



**O PAPEL DAS OUVIDORIAS NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA DO PODER  
LEGISLATIVO MUNICIPAL: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO ALTO  
TIETÊ/SP**

**THE ROLE OF OMBUