificar, para fins de relacionamento, autoridades, gestores públicos, representações da sociedade civil e demais públicos de interesse, bem como as respectivas instituições às quais estejam vinculados, quando for o caso.
- 3) Enviar convites e correspondências eletrônicas, informações, registros, formulários, publicações, relatórios e outros documentos relativos às fases de preparação, realização, avaliação e monitoramento dos resultados de atividades institucionais dessa natureza.
- 4) Realizar contato com o titular dos dados com o objetivo de desenvolver produtos e iniciativas de comunicação institucional ou de educação para a cidadania, promover ações de divulgação e mobilização para atividades de participação social e realizar pesquisas e estudos de interesse institucional.
- 5) Produzir relatórios e estudos diversos, de forma agregada e sem identificação do titular dos dados pessoais, sobre as ações institucionais, a participação registrada nessas atividades e os públicos de relacionamento da ALMG.
- 6) Divulgar ações e produtos institucionais da ALMG relacionados ao fortalecimento da democracia, à interlocução com a sociedade, à promoção de educação para a cidadania e à atuação do Parlamento Estadual no exercício das suas competências e obrigações institucionais.
- 7) Tais interesses referem-se às atividades finalísticas e às atividades de interação com a sociedade.

No nosso entendimento, essa é uma prática que deve ser adotada por outras casas legislativas com o objetivo, além de garantir maior transparência nas suas ações, proteger os dados do cidadão.

6.3.3 Dimensão Participação

A dimensão que contempla a Participação está relacionada com ações que estimulem o envolvimento ativo e facilitem o acesso dos cidadãos, nas diferentes fases do processo legislativo, bem como nas ações de avaliação de políticas públicas e de fiscalização. Tida como uma *política de portas abertas* das casas legislativas (BRASIL, 2020), estimula o intercâmbio de ideias, promove espaços de diálogos com

os cidadãos, especialmente nos debates e audiências públicas, seja de forma presencial ou à distância, com o uso de recursos tecnológicos para romper as barreiras da distância.

Diante disso, apuramos que 96,3% das câmaras municipais não disponibilizam um espaço que possibilita que qualquer pessoa possa apresentar às câmaras municipais, suas ideias que, após publicadas para consulta, são aproveitadas pelos parlamentares – Tabela 27.

Tabela 27 – Câmaras Municipais que disponibilizam bancos de ideias legislativas

Banco de Ideias	N	%
Sim	1	3,7%
Não	26	96,3%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Esses espaços, chamados de Banco de Ideias Legislativas, normalmente, estão disponíveis em um site na internet e qualquer cidadão pode sugerir coisas, como uma nova lei para a cidade ou mudanças em uma lei que já existe. O objetivo é fazer com que as pessoas participem mais da criação de leis. As ideias sugeridas são mostradas aos parlamentares. Se elas forem viáveis podem virar lei.

Apuramos também que apenas duas câmaras municipais da RMS (7,4% do total) disponibilizam algum mecanismo on-line de interlocução com o cidadão, por meios que não exijam comparecimento presencial, para realização de audiências públicas ou a discussão de temas de interesse dos cidadãos.

Por outro lado, 63% delas disponibilizam nos portais eletrônicos, informações sobre as audiências públicas realizadas em formato presencial – Tabela 28.

Tabela 28 – Câmaras Municipais que disponibilizam informações sobre audiências públicas

Audiências Públicas	N	%
Sim	10	37%
Não	17	63%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

A Audiência Pública é um instrumento importante para o cidadão participar da criação de leis. Elas acontecem quando os projetos de lei estão sendo estudados pelas comissões temáticas das casas legislativas. Elas são obrigatórias e precisam acontecer para que a criação das leis seja considerada legal. São também consideradas um instrumento importante para a democracia porque é uma chance para os cidadãos darem a sua opinião sobre um assunto específico. Elas acontecem em um momento e local adequados para discutir temas de interesse da sociedade, o que dá ainda mais oportunidade para a população participar das decisões sobre coisas públicas.

Foi percebido também que a maioria das câmaras municipais (92,6%) não disponibilizam outros instrumentos de participação – Tabela 29 – como Tribuna Popular, Tribuna Livre e Tribuna Cidadã, por exemplo, para o debate de assuntos que, direta ou indiretamente, representam interesses da comunidade.

Tabela 29 – Câmaras Municipais que disponibilizam instrumentos de debate de temas de interesse público (Tribuna Popular, Tribuna Livre, Tribuna Cidadã)

Tribuna Popular	N	%
Sim	2	7,4%
Não	25	92,6%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

A Tribuna Popular é um espaço para o cidadão poder dizer suas opiniões sobre questões importantes para a cidade. Ela é organizada pelas casas legislativas e acontecem, geralmente, antes das sessões plenárias. Para usar a Tribuna Popular, o cidadão precisa escrever uma carta pedindo para falar. Algumas casas legislativas

pedem que a carta seja assinada por outras pessoas [entre três e cinco pessoas]. A carta precisa ser entregue antes da data em que o cidadão quer falar. Além disso, ele não pode fazer uso de palavras que ofendam outros cidadãos.

Outro aspecto que também interfere no fortalecimento da participação nas câmaras municipais pesquisadas é que 96,3% delas não disponibiliza instrumentos que estimulem a iniciativa popular dos cidadãos em apresentar projetos de leis – Tabela 30.

Tabela 30 – Câmaras Municipais que disponibilizam instrumentos de iniciativa popular

Iniciativa Popular	N	%
Sim	1	3,7%
Não	26	96,3%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

As Leis de Iniciativa Popular permitem uma participação mais direta do cidadão na política brasileira. Para ser considerada, por exemplo, pela Câmara dos Deputados, a proposta precisa ser assinada por pelo menos 1% dos eleitores nacionais, distribuídos em cinco Estados diferentes, com no mínimo 3 décimos por cento de eleitores em cada um desses Estados. Este processo é complexo e, mesmo seguindo a Constituição Federal, é difícil verificar as milhões de assinaturas necessárias. Alguns deputados precisam assumir a proposta da população para que a Lei de Iniciativa Popular seja aprovada.

No Brasil, já houve 4 casos de propostas de lei de iniciativa popular que se tornaram leis:

- 1) Caso Daniella Perez e a Lei de iniciativa popular sancionada em 1994;
- 2) Combate à compra de votos e a Lei de iniciativa popular sancionada em 1999;
- 3) Fundo de Habitação de Interesse Social e a Lei de iniciativa popular sancionada em 2005

4) Ficha Limpa e a Lei de iniciativa sancionada em 2010

Diante disso, entendemos que os próximos anos no Brasil terão como grande desafio melhorar a qualidade da participação política, tornando de extrema importância o desenvolvimento de novas formas de fortalecer as vias de participação e aumentar a confiança do cidadão no Poder Legislativo.

Outras formas de conhecer a opinião dos cidadãos sobre a atuação parlamentar foram investigadas pelo Levantamento, como a realização de pesquisas, enquetes e análises, e temas em discussão. Essas práticas são praticamente inexistentes nas câmaras municipais, já que apenas 2 delas (7,4% do total), disponibiliza algum tipo de mecanismo de pesquisa e/ou enquete em seus portais eletrônicos.

A existência de fóruns permanentes, criados para propor e discutir iniciativas legislativas relevantes à temas de interesse da sociedade também não é prática existente nas câmaras municipais, já que nenhuma delas (100% do total) dispõe de tal instrumento de diálogo entre o Legislativo e a sociedade.

Percebemos também que 92,6% das câmaras municipais não disponibiliza nos seus portais eletrônicos, informações a respeito de programas de visita guiada, não proporcionando, assim, uma melhor compreensão dos cidadãos sobre a organização do poder legislativo municipal, suas competências e funções.

Foi apurado também que 100% das câmaras municipais não mantém em sua estrutura organizacional, conselhos públicos com membros da sociedade civil para aprimorar a governança no Parlamento, conforme estabelece do CDU.

Além disso, nenhuma delas também mantém uma Comissão de Legislação Participativa²⁹, com o objetivo de facilitar a participação da sociedade no processo de elaboração legislativa, por meio de sugestões [desde propostas de leis

²⁹ As Comissões de Legislação Participativa são grupos que ajudam a sociedade, através de grupos como ONGs, sindicatos e associações, a participar na criação de leis. As sugestões podem ser sobre novas leis ou mudanças nas leis já existentes. Na Câmara dos Deputados, por exemplo, essa Comissão permite que a sociedade fale diretamente com o Parlamento sobre seus problemas e desejos.

complementares e ordinárias até sugestões de emendas ao Plano Plurianual (PPA) e à Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), por exemplo].

Observamos ainda que apenas 3 câmaras municipais (11,1% do total) se destacam em relação a ações de educação para cidadania. Apuramos que a grande maioria delas – 88,9%, no total, não mantém escolas do legislativo em sua estrutura organizacional – Tabela 31 – e não desenvolvem programas de caráter pedagógico, destinados à educação para cidadania e à formação política da sociedade. Ressaltamos também que 92,6% não desenvolvem algum programa de promoção cultural.

Tabela 31 – Câmaras Municipais com escolas do legislativo em sua estrutura organizacional

Escolas do Legislativo	N	%
Sim	3	11,1%
Não	24	88,9%
Total	27	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo assim e diante de todo o exposto e após a análise e a sistematização dos principais achados, é possível inferir algumas conclusões.

A primeira delas é que 67% das câmaras municipais não atendem os princípios que têm como premissas o foco no cidadão, em especial, pela inexistência de Cartas de Serviços ao Usuário em seus portais eletrônicos. Tais princípios – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão – poderiam promover uma ampla interação com a sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de sua atuação e seus serviços junto ao cidadão.

Por outro lado, é perceptível que 100% das câmaras municipais estão de acordo e cumprem com o que estabelece a LAI em relação à dimensão *Transparência Pública – Foco Transparência Legislativa*, o que podemos inferir que as câmaras municipais se valem de ações de comunicação e/ou marketing político, mesmo que

indiretamente, para buscar uma melhor maneira de tornar conhecidos seus parlamentares.

Mesmo assim, não podemos afirmar que as ações e/ou iniciativas de comunicação e participação estejam disseminadas pelas câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba, ao levar em conta o grau de adesão aos princípios relacionados ao acesso à informação e à participação. Apenas 61% das câmaras municipais que compõem a amostra deste Levantamento cumprem com os princípios de comunicação pública para o estabelecimento de canais de informação e de diálogo e que criem uma relação de confiabilidade e efetividade nas atividades, para ampliar e estímulo à participação do cidadão nas atividades legislativas.

Percebemos também que 100% das câmaras municipais, de uma maneira ou de outra, não atendem os indicadores da Dimensão Participação, o que inferimos que existem falhas em oferecer espaços de diálogo entre o cidadão e as casas legislativas, que favoreçam a participação no processo legislativo e no controle e fiscalização das ações da instituição.

Diante disso, como forma de promover mudanças no contexto das câmaras municipais, que favoreçam a interação, o diálogo e a compreensão entre os atores sociais – cidadão e parlamento – fortalecendo assim os mecanismos de comunicação, transparência e participação já existentes, realizamos uma Pesquisa-Ação para propor um Programa de Parlamento Aberto que pudesse ser replicado às câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba e, assim, consolidar as ações de transparência pública, a participação cidadã e a comunicação pública.

Defini, assim, a Câmara Municipal de Sorocaba – cidade-sede da Região Metropolitana – como o objeto da Pesquisa-Ação, levando em consideração os resultados percebidos na Pesquisa de Levantamento e a possibilidade de replicar as boas práticas decorrentes da Ação.

E para ser qualificada como tal objeto, considerei também a utilização de uma metodologia de cocriação, junto com os gestores da SECOM, da Escola do Legislativo, já que atuamos juntos para identificar desafios, determinar prioridades, desenvolver, testar e implementar soluções que não fossem apenas para resolver

problemas triviais da Câmara de Sorocaba, mas sim, consideradas relevantes no escopo social do Poder Legislativo Municipal, o que requereu de nós, reflexão, diagnóstico, ação e avaliação. (TRIP, 2005).

7 PLANO DE AÇÃO – POLÍTICAS DE PARLAMENTO ABERTO SOROCABA: IDEIAS, DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

O Plano de Ação é a parte importante da Pesquisa-Ação, pois permite que as ações definidas sejam executadas de maneira eficiente e eficaz. Diante disso e seguindo as recomendações de Michel Thiollent (2011, p. 79), defini as etapas que compuseram o Plano de Ação *Políticas de Parlamento Aberto Sorocaba: ideias, diálogo e participação cidadã*.

1. Revisão dos objetivos: a primeira etapa consistiu em revisitar os objetivos definidos na etapa anterior e garantir que eles ainda fossem relevantes e realistas. Foi importante levar em conta as perspectivas e expectativas dos gestores da SECOM, bem como as limitações e restrições do contexto organizacional da Câmara Municipal de Sorocaba.
2. Identificação das atividades: a segunda etapa consiste em identificar as atividades concretas que serão realizadas para alcançar os objetivos definidos. Foi importante também considerar as competências e recursos disponíveis, bem como a contribuição de cada gestor da SECOM envolvido.
3. Definição de prazos e responsabilidades: A terceira etapa envolveu a definição dos prazos e responsabilidades para cada atividade identificada. Com isso, estabelecemos prazos claros e realistas, para garantir que cada atividade tivesse um responsável claro e identificado.
4. Alocação de recursos: A quarta etapa consiste na alocação dos recursos necessários para a execução das atividades. É importante destacar que levamos em conta as necessidades de cada atividade e os recursos disponíveis, para garantir que a execução fosse eficiente e eficaz.
5. Monitoramento e avaliação: A quinta etapa envolveu o monitoramento e avaliação das atividades realizadas. Com isso, tivemos que verificar se os prazos foram cumpridos, se os resultados esperados foram alcançados e se os recursos foram utilizados de maneira eficiente.

6. Adaptação e ajustes: A sexta etapa consistiu na adaptação e ajustes necessários, de acordo com as informações coletadas durante a etapa de monitoramento e avaliação. Os ajustes sejam realizados de maneira colaborativa entre mim e os gestores da SECOM, com base em critérios claros e objetivos.
7. Conclusão e disseminação: Por fim, a sétima etapa se deu com a conclusão das ações e na disseminação dos resultados alcançados. Destaco aqui o quão importante foi compartilhar os resultados entre nós, o que proporcionou um momento de reflexão e discussões sobre as ações realizadas e o impacto alcançado. Além disso, a disseminação dos resultados irá contribuir para a transferência de conhecimento e para o desenvolvimento de novas iniciativas de mudança social junto às câmaras municipais da RMS.

Sendo assim, para orientar a elaboração do Plano de Ação nos fundamentamos nos seguintes documentos:

- 1) Guia de Comunicação Pública da Associação Brasileira de Comunicação Pública – ABCPública (2021)
- 2) Guia de Parlamento Aberto – Brasil (2020)
- 3) Guia para Desenvolver Planos de Ação de Parlamento Aberto – Resumo Executivo – ParlAmericas (2019)
- 4) Roteiro para a Abertura Legislativa 2.0 – ParlAmericas (2022)
- 5) Participação Cidadã no Processo Legislativo – ParlAmericas (2020)
- 6) Caixa de Ferramentas para a Transparência Legislativa: conceitos, instrumentos de trabalho e boas práticas – ParlAmericas (2020)
- 7) Linguagem Simples no Setor Público – Programa Municipal de Linguagem Simples – Prefeitura de São Paulo
- 8) Orientações para Adoção de Linguagem Clara – Governo do Estado de São Paulo (2016)

7.1 Resumo Executivo – Plano de Ação – Política de Parlamento Aberto Sorocaba: Ideias, Diálogo e Participação Cidadã

A Política de Parlamento Aberto Sorocaba: ideias, diálogo e participação cidadã é um importante instrumento para promover a transparência na Câmara Municipal de Sorocaba e irá contribuir para tornar a Casa mais transparente e acessível. Isso vai garantir que a informação pública seja disponível, que haja responsabilidade, participação dos cidadãos, integridade e ética no trabalho do Legislativo Sorocabano.

A ideia desta Política é orientar como a Câmara Municipal de Sorocaba poderá atuar com a sociedade civil e tornar a legislatura mais aberta e forte. Juntos, identificarão o que é importante para tornar as atividades no Legislativo Sorocabano mais eficazes e legítimas e, com isso, fortalecer a participação cidadã.

As determinações estabelecidas na Política servirão de base para a implantação de programas e projetos de comunicação de interesse público, transparência e participação, encorajando a abertura parlamentar, a fim de garantir o acesso à informação pública, prestação de contas, participação cidadã e elevados padrões de ética e probidade no trabalho parlamentar.

A Política está fundamentada em três conceitos:

- 1) **Comunicação Pública:** a comunicação pública é o processo que tem o compromisso de promover uma gestão aberta e transparente para a sociedade, por meio de canais, meios e recursos de comunicação de interesse público e o envolvimento de toda a sociedade. A comunicação pública dá a oportunidade para que a sociedade se envolva de maneira crítica e responsável na construção de soluções para problemas da cidade. Para ser efetiva, a comunicação pública deve ser clara, rápida, adaptada às necessidades de cada cidadão e que a sociedade tenha acesso à informação sobre assuntos de interesse público e canais para expressar sua opinião.
- 2) **Transparência Pública:** a transparência pública é uma forma das instituições públicas explicarem à população o que estão fazendo com o dinheiro e como estão tomando decisões. Eles fazem isso principalmente na internet. Além de mostrar o que estão fazendo, é importante que as informações sejam claras e fáceis de entender.

- 3) Participação Cidadã: a participação cidadã é quando as pessoas se envolvem ativamente nas decisões políticas. Isso significa que eles têm a chance de dar sua opinião sobre assuntos que podem afetar suas vidas.

O Mapa Estratégico da *Política de Parlamento Aberto Sorocaba: ideias, diálogo e participação cidadã* foi elaborado com a participação dos gestores da Secretaria de Comunicação Institucional, da Escola do Legislativo e do Laboratório de Inovação (LabLeg) da Câmara Municipal de Sorocaba, em diversos encontros que culminaram nas estratégias de abertura parlamentar, transparência pública e participação cidadã e na elaboração dos projetos temáticos da Política.

São temáticas centrais nas quais foram distribuídas as diretrizes estratégicas da Política. Os eixos estratégicos facilitam a integração das ações de parlamento aberto e ajudam a entender as inter-relações das diversas áreas envolvidas. A divisão nessas temáticas também ajuda no monitoramento e na avaliação do resultado dos projetos estratégicos, o que permite agir pontualmente e corrigir o curso das ações.

1) Eixo 1: Integração

- Foco: Comunicação e Transparência Pública.
- Objetivo: fortalecer a comunicação de interesse público, melhorar a comunicação interna e promover a integração entre as áreas em busca de objetivos comuns (relacionados às perspectivas do cidadão/sociedade e dos processos internos/político-parlamentar).
- Princípio norteador nº 1: Inspiração: estimular a realização de eventos e atividades com especialistas e pessoas inspiradoras para trocar a cultura da burocracia e zona de conforto pela inovação no serviço público.
- Princípio norteador nº 2: Transparência: garantir a visibilidade e o acesso às informações, às ações e às decisões institucionais.
- Perspectiva do Cidadão/Sociedade: aprimorar e ampliar a comunicação institucional da Câmara com a população; aprimorar ações de educação para cidadania; aprimorar canais de participação cidadã no Legislativo; e diversificar canais de transparência pública.

- Perspectiva dos Processos Internos/Político-Parlamentar: promover a qualificação contínua; melhorar a comunicação interna; e promover a melhoria contínua.

2) Eixo 2: Capacitação

- Foco: Aprendizagem Organizacional
- Objetivo: tornar a Câmara mais profissional e qualificada, garantindo que os processos sejam cumpridos com economicidade.
- Princípio norteador nº 1: Experimentação: promover a aprendizagem, onde o erro é permitido, em busca da inovação, do olhar fora do convencional, com foco no interesse do cidadão.
- Princípio norteador nº 2: Fortalecimento institucional: promover o desenvolvimento de competências para o trabalho, a fim de melhorar o clima organizacional e favorecer o melhor desempenho dos servidores.

3) Eixo 3: Participação

- Foco: Informação de Interesse Público e Educação Cidadã
- Objetivo: ser uma Câmara dinâmica e moderna, aproximar-se da população, ampliar e fomentar a participação e fortalecer o engajamento cidadão.
- Princípio norteador nº 1: Participação: fortalecer o desenvolvimento de ações que ampliem a participação social no processo legislativo.
- Princípio norteador nº 2: Colaboração: articular uma rede entre parlamentares, servidores públicos e sociedade civil que contribua para a cultura de participação social por meio de projetos colaborativos e experimentais.

Os Valores são os princípios que devem ser interiorizados e colocados em prática por todos. Nesta Política são os seguintes:

- 1) Responsabilidade: pautada pela veracidade dos fatos e com o trabalho desempenhado no dia a dia.
- 2) Transparência: pautada por ações orientadas e comunicadas para todos, para dar mais visibilidade e clareza no que diz respeito às ações institucionais.
- 3) Efetividade: pautada por ações que transformem a situação existente e tragam benefícios à população.
- 4) Inovação: pautada por ações que ampliem a interação nas perspectivas do cidadão/sociedade e dos processos internos/político-parlamentar.
- 5) Ética: pautada por princípios de transparência pública, solidariedade e responsabilidade com o bem público.
- 6) Comprometimento: pautado pela atenção e constante diálogo com os cidadãos, parlamentares e servidores públicos, em prol de soluções mais efetivas, visando o futuro.

O termo *Comunhão*³⁰ foi escolhido pelos gestores da SECOM como Palavra Norteadora para realização desta Política, levando em conta o seu significado que faz referência a participar [de algo em] comum, já que as ações pretendem reunir os gestores em torno de interesses afins: a transparência, o acesso à informação pública e a participação cidadã.

Foi definido também um slogan – frase utilizada para gerar identificação com uma instituição, projeto e a solução que este oferece, por exemplo – reforçando, assim, o objetivo desta Política: *Respeito as ideias e as pessoas. Câmara Sorocaba: a sua voz, a sua casa.*

³⁰ Comunhão: 1. realização de algo em comum. 2. sintonia de sentimentos, de modo de pensar, agir ou sentir; identificação. "c. de ideias" – Dicionário Michaelis. Disponível online em <https://michaelis.uol.com.br/>

Para validar a elaboração desta Política, seguimos as Diretrizes Institucionais da Secretaria de Comunicação Institucional, da Escola do Legislativo e do Laboratório de Inovação – LabLeg Sorocaba – da Câmara Municipal de Sorocaba, que devem ser seguidas para execução de ações e projetos na Casa. São elas:

- 1) Resolução nº 485/2020 – Institui – Normas da Comunicação e Protocolo e a Ordem Geral de Precedência da Câmara Municipal de Sorocaba.
- 2) Relatório de Atividades SECOM 2021.
- 3) Resolução nº 442/2017 – Institui a Escola do Legislativo de Sorocaba
- 4) Ato da Mesa nº 031/2017 – Regimento Interno da Escola do Legislativo de Sorocaba
- 5) Resolução nº 495/2021 – Institui o Laboratório de Inovação da Câmara Municipal de Sorocaba – LabLeg Sorocaba

7.1.1 Eixos e Projetos Estratégicos

Os Projetos Estratégicos [planejados] foram elaborados de acordo com os Eixos Temáticos, para incorporar as ações definidas pelos gestores da SECOM, como prioritárias e fundamentais, para alcançar os objetivos da Política. São eles:

Eixo Integração [Foco: Comunicação e Transparência Pública]

- Inspiração
 - 1) Projeto Ideias Para Todos
 - 2) Curadoria Temática de Conteúdo “Gabinetes Parlamentares”
- Transparência
 - 3) Projeto Índice de Transparência do Poder Legislativo Sorocabano
 - 4) Projeto e-SIC

Eixo Capacitação [Foco: Aprendizagem Organizacional]

- Experimentação
 - 5) Projeto-Piloto Horta Urbana
 - 6) Projeto Câmara Jovem
 - 7) Projeto Programa Educação Sem Distância
- Fortalecimento Institucional
 - 8) Projeto Trilhas de Aprendizagem “Gestão da Administração Pública Municipal”
 - 9) Projeto Ambientação “Novos Servidores”
 - 10) Projeto Estágios Obrigatórios

Eixo Participação [Foco: Informação de Interesse Público e Educação Cidadã]

- Participação
 - 11) Projeto Regulamentação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público
 - 12) Projeto e-Democracia no Legislativo Sorocabano
 - 13) Projeto Banco de Ideias Legislativas & Opine Cidadão
- Colaboração
 - 14) Projeto Programa Câmara Saúde
 - 15) Projeto Programa Diálogos
 - 16) Projeto Programa Se Liga na Dica
 - 17) Projeto Programa Plenário Aberto
 - 18) Projeto Programa Plenário Educação

19) Projeto Programa Cidades Metropolitanas 2030

7.1.2 Projetos estratégicos planejados – 2021

Descreveremos, a seguir, o conceito, os objetivos e, na sequência, uma síntese da relação “Projetos Planejados e Executados” – Tabela 32.

Eixo Integração [Foco: Comunicação e Transparência Pública]

- Inspiração

- 1) Projeto Ideias Para Todos

O Ideia Para Todos é canal para contribuir, discutir, colaborar, divulgar e compartilhar ideias, por meio da criação de novas soluções para a Casa, por meio das pessoas que trabalham na Câmara Municipal.

- 2) Curadoria Temática de Conteúdo “Gabinetes Parlamentares”

É um projeto idealizado pelo LabLeg Sorocaba, por meio de uma curadoria temática de conteúdo – que inclui pesquisa, seleção e adaptação de dados e informações – sobre temas relevantes e de interesse público, para subsidiar a elaboração de projetos de lei pelos parlamentares da Câmara.

- Transparência

- 3) Projeto Índice de Transparência do Legislativo Sorocabano

O Índice de Transparência Legislativa é uma maneira de medir de forma objetiva, como a Câmara Municipal de Sorocaba está sendo transparente e aberta. Ele foi elaborado seguindo os princípios de parlamento aberto, para tornar as informações acessíveis a todos, dar um panorama do funcionamento da Casa e permitir o compartilhamento de boas práticas com outras câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS).

4) Projeto e-SIC

O projeto e-SIC foi idealizado pelo LabLeg Sorocaba e que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação à Câmara e tem o objetivo de facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas da Casa. Além de fazer o pedido, o e-SIC permite acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos; e consultar as respostas recebidas.

Eixo Capacitação [Foco: Aprendizagem Organizacional]

▪ Experimentação

5) Projeto-Piloto Horta Urbana

É um projeto-piloto experimental, realizado pelos servidores da Casa, para implementação de uma horta urbana na Câmara Municipal de Sorocaba, e foi inspirado no Projeto de Lei nº 42/2021, de autoria do Vereador Rodrigo Piveta Berno – Rodrigo do Treviso.

6) Projeto Câmara Jovem + FalAção Jovem

Idealizado pela Escola do Legislativo de Sorocaba em parceria com o LabLeg Sorocaba, oferece aos estudantes a oportunidade de conhecerem o Legislativo Sorocabano, o cotidiano e as funções da Câmara e vivenciarem as atividades exercidas pelos parlamentares. Os estudantes são incentivados a debaterem sobre os problemas dos bairros e apontar soluções criativas para a cidade.

7) Projeto Programa Educação Sem Distância

Espaço de aprendizagem organizacional, idealizado pelo LabLeg Sorocaba e pela TV Legislativa, para capacitação e atualização profissional de servidores e agentes públicos e pessoas interessadas ou diretamente envolvidas no desenvolvimento político, econômico e social das cidades da Região Metropolitana de Sorocaba.

- Fortalecimento Institucional

- 8) Projeto Formação “Gestão Administração Pública Municipal – Poder Legislativo”

Projeto idealizado pelo LabLeg e pela Escola do Legislativo de Sorocaba e desenvolvido por meio de trilhas de aprendizagem, para o desenvolvimento de habilidades básicas, específicas e de gestão dos servidores públicos de carreira da Câmara Municipal de Sorocaba.

- 9) Projeto Ambientação “Novos Servidores”

Projeto conjunto da Escola do Legislativo e do LabLeg Sorocaba, em parceria com a Seção de Recursos Humanos e o Cerimonial da Câmara, para dar as boas-vindas aos novos servidores e oferecer uma visão geral do Legislativo Sorocabano, desde a sua estrutura e organização, contemplando as principais áreas institucionais e as suas formas de acesso. Além disso, informa sobre direitos e deveres, meios de comunicação disponíveis na Casa e atuação profissional.

- 10) Projeto Estágios Obrigatórios

Projeto elaborado pela Câmara Municipal de Sorocaba, sob a responsabilidade da Escola do Legislativo e do LabLeg Sorocaba, para aproximar estudantes universitários do mercado de trabalho, em áreas da casa, como comunicação, jurídico, administração, gestão de pessoas, dentre outros.

Eixo Participação [Foco: Informação de Interesse Público e Educação Cidadã]

- Participação

- 11) Projeto Regulamentação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público

Projeto para regulamentar a Lei no âmbito do Legislativo Sorocabano, para estreitar a relação da Câmara Municipal com os cidadãos. A Lei criará normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços oferecidos pela Câmara, além de propor a criação

de uma Ouvidoria Legislativa, da Carta de Serviços e da Pesquisa de Avaliação dos Serviços.

12) Projeto e-Democracia no Legislativo Sorocabano

Projeto desenvolvida pela Câmara dos Deputados e disponibilizada pelo Programa Interlegis à Câmara Municipal de Sorocaba, por meio de uma plataforma online, para aproximar os parlamentares dos cidadãos e fortalecer a representatividade dos mandatos. O e-Democracia permite uma maior interação com a sociedade e amplia a visibilidade dos trabalhos da Câmara, pois permite divulgar as proposições legislativas para o cidadão participar dos debates e da elaboração das leis.

13) Projeto Banco de Ideias Legislativas & Opine Cidadão

O Banco de Ideias Legislativas e o Opine Cidadão são dois projetos inovadores do LabLeg Sorocaba. O primeiro pretende encorajar a população de Sorocaba a participar mais diretamente do processo legislativo. As ideias protocoladas são levadas ao conhecimento das vereadoras e dos vereadores. Caso algum dos parlamentares, ou comissões permanentes da Câmara entendam que a ideia é viável, a sugestão pode ser transformada em um projeto de lei. Já o segundo, permite ao cidadão manifestar a sua posição favorável ou contrária sobre qualquer processo legislativo em tramitação. A propositura pode ser pesquisada por assunto, pelo nome do autor ou da autora e, ainda, por meio do número que ela foi protocolada.

▪ Colaboração

14) Projeto Programa Câmara Saúde

Programa ao vivo, veiculado pela Rádio Câmara, em parceria com o LabLeg Sorocaba [curadoria de conteúdo, produção e apresentação], traz um especialista a cada edição, para debater com a participação do ouvinte, assuntos sobre saúde e qualidade de vida.

15) Projeto Programa Diálogos

Programa ao vivo, veiculado pela TV Legislativa, produzido e apresentado pelo LabLeg Sorocaba em parceria com o MidCid – Grupo Internacional de Pesquisa Grupo Internacional de Pesquisa em Mídia, Cidade e Práticas Socioculturais vinculado ao Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (UNISO), para comunicar e divulgar trabalhos de pesquisa científica para um público mais amplo e debater temas relevantes relacionados ao desenvolvimento econômico, social, político e cultural do país, em especial na Região Metropolitana de Sorocaba.

16) Projeto Programa Se Liga na Dica

Programete gravado, veiculado pela TV Legislativa e Rádio Câmara, produzido e apresentado pelo LabLeg Sorocaba, com informações simples, precisas e confiáveis para o cidadão tomar decisões mais conscientes e adotar comportamentos positivos em tempos de pandemia.

17) Projeto Programa Plenário Aberto

Programa ao vivo, veiculado pela TV Legislativa, produzido e apresentado pelo LabLeg Sorocaba, é um espaço de utilidade pública para as Coordenadorias da Secretaria de Cidadania e os Conselhos Municipais de Sorocaba compartilhem informações e ações sobre as políticas públicas dirigidas aos cidadãos com maior grau de riscos sociais.

18) Projeto Programa Plenário Educação

Programa ao vivo, veiculado pela TV Legislativa, produzido e apresentado pela Escola do Legislativo em parceria com o LabLeg Sorocaba, é um espaço de aprendizagem para especialistas compartilharem assuntos de interesse público e informar o cidadão sobre temas que podem contribuir positivamente para sua vida em sociedade.

19) Projeto Programa Cidades Metropolitanas 2030

Programa ao vivo, veiculado pela TV Legislativa, produzido e apresentado pelo LabLeb Sorocaba e parceria com a Agência Metropolitana da Região Metropolitana de Sorocaba – RMS e o MidCid – Grupo Internacional de Pesquisa Grupo Internacional de Pesquisa em Mídia, Cidade e Práticas Socioculturais vinculado ao Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (UNISO), que culminou numa série de 18 episódios com sugestões de ações para que as escolas, universidades, indústrias, comércio, organizações não governamentais e cidadãos comuns das cidades da RMS, possam colaborar no alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

Cabe destacar, ainda, que durante o 2º semestre de 2022, que coincidiu com as Eleições 2022, os Projetos Plenário Aberto, Diálogos e Se Liga na Dica não foram executados, em função da Lei nº 9.504/1997 e da Resolução TSE nº 23.610/2019, que restringiram a transmissão de programas pela televisão e pelo rádio, permitindo, apenas a transmissão das campanhas dos candidatos e a realização dos debates eleitorais.

Tabela 32 – Síntese “Projetado x Executado” – Projetos 2021/2022

Nº	PROJETO	N 2021		N 2022		% 2021/2022	
		P	E	P	E	P	E
1	Ideia Para Todos	1	0	0	0	0	0
2	Curadoria Temática	0	0	20	7	100%	35%
3	Índice de Transparência	0	0	0	0	0	0
4	e-SIC [pedidos]	14	14	13	13	100%	100%
5	Horta Urbana	0	0	1	1	100%	100%
6	Câmara Jovem	0	0	0	0	0	0
7	Educação Sem Distância	10	10	0	0	100%	100%
8	Trilhas de Aprendizagem	0	0	1	0	100%	0
9	Ambientação Servidores	0	0	1	0	100%	100%
10	Estágios Obrigatórios	0	0	0	0	0	0
11	Regulamentação CDU	0	0	1	1	100%	100%
12	e-Democracia	0	0	1	1	100%	100%
13	Banco Ideias/Opine Cidadão	0	0	0	0	0	0
14	Programa Câmara Saúde	12	12	12	6	100%	50%
15	Programa Diálogos	21	21	24	0	100%	0
16	Programa Se Liga na Dica	29	29	30	0	100%	0
17	Programa Plenário Aberto	24	17	24	0	71%	0
18	Programa Plenário Educa	34	34	34	14	100%	41%
19	Programa Cidades 2030	18	18	0	0	100%	0

P = projetado | E = executado

Fonte: Elaborado pelo autor

7.1.3 Avaliação dos projetos estratégicos executados – 2021 e 2022

Diante da síntese apresentada, os gestores da SECOM se reuniram para avaliar os projetos planejados e executados em 2021 e 2022 e por meio de uma metodologia própria – Metodologia MIME [Manter, Implementar, Melhorar e Eliminar] – definiram os projetos que serão continuados em 2023 e 2024, conforme descrito a seguir:

Eixo Integração [Foco: Comunicação e Transparência Pública]

- Inspiração
 - 1) Projeto Ideias Para Todos
 - Situação atual: não executado.
 - Sugestão: eliminar.
 - Motivo: inexistência de políticas de comunicação interna.
 - 2) Curadoria Temática de Conteúdo “Gabinetes Parlamentares”
 - Situação atual: executado.
 - Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
 - Motivo: fortalece o processo de comunicação e a transparência pública.
- Transparência
 - 3) Projeto Índice de Transparência do Legislativo Sorocabano
 - Situação atual: não executado em função das Eleições 2022.
 - Sugestão: manter e executar no 2º semestre/2023.
 - Motivo: fortalece o processo de comunicação e transparência pública.
 - 4) Projeto e-SIC
 - Situação atual: executado.
 - Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
 - Motivo: fortalece o processo de comunicação e transparência pública.

Eixo Capacitação [Foco: Aprendizagem Organizacional]

- Experimentação
 - 5) Projeto-Piloto Horta Urbana
 - Situação atual: em execução.
 - Sugestão: melhorar a execução por meio de processos ágeis.
 - Motivo: fortalece a aprendizagem organizacional e gera engajamento.
 - 6) Projeto Câmara Jovem + FalAção Jovem
 - Situação atual: não executado em função das Eleições 2022.
 - Sugestão: manter e executar no 2º semestre/2023.
 - Motivo: fortalece a aprendizagem organizacional e a participação cidadã.
 - 7) Projeto Programa Educação Sem Distância
 - Situação atual: executado.
 - Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
 - Motivo: fortalece a aprendizagem organizacional e gera engajamento.
 - 8) Projeto Trilhas de Aprendizagem – Gestão da Administração Pública
 - Situação atual: executado | paralisado a pedido do presidente da Mesa Diretora [Lei de Responsabilidade Fiscal]
 - Sugestão: melhorar | articular nova proposta com presidente da Mesa Diretora | executar 2º semestre/2023
 - Motivo: adequar orçamento proposto para 2023 ou incluir na LOA 2024.
- Fortalecimento Institucional
 - 9) Projeto Ambientação “Novos Servidores”
 - Situação atual: em execução.
 - Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
 - Motivo: fortalece a aprendizagem organizacional e gera engajamento.

- 10) Projeto Estágios Obrigatórios
 - Situação atual: não executado.
 - Sugestão: eliminar.
 - Motivo: falta de alinhamento estratégico com as áreas interessadas.

Eixo Participação [Foco: Informação de Interesse Público e Educação Cidadã]

- Participação
 - 11) Projeto Regulamentação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público
 - Situação atual: em andamento.
 - Sugestão: implementar até dezembro/2023 após aprovação da minuta do Projeto de Resolução pela Mesa Diretora.
 - Motivo: fortalece o processo de transparência pública e participação cidadã.
 - 12) Projeto e-Democracia no Legislativo Sorocabano
 - Situação atual: em andamento.
 - Sugestão: implementar até dezembro/2023 após aprovação Termo de Técnica com o Interlegis ser publicado no Diário Oficial da União.
 - Motivo: fortalece o processo de transparência pública e participação cidadã.
 - 13) Projeto Banco de Ideias Legislativas & Opine Cidadão
 - Situação atual: em andamento.
 - Sugestão: melhorar a execução por meio de processos ágeis.
 - Motivo: fortalece o processo de transparência pública e participação cidadã.
- Colaboração
 - 14) Projeto Programa Câmara Saúde
 - Situação atual: executado.
 - Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
 - Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

15) Projeto Programa Diálogos

- Situação atual: executado.
- Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
- Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

16) Projeto Programa Se Liga na Dica

- Situação atual: executado.
- Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
- Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

17) Projeto Programa Plenário Aberto

- Situação atual: executado.
- Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
- Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

18) Projeto Programa Plenário Educação

- Situação atual: executado.
- Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
- Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

19) Projeto Programa Cidades Metropolitanas 2030

- Situação atual: executado.
- Sugestão: manter a execução e dar continuidade em 2023/2024.
- Motivo: fortalece o processo de comunicação pública e participação cidadã.

7.1.4 Considerações sobre os resultados decorrentes dos projetos estratégicos

Diante do exposto, considerei relevante fazer algumas considerações sobre os projetos estratégicos que foram idealizados na ideia do “ser e fazer” do Relações-Públicas, que geraram impactos positivos e que poderão ser replicáveis pelas câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocabana, para fortalecer seus processos de abertura parlamentar, transparência pública e participação cidadã.

O projeto Curadoria Temática de Conteúdo “Gabinetes Parlamentares foi idealizado em julho/2022, após o LabLeg Sorocaba atender uma demanda do gabinete parlamentar do Vereador Rodrigo do Treviso, para levantar informações que colaborassem no planejamento e organização de uma audiência pública sobre o tema “*Bullying* e violência no ambiente escolar”.

A audiência, realizada em agosto/2022 e transmitida ao vivo pela TV Legislativa, contou com a presença de cidadãos no plenário, que juntamente com autoridades municipais ligadas à educação e segurança pública de Sorocaba e Região Metropolitana, debateram formas de identificar, prevenir e combater as agressões nas escolas municipais.

Diante disso, o LabLeg Sorocaba aproveitou a oportunidade e criou um repositório digital, dividido em temas, para conectar os gabinetes parlamentares a conteúdo alinhados às Comissões Permanentes da Câmara – Cidadania, Defesa do Consumidor, Cultura, Esportes, Educação, Saúde Pública, Trabalho, Geração de Renda, dentre outros – para, a partir daí, surgirem soluções inovadoras para melhorar a experiências dos gabinetes parlamentares e gerar valor público.

Desde a sua criação o *Curadoria Temática* já atendeu sete gabinetes parlamentares da Câmara – que corresponde a 35% [dos 20 gabinetes parlamentares existentes] e contribuiu com seis projetos de conteúdos curados para a realização de quatro audiências públicas sobre os temas segurança pública, risco e necessidade de porte de armas, situação de pessoas ostomizadas, hortas comunitárias, centros especializados de atendimento ao autista e serviço de transporte escolar gratuito.

Futuramente – até dezembro/2023 – o projeto será ampliado com a inclusão de temáticas sobre temas alinhados à realidade operacional da Câmara – planejamento, orçamento e finanças, recursos humanos, gestão do conhecimento, comunicação de interesse público. O material será consolidado de forma interativa e intuitiva para possibilitar a conexão dos servidores públicos com um conteúdo dinâmico e selecionado.

Acredito que esse projeto fornecerá embasamento teórico, metodológico e evidências para favorecer o compartilhamento de boas práticas no âmbito das câmaras municipais.

O Projeto Programa Se Liga na Dica surgiu no momento em que hábitos tiveram de ser rapidamente modificados para que o trabalho, a educação e o convívio familiar pudessem continuar de uma forma diferente do “normal”, representando “o novo normal”.

A pandemia que tomou conta do mundo desde março de 2020, trouxe, além do medo da COVID-19, doença provocada pelo novo coronavírus, uma certeza: sem informações claras e acessíveis, qualquer tentativa de combater a pandemia tenderia a fracassar. Organizações e instituições públicas, em diferentes esferas da sociedade, sem saber como agir diante do desencontro de [des]informações, não conseguiram, inicialmente, manter um diálogo entre si. Resultado: informações que não serviam para o exercício pleno da cidadania.

Como em outras situações de crise, a pandemia da Covid-19, pressionou significativamente os governos de todo o mundo a responder a uma situação em rápida evolução, com muitos aspectos desconhecidos.

Diante desse novo cenário, surgiu na esfera do Poder Legislativo, espaços mais propícios às práticas de comunicação pública, por meio de canais de TV digital das casas legislativas, para transmitir programas que favorecessem a aprendizagem, o conhecimento e a difusão de informações de interesse público, além de ampliar a participação cidadã e a promoção da cidadania. Em tempos de distanciamento social – necessário para pausar a pandemia do novo coronavírus – os cidadãos buscaram maneiras de administrar melhor o tempo, agregando, sobretudo, conhecimento, além

de refletirem como a crise pandêmica da Covid-19 afetaria suas vidas. Com isso, a Administração Pública percebeu ser necessárias outras práticas de comunicação institucional em geral.

Diante desse cenário, a pedido da Secretaria de Comunicação Institucional da Câmara Municipal de Sorocaba, idealizei e produzi um programa informativo para ser veiculado na grade de programação na TV Legislativa com o objetivo de informar a população sobre os riscos à saúde apresentados pelo coronavírus e pela Covid-19. Além de fortalecer a cidadania, o programa trouxe informações precisas e confiáveis para que a população tomasse decisões mais conscientes e adotasse comportamentos positivos, sobretudo em tempos de pandemia.

Em formato Programete³¹, o programa Se Liga na Dica, fruto da parceria de servidores públicos atuando em regime de *home office*, se diferenciou dos demais pelo contexto no qual surgiu – durante a pandemia do novo coronavírus – e pelo processo de idealização e produção pelo qual ficou caracterizado – conceito, conteúdo, linguagem e estética – mesmo à distância.

Conceitualmente, o Se Liga na Dica atende às formas de comunicação propostas por Pierre Zémor (2009, p. 31), que destaca, dentre outras, a promoção dos serviços oferecidos ao público, por meio da veiculação de informações de interesse público – que atendam as demandas de interesse coletivo – como o caso das campanhas de divulgação de causas sociais.

A construção dos temas e assuntos abordados, se deu por meio de um processo de curadoria de conteúdo, que envolveu pesquisa, seleção e adaptação de materiais e textos, para torná-los mais relevantes para o cidadão. O desafio foi “traduzir” informações sobre a pandemia da Covid-19, veiculadas por fontes oficiais, como a Organização Mundial da Saúde, Ministério da Saúde, Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), dentre outras e transformá-las em conhecimento, num momento marcado pelo excesso de informações e conteúdos vindos de diversas fontes, formatos e linguagens. Com isso,

³¹ Programete (televisão) é um programa com no máximo 5 minutos, com objetivos bem definidos, que pode ser veiculado no decorrer de um programa e fazer parte, ainda, da programação geral da emissora.

buscou-se difundir informações de forma clara e acessível, para que os cidadãos pudessem enfrentar com clareza, os desafios relacionados a esse período.

E o desafio também se deu na forma de comunicar o texto narrado. Para isso, levou-se em consideração a técnica de comunicação chamada Linguagem Simples, um conjunto de práticas, instrumentos e sinais para transmitir informações de maneira simples e objetiva, facilitando, assim, a compreensão de contextos, nesse caso, por meio de vídeos. Mesmo que em forma de texto narrado, as ideias, as palavras, as frases e a estrutura de imagens foram organizadas para que o cidadão compreendesse, encontrasse e utilizasse a informação, conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação (LAI), em seu artigo 5º: “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

A construção estética da narrativa, por meio de imagens e diálogos, se deu por meio da produção de Vídeos de Bolso, um formato que permitiu explorar o potencial de aprendizagem organizacional, alçando os servidores públicos em home office, ao papel de autores e comunicadores institucionais, o que favoreceu o desenvolvimento de competências fundamentais no processo, como: autoria, comunicação, síntese, colaboração, resolução de problemas e negociação de pontos de vista. Além disso, o processo encorajou a construção e o enriquecimento das narrativas, que contextualizadas e providas de sentido real, viabilizaram a veiculação dos vídeos em outras plataformas, como as mídias sociais da Rádio Câmara.

Ao todo foram gravados e disponibilizados, entre março e dezembro de 2020, 20 episódios com duração média de três minutos, que abordaram, em sua grande maioria (85%), temas relacionados às medidas de prevenção contra a Covid-19 (lavagem e higienização das mãos, uso de máscaras e distanciamento social), saúde mental em tempos de pandemia, como ajudar crianças e idosos a lidar com o estresse, orientações para ter um estilo de vida ativo e fortalecer o sistema imunológico, dentre outros, como informações de utilidade pública (vacinação contra gripe, doação de sangue, combate ao mosquito da dengue).

Espera-se que o programa Se Liga na Dica amplie os esforços de comunicação pública e informação de interesse público da Câmara Municipal de Sorocaba e de outros parlamentos municipais brasileiros, em especial os da RMS, considerando ações no combate a disseminação de informações falsas, a publicação de referências a sites oficiais nos quais o cidadão possa obter informações atualizadas sobre outras situações que possam comprometer a sua vida, bem como a divulgação de informações fáceis de usar, acessíveis e em linguagem simples, por meio de várias plataformas (online, rádio, televisão), inclusive para aqueles sem acesso à Internet. “Textos voltados a orientar o cidadão serão mais fáceis de entender se forem escritos em linguagem clara. Clareza em textos é cidadania”. (FISCHER, 2018).

A idealização do Projeto Programa Diálogos também foi inspirada no mesmo cenário do Programa Se Liga na Dica: surgiu durante a pandemia do novo coronavírus, havia um excesso de informação e um “não acesso” a informação e trazia consigo um desafio: comunicar ciência relacionada à temas de interesse público.

A produção do Diálogos contou ainda com a parceria da Escola do Legislativo de Sorocaba e do MidCid – Grupo Internacional de Pesquisa em Mídia, Cidade e Práticas Socioculturais vinculado ao Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (UNISO), que nos orientou como divulgar ciência, numa perspectiva mais ampla, para aumentar o conhecimento e a compreensão a respeito do processo científico e sua lógica e, com isso, permitir que o cidadão tomasse decisões conscientes e adotasse comportamentos positivos.

Os procedimentos e materiais para produção foram semelhantes ao do Se Liga na Dica, em relação ao conceito [seguindo as premissas de comunicação pública de Pierre Zémor, Beth Brandão e Jorge Duarte] e à linguagem [uso da Linguagem Simples/Clara, proposta por Heloísa Fischer]. Porém, se fez uso dos princípios estabelecidos pela metodologia da Pesquisa-Ação e trouxe, como estética, a abordagem de boas-práticas para replicação de experiências apresentadas por pesquisadores em nível de mestrado e doutorado.

Ao todo foram exibidos 21 episódios – de uma hora cada, transmitidos ao vivo em multiplataformas – TV Legislativa, Rádio Câmara e redes sociais – às quartas-feiras, pela manhã, entre junho e dezembro de 2021, – descritos a seguir:

- Episódio 1: Milton Santos: por uma geografia cidadã e ativa. Pesquisador: Prof. Dr. Carles Carreras I Verdaguer, da Universidade de Barcelona. Debatedores: Prof. Dr. Paulo Celso, Líder do MidCid e Prof^a Dr^a Mara Rovida, Co-líder do MidCid, ambos professores titulares do Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (Uniso).
- Episódio 2: Projeto BRIOTECH: as briófitas e suas implicações biotecnológicas [projeto de pesquisa (mestrado e doutorado)]. Pesquisadores: Prof. Dr. Marcelo Henrique Soller Ramada, Me. Stephan Machado Dohms, Me. Athamy Sarah de Paula Cruz, Ana Laura Pereira Lourenço, da Universidade Católica de Brasília. Debatedor: Prof. Me. Maurício Henrique Beccker, da União Brasileira de Educação Católica (UBEC).
- Episódio 3: O universo mágico e sem limites dos infográficos [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Prof^a. Me. Cida Haddad. Debatedor: Publicitário Luiz Iria.
- Episódio 4: Hortas Urbanas: mudam você, mudam as cidades e o mundo [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Dr^a Carina Pensa. Debatedores: Vereadora Fernanda Garcia e Vereador Rodrigo do Treviso, ambos parlamentares da Câmara Municipal de Sorocaba e Cláudia Visoni, do grupo Hortelões Urbanos.
- Episódio 5: *Closed Caption* e Comunicação dos Surdos [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Prof^a. Me. Francimar Mangabeira Martins Maciel, da Uniso. Debatedores: Prof. Dr. Guilherme Profeta, da Uniso e Me. Bruno Iles, doutorando da Universidade de Brasília (UnB).
- Episódio 6: Fala conosco: jornalismo feito pelas crianças [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Prof^a. Dr^a Juliana Doretto, da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC Campinas).

- Episódio 7: Mudanças climáticas em redes sociais [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Dr^a Alice Dutra Balbé, da Universidade do Minho em Portugal. Debatedora. Me. Eleusa Maria da Silva, da Comissão de Direito Ambiental – OAB Votorantim.
- Episódio 8: Parem as máquinas! A gente não quer só comida! [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Prof.^a Dr^a Mariella de Oliveira-Costa, da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). Debatedor: Prof. Dr. Gutemberg Delfino, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.
- Episódio 9: Hidrologia Urbana [projeto de pesquisa (mestrado e doutorado)]. Pesquisadoras: Prof.^a Dr^a Kelly Cristina Tonello, da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) – Campus Sorocaba e Dr^a Carina Pensa. Debatedora: Ariane Pini, do Conselho Municipal do Meio Ambiente de Sorocaba.
- Episódio 10: *Branding* aplicado aos mercados de arte e cultura [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Cássia Pérez da Silva, doutoranda da Universidade de São Paulo (USP). Debatedores: Prof. Dr. Paulo Celso da Silva (Uniso) e o publicitário e consultor em *branding*, Lívio Lourenzo.
- Episódio 11: Audiências Públicas: espaços públicos de diálogo com a cidade [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Fernanda Brugnerotto Soares, doutoranda da Uniso. Debatedora: Prof. Me. Débora Castro, doutoranda da Universidade Estadual do Ceará (UEC).
- Episódio 12: O nome AINDA é Enéas [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisador: Prof. Me. Fábio Henrique Mascarenhas, doutorando da Uniso. Debatedora: Prof.^a Dr^a Mariângela Furlan Haswani, da Universidade de São Paulo (USP).
- Episódio 13: Instrumentos de Informação e Diálogo na perspectiva da Comunicação Pública [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisador: Me. Paulo Antônio de Sousa Marquêz, doutorando da

Uniso. Debatedora: Prof. Me. Débora Castro, doutoranda da Universidade Estadual do Ceará (UEC).

- Episódio 14: Vírus e bactérias: de vacinas ao tratamento do câncer [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Dr^a Nina Marí Gual Pimenta de Queiroz, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
- Episódio 15: Linguagem Simples: ser, entender e agir [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Heloísa Fischer.
- Episódio 16: Comunicação Pública X Comunicação de Governo [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Me. Alessandra Lessa, da Junta Comercial do Estado de Goiás e doutorando da Universidade de Brasília (UnB).
- Episódio 17: Análises de Impactos e danos ambientais da Mata Atlântica [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Camila Porfirio Albuquerque Ferraz, doutoranda da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) – Campus Bauru.
- Episódio 18: Tecnologias de Saúde Pública – PrEP, Sim! [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Damiana de Oliveira Neto da ONG Ação de Mulheres pela Equidade (AME) e doutoranda da Universidade de Valência, na Espanha.
- Episódio 19: A eficiência do tratamento de efluentes em São Roque [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisadora: Me. Débora Leite Gomes
- Episódio 20: Párias entre pares e o ensino superior [tema de dissertação de mestrado]. Pesquisador: Me. Luis Fernando Martins Grohs da Câmara Municipal de Sorocaba.

- Episódio 21: Laboratório de Relacionamentos Estratégicos [tema de tese de doutorado]. Pesquisadora: Prof.^a Dr^a Ana Cristina Piletti Grohs da Uniso.

Cabe ressaltar que os episódios foram apresentados por mim, enquanto Coordenador-geral do LabLeg Sorocaba e Pesquisador do MidCid, com comentários do jornalista Dr. Anderson Santos, Diretor-Geral da Escola do Legislativo de Sorocaba e do Prof. Me. Fábio Henrique Mascarenhas, Secretário de Comunicação Institucional da Câmara e coordenador do curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba (Uniso).

O Projeto Programa Cidades Metropolitanas 2030 também foi idealizado nos mesmos moldes do Se Liga na Dica e do Diálogos, que também surgiu na pandemia do coronavírus e foi impulsionado pela preocupação mundial em garantir o cumprimento da Agenda 2030 da Organização Mundial das Nações Unidas (ONU), que estabeleceu 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODSs) com 169 metas a serem alcançadas por meio de uma ação conjunta entre governos, organizações, empresas e a sociedade, em nível internacional, nacional e local.

Diante deste desafio, o LabLeg Sorocaba recorreu novamente à parceria da Escola do Legislativo de Sorocaba e do MidCid e juntamente com a equipe técnica da Agência Metropolitana de Sorocaba (AGEM Sorocaba) viabilizaram a produção de um projeto de comunicação de interesse público para disseminar os 17 ODSs e sensibilizar as 27 cidades da Região Metropolitana de Sorocaba, sobre a importância de viabilizarem ambientes sustentáveis nos espaços urbanos.

Os procedimentos e materiais para produção foram semelhantes ao do Se Liga na Dica e do Diálogos [conceito e linguagem], a exceção do conteúdo – contextualizado pelas diretrizes da Agenda 2030 – e da estética, que abordou vivências que refletissem o presente e apontassem sugestões de boas práticas para implementação dos ODSs nos municípios da RMS.

A construção dos episódios contextualizou os pilares da Agenda 2030 nas perspectivas:

- Pessoas: erradicar a pobreza e a fome de todas as maneiras e garantir a dignidade e a igualdade;
- Prosperidade: garantir vidas prósperas e plenas, em harmonia com a natureza;
- Paz: promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas;
- Parcerias: implementar a agenda por meio de uma parceria global sólida;
- Planeta: proteger os recursos naturais e o clima do nosso planeta para as gerações futuras.

Ao todo, foram exibidos 18 episódios – de uma hora cada, transmitidos ao vivo pela TV Legislativa e redes sociais, às sextas-feiras, pela manhã, entre agosto de dezembro de 2021 – onde os telespectadores foram convidados a refletir sobre os ODSs e como implementá-las na prática.

O Episódio 0, "Nossa RMS: planos, sonhos e possibilidades", faz um contexto sobre as metas, indicadores e progresso das cidades da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS) e mostra como é possível buscar soluções sustentáveis de forma conjunta. “Juntos unindo esforços, para atingir os objetivos e não deixar ninguém para trás”.

O Episódio 1, "ODS 3: Saúde e Bem-Estar", focou na saúde da população. Já as questões relacionadas às metas de redução drástica da mortalidade materna, o fim das mortes evitáveis de bebês e crianças, o combate a doenças como a AIDS, a tuberculose, a malária, a hepatite, entre outras transmissíveis. Na oportunidade, a psicóloga e coordenadora do CAPS Sorocaba, Taís Moçambique, contou como é possível agir localmente, por meio de boas práticas, para assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades. Debatedores: Giovanna Bacchi e Walter Verhulst (AGEM Sorocaba).

O Episódio 2, "ODS 5: Igualdade de gênero", abordou a questão do alcance da igualdade de gênero e empoderamento de todas as mulheres e meninas. Já as questões de como as mulheres podem se empoderar foram debatidas por Sandra Lanças, Giovanna Bacchi, Daiane Cunha, Andréia Cordeiro (AGEM Sorocaba) e

contou com a mediação de Walter Verhulst [AGEM Sorocaba). Na oportunidade, a socióloga Flávia Biggs contou como o projeto Girls Rock Camp Brasil promove protagonismo e empoderamento de meninas e dissidências, por meio da música, arte e educação e do pensamento crítico.

O Episódio 3, "ODS 9: Indústria, inovação e infra-estrutura", focou na construção de infraestruturas resilientes, na promoção da industrialização inclusiva e sustentável e o fomento à inovação. Já as questões de como a infra-estrutura pode contribuir para o desenvolvimento das cidades foram debatidas por Fabiano Pagioro (AGEM Sorocaba) e pela consultora Eliana Moreira. Na oportunidade, o prefeito de Capela do Alto (SP), Péricles Gonçalves "Keke", contou como o projeto Cidade Empreendedora fortaleceu e promoveu o empreendedorismo local para o desenvolvimento da atividade econômica, de forma sustentável, na cidade.

O Episódio 4, "ODS 2: Fome Zero e Agricultura Sustentável", abordou formas de acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável. Já as questões dos avanços [possíveis] para o alcance das metas do ODS 2, como garantir sistemas sustentáveis de produção de alimentos e implementar práticas agrícolas robustas, que aumentem a produtividade e a produção, acabar com todas as formas de desnutrição e acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os pobres e pessoas em situações vulneráveis, incluindo crianças, foram debatidas pelos pesquisadores de Brasília (DF), Prof. Dr. Gutemberg Delfino de Souza (Universidade Anhanguera de Brasília) e Prof^a. Esp. Ana Tereza Bandeira (Instituto Federal de Brasília, Campus Riacho Fundo). Na oportunidade, o presidente do Banco de Alimentos de Sorocaba, Tiago Almeida do Nascimento, contou como os projetos desenvolvidos pela organização podem diminuir o desperdício de alimentos e, ao mesmo tempo, ajudar no combate à fome em Sorocaba e Região.

O Episódio 5, "ODS 6: Água Potável e Saneamento", abordou em como podemos assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos. Já as questões dos avanços [possíveis] para o alcance das metas do ODS 6, como apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, para melhorar a gestão da água e do saneamento, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas úmidas, rios, aquíferos e lagos,

foram debatidas pela diretora executiva da SOS Itupararanga, Viviane Rodrigues de Oliveira. Na oportunidade, o diretor-geral do SAAE Sorocaba, Ronald Pereira da Silva, contou como os projetos desenvolvidos pela empresa pública podem melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos em Sorocaba.

O Episódio 6, "ODS 13: Ação Contra a Mudança Global do Clima", abordou como podemos tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos. Já as questões dos avanços [possíveis] para o alcance das metas do ODS 13, como melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre consumo consciente e formas de avaliação de impacto ambiental foram debatidas pela engenheira florestal, doutoranda em Ciências Ambientais (UNESP Sorocaba) e professora/facilitadora do Programa Formação de Alunos (UNIVESP/UNESP), Camila Albuquerque. Na oportunidade, a consultora ambiental em gestão ambiental, Débora Leite Gomes, que também é arquiteta urbanista com mestrado em Ciências Ambientais (UNESP Sorocaba), trouxe dicas de como tornar o mundo um lugar melhor para viver, por meio de atitudes que falem por si e influenciem todos ao seu redor, como o plantio de árvores, o descarte correto de rejeitos e o cultivo de hortas urbanas.

O Episódio 7, "ODS 14: Vida na Água", focou na conservação e promoção do uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável. Já as questões para tornar a vida humana possível, em especial, por meio da gestão e proteção da vida na água foram debatidas pela advogada e mestre em sustentabilidade na gestão ambiental, Dr^a Eleuza Maria da Silva. Na oportunidade, o doutor em ciências da engenharia ambiental e vice-presidente do Comitê de Bacias - Rio Sorocaba e Médio Tietê, Prof. Dr. André Cordeiro mostrou como é possível gerir de forma sustentável os ecossistemas marinhos e costeiros, e que medidas tomar para termos oceanos saudáveis e produtivos.

O Episódio 8, "ODS 12: Consumo e Produção Responsáveis", abordou sobre como assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis. Já as questões relacionadas a novos hábitos de consumo sustentável no mundo da moda foram debatidas pelo jornalista, consultor de moda e diretor criativo, Fernando Lackman, de

Brasília (DF). Na oportunidade, a estilista Isadora Tardelli, de Araçoiaba da Serra (SP) mostrou como é possível, mesmo durante a pandemia, contribuir com uma história mais sustentável para a moda, por meio da marca ANORI BRASIL, que desenvolve roupas e acessórios hipoalergênicos para tornar os primeiros meses de vida mais seguros e confortáveis para os bebês e o planeta, garantindo peças sem agrotóxicos ou químicos nocivos.

O Episódio 9, "ODS 8: Trabalho Decente e Crescimento Econômico" - contextualizado por mim, enquanto Coordenador-geral do LabLeg Sorocaba, abordou a ideia de como promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos. Já as questões relacionadas a como os empregos podem ser mais dignos e, com isso, favorecer o crescimento econômico nas cidades, foram debatidas pelo gerente regional do Ministério do Trabalho de Sorocaba e Região, em Sorocaba (SP), Rodolfo Casagrande. Na oportunidade, o responsável pela Universidade do Trabalhador, Empreendedor e Negócios (UNITEM) da Prefeitura de Sorocaba (SP), Rodrigo Cesar Oliveira, mostrou como é possível, por meio do programa Meu Primeiro Emprego, qualificar e requalificar gratuitamente o cidadão para que ele possa competir de forma igualitária no mercado de trabalho.

O Episódio 10, "ODS 10: Redução das Desigualdades Sociais", tratou em como reduzir as desigualdades dentro dos países e entre eles. Fatos sobre a desigualdade, apontados pelo relatório da OXFAM e como construir uma economia mais justa, por meio da Economia do Cuidado, foram debatidos pelo comentarista econômico da Globo News, economista e estrategista de cenários futuros em São Paulo (SP), Prof. Dr. Carlos Honorato. Na oportunidade, a jornalista Mônica Nóbrega de Brasília (DF) mostrou como é possível, por meio do projeto Brasília dos 60+ [idealizado e coordenado por ela], contribuir, de forma simples e eficaz, para aumentar a autoestima do idoso por meio de passeios, oficinas e palestras acessíveis e ricas em informações [especialmente em saúde e o bem-estar], cultura e acolhimento de uma maneira diversificada e turística.

O Episódio 11, "ODS 4: Educação de Qualidade", abordou como garantir educação inclusiva para todos e promover oportunidades de aprendizagem equitativa e de qualidade ao longo da vida. E quando falamos sobre processos de aprendizados

que aproxima as pessoas, lembramos que o tema "educação e cidade" caminham lado a lado, como nos contou o diretor-geral da Escola do Legislativo de Sorocaba, Dr. Anderson Santos. Na oportunidade, o pedagogo e produtor de conteúdo digital, Prof. Eduardo Morais, mostrou quais os benefícios que uma horta na escola proporciona para o ambiente escolar, por meio do projeto Hortando na Escola, da Escola Municipal de Ensino Fundamental Profª Nilza Thomazini em Sumaré (SP).

O Episódio 12, "ODS 7: Energia Limpa e Acessível", trouxe formas de assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos. O principal enfoque destas discussões é a procura por alternativas que proporcionem o crescimento econômico com o mínimo desgaste do meio ambiente, bem como com reflexos sociais na melhoria de vida das pessoas, aumento do número de postos de trabalho, proteção e promoção da saúde, redução da pobreza, entre outros, como nos contou o engenheiro mecânico e consultor de negócios, Wagner Pinheiro. Na oportunidade, a engenheira civil e gestora ambiental, Martha Santana Martins e o gestor ambiental Décio de Oliveira, mostraram como projetos de inovação colaborativa podem tornar a reciclagem mais eficaz.

O Episódio 13, "ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis", mostrou como tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e saudáveis. Para isso, é pensar nas pessoas, em especial, quando falamos em cidades inteligentes, que são projetadas para melhorar a vida dos moradores, otimizando serviços públicos e adotando tecnologias que tragam diferenças positivas para o cotidiano de todos os habitantes, como nos contou o Líder do MidCid, Prof. Dr. Paulo Celso da Uniso e o professor do Centro Universitário FACENS, Dr. Felipe Fengler. Na oportunidade, o agricultor Alex Aguiar Pires, do Quilombo Cafundó, em Salto de Pirapora (SP), mostrou como mais de 30 famílias que vivem no quilombo produzem alimentos para merenda escolar, feiras e cestas para o consumidor.

O Episódio 14, "ODS 1: Erradicação da Pobreza", abordou formas de acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares. Para isso precisamos trabalhar para melhorar a qualidade de vida de pessoas e comunidades de baixa renda por meio, por exemplo, por meio de habitações de interesse social que, em termos gerais, é aquela voltada à população de baixa renda que não possui acesso à moradia formal e nem condições para contratar os serviços de profissionais ligados à

construção civil, como nos contou a arquiteta e urbanista e também presidente do Instituto Arquitetos do Brasil (IAB) - Núcleo Sorocaba, Denise Martins Corrêa. Na oportunidade, a vereadora da Câmara Municipal de Sorocaba, Iara Bernardi, mostrou como a Campanha Natal Sem Fome 2021 pode ajudar a levar um prato de comida para a mesa de quem precisa.

O Episódio 15: "ODS 15: Vida Terrestre", mostrou como é possível proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade. Nesse sentido, deter o desmatamento é fundamental para este plano, como nos contou o Prof. Dr. Admilson Irio Ribeiro, do curso de Engenharia Ambiental da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) – Campus Sorocaba.

O Episódio 16, "ODS 16: Paz, Justiça e Instituições Eficazes", trouxe a perspectiva da promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Nesse sentido, são necessários esforços para a construção e implementação de políticas públicas que visam guiar a humanidade até 2030, já que sem paz, estabilidade, direitos humanos e governança efetiva, baseada no estado de direito, não conseguiremos alcançar o desenvolvimento sustentável, como nos contou o advogado e Assessor Jurídico da AGEM Sorocaba, Dennys Daher.

O Episódio 17, "ODS 17: Parcerias e Meios de Implantação", abordou como fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, são necessários esforços em prol do bem comum. Por isso, garantir acesso à tecnologia, por exemplo, é apontado como ação fundamental para compartilhar ideias e promover inovação, como nos contou Anselmo Rolim Neto e Márcio Tomazella, diretores executivos da AGEM Sorocaba.

Quero ressaltar que todos os episódios foram apresentados por mim enquanto Coordenador-geral do LabLeg Sorocaba e Pesquisador do MidCid com comentários do jornalista Dr. Anderson Santos, Diretor-Geral da Escola do Legislativo de Sorocaba e do Prof. Me. Fábio Henrique Mascarenhas, Secretário de Comunicação Institucional

da Câmara e coordenador do curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba (Uniso). Já as contextualizações dos ODSs foram feitas pela Prof. Dr^a Sandra Lanças, da AGEM Sorocaba.

E, finalmente, registrar que com base em relatos colhidos informalmente pela equipe técnica da AGEM Sorocaba, junto aos espectadores que acompanharam a exibição do Programa pelas redes sociais, o Cidades Metropolitanas 2030 poderá inspirar o poder público da Região Metropolitana de Sorocaba a disseminar conhecimentos sobre o tema, para sensibilizar, mobilizar e capacitar gestores públicos e a sociedade civil, na elaboração de políticas públicas, de acordo com as necessidades, aspirações, contextos, realidades e culturas das cidades.

Em tempo, estão disponíveis nos Apêndices G, H, I, J, K, L e M, um *QR Code* que dá acesso aos Programas Educação Sem Distância, Câmara Saúde, Diálogos, Se Liga na Dica, Plenário Aberto, Plenário Educação e Cidades Metropolitanas 2030, respectivamente, que estão organizados em *playlists* no canal da Câmara Municipal de Sorocaba no Youtube.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Se você começou, vai lá e termina”.

Acredito que por mais alguns anos, continuarei a ouvir essa frase ecoar na minha cabeça, enquanto eu “continuar a inventar” coisas e ter [mais] ideias para tornar a vida das pessoas, nas cidades, um lugar melhor pra viver.

Ao longo dessa jornada, que durou exatos quatro anos, tive a oportunidade de ouvir Beth Brandão repetir esta frase, em cada encontro que tivemos em Brasília, fosse para “chorar” sobre o andamento da pesquisa, as ideias que não batiam com a realidade e o contexto da proposta de uma tese, em especial, alinhada à minha atuação profissional, o preço do café que estava pra lá de caro [se eu fizer bem as contas, o que tomei de café especial nestes quatro anos...], enfim...

Foram nesses ricos momentos de diálogo e escuta ativa da parte de Beth, que consegui alinhar ideias ideias e trazer pra pesquisa, o “saber” do Relações-Públicas, para “fazer” no cenário cotidiano da Câmara Municipal de Sorocaba; iniciativas que favoreceram a transparência diante da “coisa pública”, para que o cidadão fosse informado sobre seus direitos, enquanto cidadão, além de ter proporcionado à Casa [jargão utilizado no Poder Legislativo, para se referir a uma casa legislativa, como a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, a Câmara Distrital do Distrito Federal, as Assembleias Legislativas e a Câmara Municipal], um lugar propício para o exercício da participação cidadã.

As primeiras ideias sobre [ser e ter um] Parlamento Aberto [em Sorocaba] surgiram nos dois primeiros anos dos estudos do doutorado. Entre idas e vindas a Brasília, conheci um espaço na Câmara dos Deputados – até então desconhecido pra mim –, que trabalha com três temas: transparência, participação e cidadania, por meio de projetos colaborativos e experimentais, que envolvem pessoas da sociedade para fazer coisas juntos e experimentar novas ideias, e que se preocupa com a inovação no campo da cidadania: LABHacker. Um grupo de servidores públicos que conseguem unir parlamentares, funcionários, hackers cívicos e a sociedade em geral para fazer com que haja mais transparência e participação social na gestão de dados e informações públicas.

“Hein?! UNIR parlamentares? Funcionários públicos? Hackers? E Hackers cívicos? Como assim? Ah, eu quero isso em Sorocaba também!”

E se “querer é poder”, fui aprender um sobre temas que, mesmo presentes no meu cotidiano, não faziam parte direta da minha atuação profissional, enquanto relações-públicas, que atua na Câmara como Mestre de Cerimônias (MC). *E vocês que achavam que RP só fazia ‘festinha’ [eventos]... vai vendo...*

Mesmo assim, este MC, de tão inquieto que é, foi atrás e descobriu que tudo isso que o LABHacker faz é simplificar conceitos, experimentá-los de forma prática e colaborativa, para fazê-los acontecer.

A primeira aprendizagem, então, foi sobre *O que é um parlamento aberto* – que sabiamente [corajoso] abordei ao longo desta tese, na perspectiva de convencer meus colegas de trabalho, que parlamento aberto é uma maneira de gerenciar e inovar, e que envolve a participação de vários grupos na criação de decisões e era possível ser implementado na Câmara. A estes grupos chamei de parlamentares [aqui na Câmara, vereadores e vereadoras], servidores públicos da Câmara [os de carreira e comissionados], organizações da sociedade, pesquisadores [olha o MidCid aí, gente!], professores, cidadãos, enfim, uma infinidade de públicos que foram alinhados em torno de uma causa: a participação. Relembrando que o objetivo de um parlamento aberto é tornar o trabalho das Casas de Leis mais forte, garantir a transparência, o acesso à informação pública, responsabilidade, participação inclusiva da população e ética para manter a democracia.

Uau! Que desafio! E como “sou desses”, que não abrem mão de um, fui descobrir como tornar isso real. Um método? Uma metodologia? Um formato? Na disciplina “Temas contemporâneos relativos às Mídias e Práticas Socioculturais”, a Prof^a Dr^a Mara Rovida dizia que “você precisa escolher uma metodologia que traga as melhores práticas para produzir conhecimento sobre determinada área”. E eu meditava nisso... meditava... como meditava...

E, depois de tanto meditar [meditei, viu?!] e achar uma forma de pôr em prática maneiras inovadoras cidadãs [já que parlamento aberto é isso, né?!], levando em conta a realidade da minha pesquisa – percebi que seria por meio de processos de

cocriação, ou seja, fazer juntos para oferecer algo melhor para alguém/algo, que no cenário ideal [a ideia era experimentar na Câmara Municipal de Sorocaba], se deu por meio de nove pessoas: eu, relações-públicas e coordenador-geral do LabLeg Sorocaba; o relações-públicas, Fábio Mascarenhas – secretário de Comunicação Institucional da Câmara; o jornalista, Anderson Santos – diretor-geral da Escola do Legislativo de Sorocaba; a jornalista, Carina Rocco – coordenadora da TV Legislativa; a jornalista, Priscilla Radighieri, coordenadora da Rádio Câmara; o jornalista, Diogo Rodrigues – coordenador do Cerimonial; o jornalista, Lincoln Salazar – coordenador da Assessoria de Imprensa; o design, Rafael Alves – coordenador de Qualidade Gráfica; e o engenheiro elétrico, André Fonseca – coordenador da Engenharia da TV Legislativa da Câmara. [Como diria Margarida Kunsch, comunicação mais integrada que está, não há!].

O processo de cocriação – que se deu por meio da Pesquisa-Ação – permitiu que trabalhássemos para resolver problemas que afetavam nossa forma de comunicar com o cidadão. Juntos, identificamos desafios, decidimos o que foi mais importante e criamos soluções que fossem viáveis para implementar, que resultou na *Política de Parlamento Aberto Sorocaba: Ideias, Diálogo e Participação cidadã*.

Muitos parlamentos brasileiros – como a Câmara Municipal de Piracicaba, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal – já estão seguindo iniciativas de parlamento aberto para melhorar suas atividades, adotando compromissos, planejando ações e fazendo coisas concretas, com base em padrões internacionais para governo aberto e parlamento aberto. Um dos padrões mais importantes é estabelecido pela Parceria para Governo Aberto, que coloca os cidadãos no centro do processo. A Parceria é uma organização internacional que inclui 78 governos nacionais – o Brasil é um deles – 76 governos locais e grupos da sociedade civil. O objetivo é fazer com que os governos sejam inclusivos, responsáveis e atendam às necessidades da população.

Esse ‘fazer nos permitiu construir a *Política de Parlamento Aberto Sorocaba: Ideias, Diálogo e Participação cidadã* em torno de três princípios: Comunicação Pública, Transparência e Acesso à Informação, e Participação Cidadã. Estes pilares estão ligados uns aos outros e não devem ser vistos como coisas separadas, pois fazem parte de um sistema que vai ajudar a melhorar a participação da sociedade nos

processos legislativos em Sorocaba e, com isso, tornar a Política uma boa prática a ser compartilhada com as outras câmaras municipais da Região Metropolitana.

Por outro lado, a pesquisa-ação não se limitou apenas à ação, pois foi preciso gerar conhecimento, adquirir experiência, contribuir para a discussão e fomentar o debate sobre os temas abordados (THIOLLENT, 2011, p. 28).

Como mencionado, o objetivo da pesquisa-ação era solucionar ou, pelo menos, esclarecer os problemas presentes na situação estudada (THIOLLENT, 2011, p. 23), e este esclarecimento pôde ser notado na ação.

De acordo com a avaliação dos gestores da SECOM, o projeto obteve um amplo e valioso diagnóstico sobre a situação da comunicação, transparência e participação na Câmara Municipal de Sorocaba, o que permitiu identificar os verdadeiros problemas que precisavam ser abordados pela equipe e gerou ideias para solucioná-los.

É importante destacar que a pesquisa-ação não foi o fim da ação. A continuidade do projeto é crucial não apenas para o avanço dos estudos, mas principalmente para alcançar as mudanças desejadas nas câmaras municipais. Por esse motivo, o LabLeg Sorocaba, em parceria com o MidCid, irá realizar no 2º semestre de 2023, o seminário “Panorama das Iniciativas de Comunicação, Transparência Públicas e Participação Cidadã no Legislativo da RMS”, e compartilhar a Política de Parlamento Aberto, bem como apresentar as boas práticas levantadas pela Pesquisa de Levantamento, que podem ser colocadas em prática pelas câmaras municipais.

Cabe também ressaltar que esta tese mostra o quanto o princípio da transparência é importante para um parlamento. Todos têm o direito de ter acesso às informações públicas que são administradas nas casas legislativas. Isso nos permite participar e controlar o que está acontecendo com as coisas públicas, e nos ajuda a combater a corrupção e a tornar as instituições públicas mais legítimas. Mas, para isso, as casas legislativas podem adotar possíveis compromissos e/ou iniciativas:

- 1) Ter regras claras sobre transparência e acesso à informação pública é importante para a democracia. As leis precisam ser claras e seguir padrões – como a Lei de Acesso à Informação (LAI), para que todos tenham acesso a informações sobre o trabalho e a administração do Legislativo.
- 2) Ter leis ou regras que protejam informações pessoais armazenadas pelas casas de leis. Essas leis ou regras devem ser atualizadas e devem levar em consideração as novas ideias sobre privacidade e proteção de dados pessoais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3) Criar regras novas ou atualizar as antigas sobre como pedir informações públicas. Deve ser fácil, claro, gratuito e rápido. Também deve ser garantido que as informações possam ser acessadas por todos, sem discriminação e permitindo a liberdade de imprensa. [Olá, e-SIC! Seja bem-vindo ao universo das câmaras municipais]
- 4) Usar palavras simples e fáceis de entender as informações que são entregues aos cidadãos, para ajuda-los a encontrar e entender o que estão procurando. Isso pode ser feito com o uso da Linguagem Simples. [a ENAP – Escola Nacional de Administração Pública – oferece um curso gratuito³² sobre o tema, desenvolvido pela pesquisadora e jornalista, Heloísa Fischer, a precursora do tema no Brasil]
- 5) Usar vários meios para disponibilizar informações importantes para o cidadão, como rádio, televisão, páginas na internet, blogs, redes sociais, podcasts, aplicativos móveis e jogos de computador. Esses esforços incluem programas e projetos para alcançar diferentes públicos, usando formatos fáceis de utilizar. Também é importante proteger a segurança das pessoas e evitar mensagens de ódio ou informações erradas [Fake News?! Sim, elas também circulam no meio do poder legislativo].

³² “Primeiros passos para uso de Linguagem Simples”, com carga horária de 8h, está disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>

- 6) Fazer planos para que as informações importantes dos parlamentares possam ser compartilhadas e entendidas por todas as pessoas, mesmo aquelas que falam outras línguas ou têm necessidades especiais, como braile ou libras. A TV Legislativa de Sorocaba adota a linguagem de sinais, durante as transmissões das sessões que discutem e aprovam as leis e das audiências públicas. Desta forma, todos podem entender e participar.
- 7) Desenvolver ações que ajudem a mostrar o trabalho das casas legislativas, questões políticas importantes, como proteção do meio ambiente, igualdade de gênero, ações contra o aquecimento global, e combate à corrupção, como o programa Cidades Metropolitanas 2030. Transmitido pela TV Legislativa, criado e produzido pelo Laboratório de Inovação – LabLeg – em parceria com a Escola do Legislativo da Câmara Municipal de Sorocaba, o MidCid – Grupo Internacional de Pesquisa Mídia, Cidade e Práticas Socioculturais do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura da Universidade de Sorocaba (Uniso) e a Agência Metropolitana de Sorocaba, o programa abordou em 18 episódios, ações para que escolas, universidades, indústrias, comércio, organizações não governamentais e cidadãos comuns das cidades da Região Metropolitana de Sorocaba possam colaborar com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

E o que dizer sobre Participação Cidadã? O Guia do Parlamento Aberto 2020 [e eu, enquanto Relações-Públicas] entende a participação como uma *política de portas abertas*³³, que significa que as casas legislativas têm que ter uma comunicação aberta com as pessoas, compartilhando ideias em debates ou audiências públicas, presencialmente ou usando tecnologia para se for o caso, permitir que o cidadão também participe de forma remota.

³³ Tomei a liberdade de trazer esse conceito no olhar de Roberto Porto Simões (1995), que entendia as Relações Públicas como uma política de portas abertas, para demonstrar um pouco do papel que o RP podem exercer ao deixar a comunicação entre a organização e seus públicos mais horizontal, permitindo um fluxo de comunicação de duas vias. O conceito adquire funções “[...] que: “1) facilitam a entrada de mensagens que venham de seus públicos; 2) permitem que seus públicos conheçam tudo o que se passa dentro da organização; e 3) distribuem o poder, permitindo a participação na decisão”. (STASIAK; BARICHELO, 2008, p. 11)

Pra nós, gestores desse processo de comunicação na Câmara de Sorocaba, foi importante entender a ideia por trás do conceito de participação cidadã, para criarmos instrumentos de informação de interesse público, que servissem para o cidadão tomar decisões mais acertadas sobre o dia a dia na cidade.

A cidadania [que no meu entendimento pode ser vista como a de abranger todas as pessoas que residem em um lugar – cidade, estado ou país – independentemente da sua nacionalidade] precisa estar presente na participação das decisões, não só nas eleições. Isso faz bem à democracia e leva às pessoas a confiarem mais no parlamento. Quando os cidadãos participam com frequência do que é discutido e aprovado nas casas legislativas, isso faz com que o processo legislativo seja mais legítimo. Além disso, facilita o entendimento das pessoas sobre estas casas de leis funcionam. E quando pessoas de diferentes grupos participam, é mais fácil garantir que todas as necessidades sejam atendidas na hora de tomar decisões.

É possível? Sim, é possível SE as casas legislativas adotarem alguns compromissos e/ou iniciativas para tornar oficial a participação cidadã. As leis, regras e regulamentos precisam ser atualizados para que as pessoas possam participar das decisões feitas pelos parlamentares. Isso pode garantir que tudo seja feito de maneira clara e transparente e vai explicar como as pessoas podem participar.

Também precisamos incluir ideias para as pessoas participarem juntos nos processos legislativos. Isso precisa estar registrado e explícito nas “regras”. É importante garantir que todas as pessoas, incluindo mulheres e diferentes grupos [idosos, pessoas com deficiência física e intelectual, pessoas LGBTQIA+³⁴ e tantas outras] possam participar da mesma forma.

³⁴ LGBTQIA+ é o movimento político e social que defende a diversidade e busca mais representatividade e direitos para essa população. O seu nome demonstra a sua luta por mais igualdade e respeito à diversidade. Cada letra representa um grupo de pessoas: lésbicas, gays, bissexuais, transgênero, *queer*, intersexo, assexual. O símbolo de + no final da sigla aparece para incluir outras identidades de gênero e orientações sexuais que não se encaixam no padrão cis-heteronormativo [ideia de que existe apenas um jeito certo de existir], mas que não aparecem em destaque antes do símbolo.

Precisamos ensinar as pessoas e grupos sobre como podem participar das decisões feitas pelos políticos. É importante que eles saibam sobre as chances de participação e como isso pode ser feito. Essas informações precisam ser compartilhadas no site das casas legislativas e por meio de outros meios de comunicação, como TV, rádio, jornais e redes sociais.

Como mostramos ao longo desta tese, as Escolas do Legislativo cumprem essa função porque atuam juntas com outros grupos para oferecer cursos, palestras e eventos sobre assuntos relacionados ao trabalho do Legislativo. Esses eventos ajudam a capacitar pessoas parlamentares, servidores públicos, líderes comunitários, grupos da sociedade e pessoas interessadas em aprender mais sobre política e o processo legislativo). As escolas também oferecem visitas guiadas às câmaras municipais, onde as pessoas podem conhecer os trabalhos dos vereadores e ter uma experiência interativa com eles. Além disso, a escola também tem projetos para ajudar a formar crianças e adolescentes na política e ensinar sobre cidadania, como o Parlamento Jovem e a Câmara Mirim. Nesses projetos, estudantes de escolas públicas e privadas discutem e acham soluções para problemas na cidade.

É possível, ainda, criar ou fortalecer espaço/ambientes para a participação cidadã e dar apoio aos trabalhos parlamentares. Eles precisam ter recursos, treinamento técnico e auxílio para fazerem seu trabalho de forma eficiente e inclusiva. Além de ajudar o cidadão a entender e participar do processo legislativo, é possível dar apoio aos legisladores em questões importantes. Como, por exemplo, o LabLeg Sorocaba, um lugar onde se pode experimentar e aprender sem medo de errar. Aqui, nós testamos produtos e serviços para ver se eles são fáceis de usar, tanto para os servidores públicos, como para os parlamentares da Câmara Municipal. Também experimentamos novas ferramentas e discutimos como usá-las para ajudar a melhorar a vida do cidadão. Tudo isso é feito com o objetivo de ser diferente e inovador.

Uma das características do LabLeg é trabalhar com uma equipe de servidores públicos que desenvolvem projetos, compartilhar ideias e conhecimentos, para tornar a Câmara Municipal mais aberta, transparente e participativa. Também realizamos eventos com pessoas inspiradoras para mudar a maneira como o serviço público é feito. Queremos mudar a cultura da burocracia para a cultura da inovação. Para isso, compartilhamos boas práticas em várias áreas que atuamos e dialogamos sobre

inovação cidadã com diferentes pessoas. Quiçá não teremos outros LabLegs na Região Metropolitana de Sorocaba, com essa Política de Parlamento Aberto, hein?!



Além de toda uma experiência de aprendizagem organizacional, alcançado pela Pesquisa-Ação e a Pesquisa de Levantamento, a tese nos mostrou que o modelo de comunicação, transparência pública e participação cidadã das câmaras municipais da RMS estão baseados em teorias sobre comunicação pública, o que dá a chance de o cidadão conhecer o que estas instituições estão fazendo.

Mostrou ainda que as câmaras municipais dispõem de instrumentos que compartilham informações sobre assuntos importantes para a sociedade. A comunicação é adotada como uma forma de compartilhar o que é importante para o cidadão, já que 77% delas – como mostramos na análise dos dados levantados pela Pesquisa de Levantamento – cumpre com iniciativas da Dimensão Comunicação. No nosso entendimento, conseguem informar, ensinar e conscientizar o cidadão do seu papel na sociedade, por meio do diálogo, o que é uma maneira legítima das casas legislativas compartilhar o que fazem em favor da sociedade.

Percebemos também que as câmaras municipais estão empenhadas em melhorar a comunicação com seus públicos, por meio da implantação de tvs legislativas, portais, rádios via web e redes sociais. Isso é importante porque torna as casas de leis mais transparentes, ajudando o cidadão a entender o que acontece na câmara municipal. Uma tv legislativa, por exemplo, permite que as pessoas mandem sugestões sobre os temas em debate e acompanhem as decisões que são discutidas pelos parlamentares. Esses meios de comunicação ajudam a informar o cidadão sobre os objetivos, ações e eventos das casas e a construir uma conexão entre o poder legislativo e a sociedade, baseada em diálogo.

O Portal da Transparência das câmaras municipais é outro canal de acesso à informação essencial para cumprir a Lei de Acesso à Informação (LAI) fornecendo informações claras sobre pagamentos e outras despesas, com a finalidade de gastos e as instâncias que tomaram as decisões. Esta transparência permite ao cidadão ter uma participação ativa na fiscalização e avaliação das políticas e ações da instituição.

As iniciativas de acesso à informação disponíveis nos portais eletrônicos das câmaras municipais também atendem à comunicação pública, no que se refere ao compartilhamento de informações relevantes ao cidadão. Aquelas que contam com uma Ouvidoria – 51,9% - oferecem um espaço para receber sugestões, críticas e demandas do público, tornando a gestão pública mais democrática ao permitir o diálogo, a participação, o debate e a deliberação.

Nestas condições, podemos afirmar que as câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba estão avançando na direção de atividades e ações de comunicação pública, já que 69% delas cumprem com os critérios elencados na Dimensão Transparência Pública [Transparência Legislativa e Transparência Administrativa].

Porém, há desafios percebido nos resultados em relação à Dimensão Participação Cidadã – em especial no critério “Regulamentação da Lei nº 13.460 – o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU)”. 100% das câmaras municipais da Região Metropolitana de Sorocaba ainda criaram atos para regulamentar a Lei no âmbito das câmaras municipais.

Para que o Código seja uma ampla realidade nas câmaras municipais, muita coisa tem que ser feita a começar pela elaboração de atos que regulem o Código no poder legislativo (Art. 25 da Lei). Isso irá garantir:

- 1) A criação das Cartas de Serviço ao Usuário, que apresentam o “menu de serviços” informando ao cidadão informações relevantes como serviços oferecidos, formas e informações necessárias para acessar o serviço, dentre outros. Com a Carta de Serviços, o cidadão passa a conhecer efetivamente os serviços que câmara municipal oferta para, a partir dela, cobrar que o serviço tenha qualidade e seja efetivamente entregue. É, no nosso entendimento, o primeiro e importante passo para que a Lei tenha efetividade quanto aos seus propósitos.
- 2) A implementação de ouvidorias legislativas, primeira instância dentro da câmara municipal a propor solução de conflitos entre a instituição e o cidadão. Ela tem o papel de mediadora e é responsável por receber a

reclamação do cidadão e tomar as atitudes necessárias para encaminhar este questionamento ao setor responsável, buscando sempre sua solução. Acreditamos que existência de ouvidorias parlamentares nas câmaras municipais é uma resposta à vontade da população de ter mais participação e entendimento sobre o trabalho do Poder Legislativo. A ouvidoria é uma ferramenta para consolidar a participação cidadã e agir como um porta-voz dos interesses dos cidadãos perante a instituição e uma forma democrática de controlar e avaliar a atuação política dos parlamentares – escolhidos [pelos cidadãos] para REPRESENTAR o povo – ajudando a fortalecer a democracia com ética e transparência.

Numa perspectiva das relações públicas, acredito que as ouvidorias legislativas serão responsáveis por fazer a Lei funcionar nas câmaras municipais e precisarão de todas as coisas de que precisam para fazer isso. Eles serão como os PROCONs (órgão de defesa do consumidor) para ajudar as pessoas a defender seus direitos. Não irão apenas ouvir as pessoas, mas também agir de forma proativa e reativa para lidar com os problemas do cidadão, de acordo com o que a Lei diz. Isso já se tornou habitual em outras casas de leis no estado de São Paulo, por exemplo, como as Câmaras Municipais de Campinas, São Paulo, Taubaté, Osasco, Itú, dentre outras.

No final, as câmaras municipais, por meio das ouvidorias legislativas, precisarão explicar à sociedade como têm prestado seus serviços à população, por meio de um relatório anual detalhado. Além de mostrar o que as pessoas estão pedindo, o relatório vai analisar os problemas que acontecem frequentemente e o que a câmara fez para resolvê-los. Esse relatório será enviado para o chefe de cada setor e estará disponível na internet para toda a população (Artigo nº 15 da Lei).

Em resumo, quando dizemos que as ouvidorias legislativas serão o canal principal da mudança nas câmaras municipais, estamos nos baseando em tudo que a Lei diz. E, para isso, precisarão atuar com outros setores da câmara, em especial, os ligados à comunicação.

- 3) A avaliação continua dos serviços públicos oferecidos ao cidadão. É, de fato, uma inovação trazida pela Lei, para melhoria e simplificação de serviços públicos no Brasil, considerando que o Brasil é um dos países com a maior carga tributária do mundo. Com isso, espera-se que haja uma compensação na oferta de serviços públicos pelo Estado brasileiro. Infelizmente, isso não é o que acontece e é uma grande fonte de insatisfação da população com o governo.

A avaliação de serviços públicos no Brasil não é algo novo. Já existem várias pesquisas e iniciativas para avaliar serviços em todo o país, seja pelo próprio governo ou por plataformas da sociedade, como o Reclame Aqui. A diferença importante agora é que existe uma lei que exige que todos os serviços públicos sejam avaliados de forma sistemática. A lei entende que é impossível melhorar algo sem primeiro medir seu desempenho e resultados. A lei também dá ao cidadão usuário o poder de avaliar os serviços que recebe. A avaliação funciona como um mecanismo de feedback importante, que espera trazer melhorias ao objeto avaliado. No entanto, é importante lembrar que a avaliação não se limita a dar notas ou comentários.

Um bom processo de avaliação deve ser amplo e articulado, buscando não apenas satisfazer imediatamente quem avalia, mas também resolver o problema ou implementar as contribuições resultantes da avaliação, na medida do possível.

A lei estabelece que a avaliação dos serviços públicos será feita por meio de pesquisa de satisfação ao menos uma vez por ano. Outros métodos que garantam significância estatística aos resultados também podem ser usados. O resultado da avaliação será publicado integralmente no site câmara municipal, incluindo um ranking dos serviços com mais reclamações. Este ranking ajudará a melhorar os serviços prestados, especialmente em relação às expectativas de qualidade.

No entanto, para que essa mudança seja efetiva, é preciso que seja incorporada em nível gerencial e estratégico dentro das câmaras municipais. A avaliação não deve se limitar ao estabelecimento de uma nota ou ranking, mas sim promover transformações necessárias para resolver os problemas dos usuários dos serviços públicos e melhorar e aprimorar esses serviços de acordo com a Lei nº 13.460.

Cabe, enfim, recomendar que alguns critérios, percebidos com a análise da Pesquisa de Levantamento, sejam levados em conta para ampliar e fortalecer a participação cidadã nas câmaras municipais da RMS. São eles:

- 1) Criar de Bancos de Ideias Legislativas nos portais eletrônicos;
- 2) Disponibilizar informações em local de fácil acesso – físico ou virtual – sobre a realização de audiências públicas para discutir temas de interesse dos cidadãos;
- 3) Legitimar a Tribuna Popular, Tribuna Livre, Tribuna Cidadã para promoção de debates de assuntos que, direta ou indiretamente, representam os interesses do cidadão;
- 4) Incentivar que os cidadãos apresentem projetos de leis por meio de ações de Iniciativa Popular;
- 5) Realizar enquetes para conhecer a opinião do cidadão sobre as propostas de lei que estão em debate;
- 6) Desenvolver programas de caráter pedagógico destinados à educação para cidadania e à formação política dos cidadãos;
- 7) Manter programas de visitas orientadas;
- 8) Manter fóruns permanentes para elaborar, discutir e propor iniciativas legislativas sobre temas relevantes e de interesse da sociedade;
- 9) Instituir Comissão de Legislação Participativa.

Esperamos, sim!, que este trabalho contribua para o debate e a implementação de esforços para comunicação pública, transparência e participação cidadã nas câmaras municipais, uma vez que pode ser um instrumento adicional para avaliar a atividade de comunicação nas instituições públicas. E é que os dirigentes das câmaras municipais adotem e promovam os princípios estabelecidos na Política de Parlamento Aberto, como uma ferramenta de informação e diálogo entre o parlamento e os cidadãos para o desenvolvimento da sociedade.

Desejamos que o conhecimento sobre Comunicação Pública também ganhe espaço na agenda governamental, nos movimentos sociais e incentive outros pesquisadores a explorarem o papel da comunicação sob outras perspectivas. Contudo, outras abordagens podem ser pesquisadas, assim como outros aspectos podem ser aprofundados em futuros estudos, entre os quais sugerimos:

- 1) Comunicação Pública:
 - Estratégias de comunicação da administração pública
 - Acessibilidade à informação pública
 - Impacto da comunicação pública na sociedade
 - Processos de tomada de decisão na comunicação pública
 - Análise de discursos públicos

- 2) Transparência Pública:
 - Nível de transparência da administração pública
 - Acesso a informações públicas e privadas
 - Responsabilidade na prestação de contas da administração pública
 - Políticas de transparência
 - Uso de tecnologias para aumentar a transparência

- 3) Informações de Interesse Público:
 - Disseminação de informações relevantes para a sociedade
 - Acessibilidade à informação de interesse público
 - Processos de coleta e armazenamento de informações
 - Análise de fontes de informação de interesse público
 - Verificação da confiabilidade das informações

4) Participação Cidadã:

- Nível de participação cidadã na administração pública
- Estratégias para aumentar a participação cidadã
- Análise de programas de participação cidadã
- Impacto da participação cidadã na tomada de decisões
- Barreiras à participação cidadã e possibilidades para superá-las.

REFERÊNCIAS

BARICHELO, E. M. M. da R.; STASIAK, D. Apontamentos sobre a práxis de Relações Públicas na web. **Organicom**, [S. l.], v. 6, n. 10-11, p. 168-173, 2009. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139021>. Acesso em: 22 dez. 2022.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Organizador). **Comunicação Pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2009.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Usos e significados do conceito comunicação pública**. Apresentado no VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. 2006. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1037-1.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2017.

BRASIL. **Lei nº 5.300, de 11 de dezembro de 1967**. Disciplina a Profissão de Relações Públicas e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l5377.htm. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1998**. Brasília: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao. Acesso em: 22. Dez. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília: Presidência da República, 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público da administração pública. Brasília: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 dez. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 10.160, de 9 de dezembro de 2019**. Institui a Política Nacional de Governo Aberto e o Comitê Interministerial de Governo Aberto. Brasília: Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10160.htm#art13. Acesso em: 22 dez. 2022

BRASIL. Câmara dos Deputados. Senado Federal. **Guia do Parlamento aberto**. 2. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2020.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Comissão Mista de Planos, Orçamentos Públicos e Fiscalização. **Parlamento aberto: transparência e controle social para um Congresso mais colaborativo**. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Parceria para Governo Aberto – Declaração de Governo Aberto**. Brasília: CGU, 2011 Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/central-de-conteudo/documentos/arquivos/declaracao-governo-aberto.pdf>. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Parceria para Governo Aberto – 4º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto**. Brasília: CGU, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/a-ogp/planos-de-acao/4o-plano-de-acao-brasileiro/4-plan-acao-nacional-atualizado2020.pdf>. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Parceria para Governo Aberto – 3º Plano de Ação Nacional**. Brasília: CGU, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/central-de-conteudo/documentos/3o-plano-de-acao-versao-final.pdf>. Acesso em: 22. dez. 2022.

BRASIL. Senado Federal. Secretaria de Transparência. **Manual do índice de transparência do poder legislativo**. Brasília: Senado Federal, 2015.

BRASIL. Senado Federal. Conselho de Estudos Políticos. **O poder legislativo municipal no Brasil: papel institucional, desafios e perspectivas**. Brasília: Senado Federal, 2016.

BRASIL. Senado Federal. Câmara dos Deputados. **Índice de transparência dos portais legislativos**. Brasília: Senado Federal, 2020.

BRASÍLIA (DF). Conselho Federal dos Profissionais de Relações Públicas. **Resolução Normativa nº 43, de 24 de agosto de 2022**. Define as funções e atividades privativas dos Profissionais de Relações Públicas. Brasília: Conferp, 2022. Disponível em: <http://conferp.org.br/legislacoes/resolucao-normativa-n%C2%BA-43-de-24-de-agosto-de-2002/>. Acesso em: 22. dez. 2022.

CASTILHO, Alceu Luís. **Os oito princípios da comunicação pública segundo Gushiken**. Agência Repórter Social, Brasil, 2005. Disponível em: <http://www.sinprorp.org.br/clipping/2005/145.htm>. Acesso em: 20 jul. 2017.

COSSON, Rildo. **Escolas do legislativo, escola de democracia**. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2008.

COSTA, João Roberto Vieira da Costa. (org.) **Comunicação de interesse público: ideias que movem pessoas e fazem um mundo melhor**. São Paulo: Jaboticabal, 2006.

CURVELLO, João José A.; BRANDÃO, Elizabeth Pazito. XXII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO - INTERCOM, 1999, Rio de Janeiro. **Comunicação institucional: um novo curso para uma nova realidade**. Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/30532ed5b28e8a3d8013f9f2353e9c39.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2022

DUARTE, Jorge. (org.) **Comunicação Pública na prática: depoimentos**. São Paulo, Aberje : ACBPública, 2021.

DUARTE, Jorge. (org.) **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas. 2009.

DUARTE, Jorge. **Instrumentos de comunicação pública**. In DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.

DUARTE, Jorge. VERAS, Luciana. (org.) **Glossário de comunicação pública**. Brasília: Casa das Musas, 2006.

FRANÇA, Fábio. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas**. Estudos de Jornalismo e Relações Públicas, São Bernardo do Campo, Fajorp-Methodista, a. 1, n. 1, jun. 2003.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identifica-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul: Yendis, 2004.

GASPARDO, Murilo. OLIVEIRA, Adolfo Raphael Silva Mariano. PAIVA, Cláudio Sérgio. **Guia de introdução à participação cidadã**. São Paulo: CITInova, 2007. Disponível em: https://www.cidadessustentaveis.org.br/arquivos/participacao-cidada/Guia-de-introducao-a-participacao-cidada_final.pdf. Acesso em: 22. dez. 2022.

GONÇALVES, Marcos Flávio R. **O Vereador e a câmara municipal**. 7. ed. ver. e atual. Rio de Janeiro: IBAM, 2020

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação pública**. 4. ed. São Paulo: Summus, 1997.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (org.) **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Sobre a emergência do (s) conceito (s) de comunicação pública**. In: KUNSCH, M.M.K. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. 1ª Edição. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011. (Série Pensamentos e Práticas; v. 4)

MACRUZ, José Carlos. **Sistema municipal de acesso à informação: guia para sua organização**. São Paulo: CEPAM, 2013.

MEDEIROS, Armando. CHIRNEV, Lilian. (org.) **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021.

MONTEIRO, Graça França. **A singularidade da comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2 Edição. São Paulo: Atlas, 2009.

NOVELLI, Ana Lucia R. **Beth Brandão: a comunicação em xeque**. In: MELO, José Marques. DUARTE, Jorge (org.). **Memórias das ciências da comunicação no Brasil: os grupos do Centro-Oeste**. Brasília: UniCeub, 2001.

NOVELLI, Ana Lucia R. **Comunicação e opinião pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OPENING PARLIAMENT.ORG **Declaração para a abertura e transparência parlamentar**. Washington, D.C, 2012. Disponível em: <https://openingparliament.org/static/pdfs/portuguese.pdf>. Acesso em: 22. dez. 2022.

PARLAMERICAS. **Roteiro para abertura legislativa 2.0**. Ottawa, 2022. Disponível em https://www.parlamericas.org/uploads/documents/Road_map_2.0_POR.pdf. Acesso em: 22. dez. 2022.

PARLAMERICAS. **Caixa de ferramentas para a transparência legislativa: conceitos, instrumentos de trabalho e boas práticas**. Ottawa, CA, 2020. Disponível em: https://www.parlamericas.org/uploads/documents/Transparency_Access_POR.pdf. Acesso em: 22. dez. 2022.

RIBEIRO, Guilherme Wagner. **Funcionamento do poder legislativo municipal**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2012.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Contas do Estado. **Cartilha para ouvidorias públicas**. Porto Alegre: TCE/RS, 2017.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas: função política**. 3. ed. rev. e ampl. – São Paulo: Summus, 1995.

SIMÕES, Roberto Porto. **Por uma rede teórica para relações públicas**: uma forma abreviada da teoria. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (org.) **Relações públicas**: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: Saraiva, 2009.

SOARES, Fernanda Brugnerotto. **Audiências públicas na Câmara Municipal de Sorocaba**: uma análise comunicacional. 2019. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura) – Universidade de Sorocaba, Sorocaba, 2019.

THIOLLENT, Michel. **Pesquisa-ação nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995. Tradução resumida do livro: Prof.^a. Dr.^a. Elizabeth Brandão. Disponível em: <https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>. Acesso em: 22. dez. 2022.

ZÉMOR, Pierre. **Como anda a comunicação pública?** Revista do Serviço Público, [S. l.], v. 60, n. 2, p. p. 189-195, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v60i2.21. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/21>. Acesso em: 12 dez. 2022.

ZÉMOR, Pierre. **As formas da comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (Organizador). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2^a Edição. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE A – Protocolo de Observação nº 1 – Regulamentação do CDU

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Regulamentou Lei nº 13.460/17?	Quadro Geral de Serviços?	Carta de Serviços ao Usuário?	Ouvidoria?	Conselho de Usuários?	Avaliação de Serviços?
1	SP	1	Alambari	6.025	Não	Não	Não	Não	Não	Não
2	SP	2	Alumínio	18.628	Não	Não	Não	Não	Não	Não
3	SP	2	Araçariçuama	22.364	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
4	SP	3	Araçoiaba da Serra	34.146	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
5	SP	1	Boituva	60.997	Não	Não	Não	Não	Não	Não
6	SP	1	Capela do Alto	20.706	Não	Não	Não	Não	Não	Não
7	SP	1	Cerquilha	48.949	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim
8	SP	1	Cesário Lange	18.148	Não	Não	Não	Não	Não	Não
9	SP	2	Ibiúna	78.878	Não	Não	Não	<u>Sim</u>	Não	Não
10	SP	3	Iperó	37.133	Não	Não	Não	Não	Não	Não

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Regulamentou Lei nº 13.460/17?	Quadro Geral de Serviços?	Carta de Serviços ao Usuário?	Ouvidoria?	Conselho de Usuários?	Avaliação de Serviços?
11	SP	1	Itapetininga	163.901	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
12	SP	2	Itú	173.939	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
13	SP	1	Jumirim	3.367	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
14	SP	2	Mairinque	47.150	Não	Não	Não	Não	Não	Não
15	SP	3	Piedade	55.348	Não	Não	Não	Não	Não	Não
16	SP	3	Pilar do Sul	29.185	Não	Não	Não	Não	Não	Não
17	SP	2	Porto Feliz	53.098	Não	Não	Não	Não	Não	Não
18	SP	2	Salto	118.663	Não	Não	Não	Não	Não	Não
19	SP	3	Salto de Pirapora	45.422	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
20	SP	3	São Miguel Arcanjo	32.931	Não	Sim	Sim	<u>Sim</u>	Não	Não

Nº UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Regulamentou Lei nº 13.460/17?	Quadro Geral de Serviços?	Carta de Serviços ao Usuário?	Ouvidoria?	Conselho de Usuários?	Avaliação de Serviços?
21 SP	2	São Roque	91.016	Não	Não	Não	Não	Não	Não
22 SP	1	Sarapuá	10.285	Não	Não	Não	Não	Não	Não
23 SP	3	Sorocaba	679.378	Não	Não	Não	Não	Não	Não
24 SP	3	Tapiraí	7.807	Não	Não	Não	Não	Não	Não
25 SP	1	Tatuí	121.766	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
26 SP	1	Tietê	42.076	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
27 SP	3	Votorantim	123.599	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não

APÊNDICE B – Protocolo de Observação nº 2 – Existência de e-SIC

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	e-SIC?	Link cadastro e-SIC	Link de acesso fácil	Data Cadastro	Data Solicitação	Prazo Resposta	Data Resposta	Tempo de Resposta	Solicitação atendida?	Protocolo de Acompanhamento	Em até três cliques, sim; é fácil.
1	SP	1	Alambari	6.025	Não	https://camalambari.sp.gov.br/transparencia/	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	ni	4r Tecnologia
2	SP	2	Alumínio	18.628	Sim	https://www.camaraalumínio.sp.gov.br/	Sim	5/3/2022	5/3/2022	28/03/2022		Até 7 dias	Sim	31.711.696	Sino Informática
3	SP	2	Araçatiguama	22.364	Sim	https://camaraaraçatiguama.sinoinformatica.com.br/SIC	Sim	5/3/2022	5/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	4	Sino Informática
4	SP	3	Araçoiaba da Serra	34.146	Sim	https://www.camaraaraçoiabadaserra.sp.gov.br/sic-servico-de-informacao-ac-cidadao	Sim	5/3/2022	5/3/2022	ni		Até 10 dias	Sim	13	King Page
5	SP	1	Boituva	60.997	Sim	https://www.camara-boituva.sp.gov.br/	Sim	5/3/2022	5/3/2022	28/3/2022		Não houve resposta	Não	49.168.564	Sino Informática
6	SP	1	Capela do Alto	20.706	Sim	http://www.camara-capela-do-alto.sp.gov.br/eSic/	Sim	5/3/2022	5/3/2022	26/3/2022		Não houve resposta	Não	7	Webline Sistemas
7	SP	1	Cerquillo	48.949	Sim	https://cerquillo.sp.leg.br/ordem-servico/bcd/397/e-sic--pedido-e-informacoes.html	Sim	5/3/2022	5/3/2022	ni		Até 15 dias	Sim	ProtoWeb220305:1032	ICamaras Visão
8	SP	1	Cesário Lange	18.148	Sim	https://camaraacesariolange.sp.gov.br/eSic/	Sim	5/3/2022	5/3/2022	26/3/2022		Não houve resposta	Não	6	Webline Sistemas
9	SP	2	Ibiúna	78.878	Sim	https://www.ibiuna.sp.leg.br/transparencia/acesso-a-informacao	Não	5/3/2022	5/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	01419.2022.000002-19	FALA.Br
10	SP	3	Iperó	37.133	Sim	http://camaraipero.sp.gov.br/e-sic/	Sim	5/3/2022	5/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	ni	
11	SP	1	Itapetininga	163.901	Sim	https://www.camara-itapetininga.sp.gov.br/SIC	Sim	6/3/2022	6/3/2022	28/3/2022		Não houve resposta	Não	11	Sino Informática
12	SP	2	Itú	173.939	Sim	http://www.camara-ituu.sp.gov.br/SIC	Sim	6/3/2022	6/3/2022	28/3/2022		Não houve resposta	Não	44.546.770	Sino Informática
13	SP	1	Jumirim	3.367	Sim	https://www.camara-jumirim.sp.gov.br/eSic/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	26/3/2022		Até 7 dias	Sim	22	Webline Sistemas
14	SP	2	Mairinque	47.150	Sim	http://sic.camaramairinque.sp.gov.br/index/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	26/3/2022		Não houve resposta	Não	ni	Olé Web
15	SP	3	Piedade	55.348	Sim	http://131.196.236.179:8079/Transparencia/Default.aspx?AcessoIndividual=fnESIC	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Até 10 dias	Sim	NCXZKY3C	Fiorilli Sociedade Civil Ltda
16	SP	3	Pilar do Sul	29.185	Sim	https://www.camara-pilar-do-sul.sp.gov.br/eSic/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	26/3/2022		Não houve resposta	Não	5	Webline Sistemas

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	e-SIC?	Link cadastro e-SIC	Link de acesso fácil	Data Cadastro	Data Solicitação	Prazo Resposta	Data Resposta	Tempo de Resposta	Solicitação atendida?	Protocolo de Acompanhamento	Em até três cliques, sim; é fácil.
17	SP	2	Porto Feliz	53.098	Sim	http://200.98.169.8/transparencia/(S/wtkc3o0w4f1mpyz2ueb15a)/Web_ESIC_Consulta.aspx	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	Sistema não enviou mensagem	
18	SP	2	Salto	118.663	Sim	https://leideacesso.etransparencia.com.br/esic/wp_login.aspx?3545209_2	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Até 7 dias	Sim	20.223.545.209.231	
19	SP	3	Salto de Pirapora	45.422	Sim	https://www.camarasaltodepirapora.sp.gov.br/esic/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	26/3/2022		Não houve resposta	Não	12	Webline Sistemas
20	SP	3	São Miguel Arcanjo	32.931	Sim	https://www.camarasma.sp.gov.br/sic-servico-de-informacao-ao-cidadao	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Até 7 dias	Sim	1	King Page
21	SP	2	São Roque	91.016	Sim	http://portal.camarasoroque.sp.gov.br:5657/Transparencia/Default.aspx?AccessoIndividual=linkESI	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	CNZN7SX3	Fiorilli Sociedade Civil Ltda
22	SP	1	Sarapuá	10.285	Sim	http://www.camarasarapuá.sp.gov.br/e-sic/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	ni	
23	SP	3	Sorocaba	679.378	Sim	http://leideacesso.etransparencia.com.br/esic/wp_login.aspx?3552205_2	Não	6/3/2022	6/3/2022	ni		Até 15 dias	Sim	20.223.552.205.264	
24	SP	3	Tapiraí	7.807	Sim	https://camaratapiraí.sp.gov.br/esic/	Não	6/3/2022	6/3/2022			Não houve resposta	Não	Sistema não enviou mensagem	
25	SP	1	Tatuí	121.766	Sim	https://tatui.ouvidoria.sinoinformatica.com.br/SIC	Sim	6/3/2022	6/3/2022	28/3/2022		Até 15 dias	Sim	47.891.246	Sino Informática
26	SP	1	Tietê	42.076	Sim	https://www.camaratiete.sp.gov.br/esic/	Sim	6/3/2022	6/3/2022	ni		Até 7 dias	Sim	10.006	Webline Sistemas
27	SP	3	Votorantim	123.599	Sim	https://www.votorantim.sp.leg.br/transparencia/acesso-a-informacao	Sim	6/3/2022	6/3/2022	ni		Não houve resposta	Não	20.220.306.161.917	Interlegis

APÊNDICE C – Protocolo de Observação nº 3 – Comunicação

Nº UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Site	Domínio	Diário Oficial Eletrônico	Domínio leg.br	Portal Modelo Interlegis	Site responsivo	Site acessível	Fale Conosco	Noticias	Busca	Glossário	Perguntas frequentes	Ouvidoria	e-SIC	Vídeo das Sessões	TV Câmara	Rádio Web	Rádio Câmara	Redes Sociais	Guia Prevenção Coronavírus		
1	SP	Alambari	6.025	Sim	https://cmalambari.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não		
2	SP	Alumínio	18.628	Sim	https://www.camaraaluminio.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
3	SP	Araçatiguama	22.364	Sim	https://www.camaraaraçatiguama.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	
4	SP	Araçoiaba da Serra	34.146	Sim	https://www.camaradearaçoiabadaserra.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
5	SP	Boituva	60.997	Sim	http://www.camara-boituva.sp.gov.br/	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
6	SP	Capela do Alto	20.706	Sim	http://www.camaracapelaalto.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	
7	SP	Cerquinho	48.949	Sim	https://cerquinho.sp.leg.br/	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	
8	SP	Ceséio Lange	18.148	Sim	https://camaraceserioange.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	
9	SP	Ibiúna	78.878	Sim	https://www.ibiuna.sp.leg.br/	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Aguardando liberação	Não	Não	Facebook Instagram Twitter Youtube	Não		
10	SP	Iperó	37.133	Sim	http://camaraipero.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
11	SP	Itapetininga	163.901	Sim	https://www.camara-itapetininga.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Em implantação	Não	Facebook Youtube	Não	Não	
12	SP	Itú	173.939	Sim	http://www.camara-itu.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Em implantação	Não	Facebook Youtube	Sim	Sim	
13	SP	Jumirim	3.367	Sim	https://www.camara-jumirim.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
14	SP	Mairinque	47.150	Sim	http://www.camaramairinque.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Facebook	Não	Não	
15	SP	Piedade	55.348	Sim	https://www.piedade.sp.leg.br/	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Facebook Instagram Twitter Youtube	Não	Não	
16	SP	Pilar do Sul	29.185	Sim	https://www.camara-pilaridosul.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Youtube	Não	Não
17	SP	Porto Feliz	53.098	Sim	https://www.camara-portofeliz.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Youtube	Não	Não
18	SP	Salto	118.663	Sim	https://www.camarasalto.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Aguardando liberação	Não	Não	Facebook Youtube	Não	Não	
19	SP	Salto de Pirapora	45.422	Sim	https://www.camarasaltopirapora.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Facebook Instagram Twitter Youtube	Sim	Sim	
20	SP	São Miguel Arcanjo	32.931	Sim	https://www.camarasma.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Facebook Youtube	Sim	Sim

Nº UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Site	Domínio	Diário Oficial Eletrônico	Domínio .leg.br	Portal Modelo Interegis	Site responsivo	Site acessível	Fale Conosco	Noticias	Busca	Glossário	Perguntas frequentes	Ouvidoria	e-SIC	Vídeo das Sessões	TV Câmara	Rádio Web	Rádio Câmara	Redes Sociais	Guia Prevenção Coronavírus
21	SP	São Roque	91.016	Sim	https://www.camaraSaoRoque.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Aguardando liberação	Não	Não	Facebook Instagram Twitter Youtube	Não
22	SP	Sarapuí	10.285	Sim	http://www.camarasarapui.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Facebook Youtube	Não
23	SP	Sorocaba	679.378	Sim	http://www.camarasorocaba.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Facebook Instagram Twitter Youtube	Sim
24	SP	Tapiraí	7.807	Sim	https://www.camaratapirai.sp.gov.br/	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Facebook Youtube	Sim
25	SP	Tatuí	121.766	Sim	https://www.camaratatu.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Aguardando liberação	Não	Não	Em implantação	Não
26	SP	Tietê	42.076	Sim	https://www.camaratiete.sp.gov.br/	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Aguardando liberação	Não	Não	Facebook Youtube	Não
27	SP	Votorantim	123.599	Sim	https://www.votorantim.sp.leg.br/	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Facebook Instagram Twitter Youtube	Não

APÊNDICE D – Protocolo de Observação nº 4A – Transparência Legislativa

APÊNDICE E – Protocolo de Observação nº 4B – Transparência Administrativa

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Portal <u>Transparência</u>	<u>Relatório consolidado LAI</u>	Link LAI	Cartas de Serviços ao Usuário?	Programa de Dados Abertos	LGPD
1	SP	1	Alambari	6.025	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
2	SP	2	Alumínio	18.628	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
3	SP	2	Araçariçuama	22.364	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
4	SP	3	Araçoiaba da Serra	34.146	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
5	SP	1	Boituva	60.997	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
6	SP	1	Capela do Alto	20.706	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
7	SP	1	Cerquilha	48.949	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
8	SP	1	Cesário Lange	18.148	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
9	SP	2	Ibiúna	78.878	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não
10	SP	3	Iperó	37.133	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não

Nº	UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Portal <u>Transparência</u>	<u>Relatório consolidado LAI</u>	Link LAI	Cartas de Serviços ao Usuário?	Programa de Dados Abertos	LGPD
11	SP	1	Itapetininga	163.901	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
12	SP	2	Itú	173.939	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
13	SP	1	Jumirim	3.367	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
14	SP	2	Mairinque	47.150	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
15	SP	3	Piedade	55.348	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
16	SP	3	Pilar do Sul	29.185	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
17	SP	2	Porto Feliz	53.098	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
18	SP	2	Salto	118.663	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não
19	SP	3	Salto de Pirapora	45.422	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
20	SP	3	São Miguel Arcanjo	32.931	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não

Nº UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Portal <u>Transparência</u>	<u>Relatório consolidado LAI</u>	Link LAI	Cartas de Serviços ao Usuário?	Programa de Dados Abertos	LGPD
21 SP	2	São Roque	91.016	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
22 SP	1	Sarapuá	10.285	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
23 SP	3	Sorocaba	679.378	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não
24 SP	3	Tapiraí	7.807	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
25 SP	1	Tatuí	121.766	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
26 SP	1	Tietê	42.076	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
27 SP	3	Votorantim	123.599	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não

APÊNDICE F – Protocolo de Observação nº 5 – Participação

Nº UF	Sub-Re gião	Cidade	População estimada (2019)	Banco de Ideias Legislativas	Audiências públicas	E-Democracia	Tribuna Popular	Iniciativa Popular	Pesquisas Enquetes Participe	Escola Legislativo	Educação Cidadã	Promoção Cultural	Visitação Orientada	Fóruns Permanentes	Conselho Público	Comissão Legislação Participativa	Tribuna Livre Tribuna Cidadã
1 SP	1	Alambari	6.025	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
2 SP	2	Alumínio	18.628	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
3 SP	2	Araçariquama	22.364	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
4 SP	3	Araçoiaba da Serra	34.146	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
5 SP	1	Boituva	60.997	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
6 SP	1	Capela do Alto	20.706	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
7 SP	1	Cerquilha	48.949	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
8 SP	1	Cesário Lange	18.148	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
9 SP	2	Ibiúna	78.878	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
10 SP	3	Iperó	37.133	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
11 SP	1	Itapetininga	163.901	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Parlamento Jovem
12 SP	2	Itú	173.939	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	
13 SP	1	Jumirim	3.367	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
14 SP	2	Matrinque	47.150	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
15 SP	3	Piedade	55.348	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
16 SP	3	Pilar do Sul	29.185	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
17 SP	2	Porto Feliz	53.098	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	
18 SP	2	Saito	118.663	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	

Nº UF	Sub-Região	Cidade	População estimada (2019)	Banco de Ideias Legislativas	Audiências públicas	E-Democracia	Tribuna Popular	Iniciativa Popular	Pesquisas Enquetes Participe	Escola Legislativo	Educação Cidadã	Promoção Cultural	Visitação Orientada	Fóruns Permanentes	Conselho Público	Comissão Legislação Participativa	Tribuna Livre Tribuna Cidadã
19 SP	3	Salto de Pirapora	45.422	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
20 SP	3	São Miguel Arcanjo	32.931	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
21 SP	2	São Roque	91.016	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
22 SP	1	Sarapuí	10.285	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
23 SP	3	Sorocaba	679.378	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
24 SP	3	Tapiraí	7.807	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
25 SP	1	Tatuí	121.766	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
26 SP	1	Tietê	42.076	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
27 SP	3	Veotorantim	123.599	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não

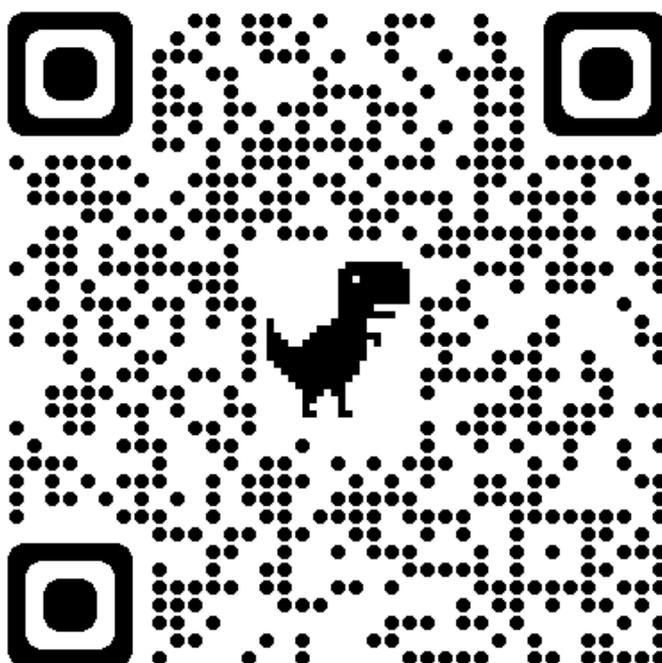
APÊNDICE G – QR Code – Programa Educação Sem Distância

  **3: Métodos e aplicações práticas**

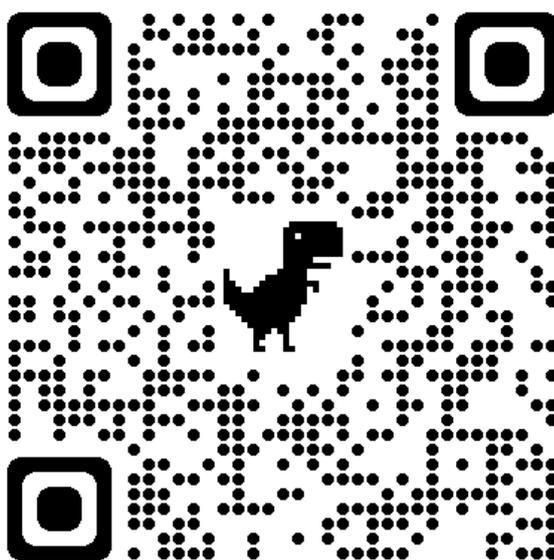
- 17 ODS, divididos em 169 metas, com 232 indicadores propostos oficializados em julho/2017



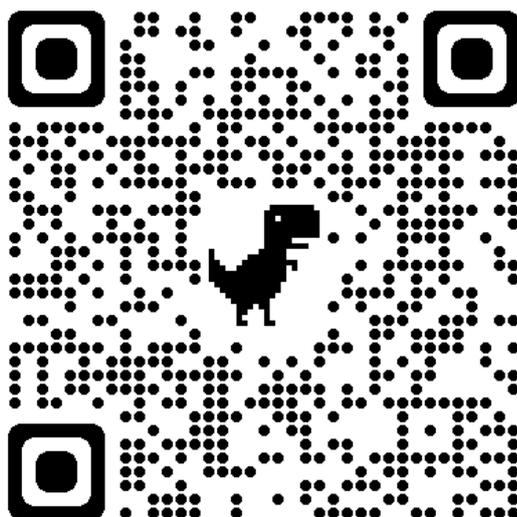
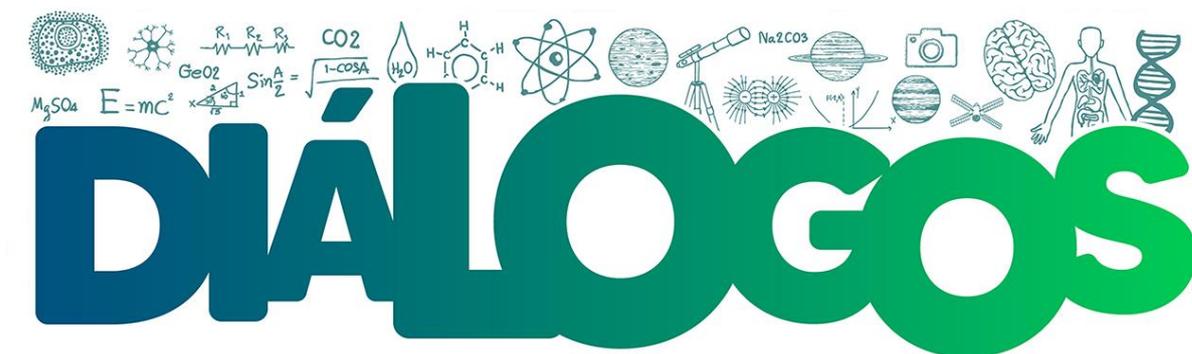
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	OBJETIVOS SUSTENTÁVEIS



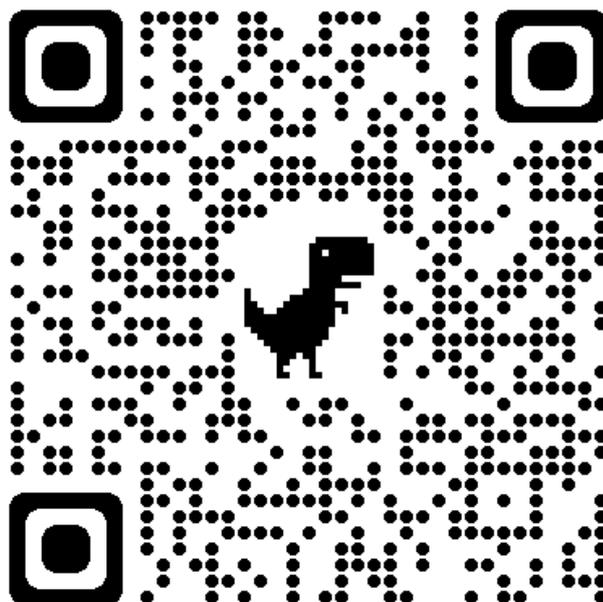
APÊNDICE H – QR Code – Programa Câmara Saúde



APÊNDICE I – QR Code – Programa Diálogos



APÊNDICE J – QR Code – Programa Se Liga na Dica



APÊNDICE K – QR Code – Programa Plenário Aberto



APÊNDICE L – QR Code – Programa Plenário Educação



APÊNDICE M – QR Code – Programa Cidades Metropolitanas 2030

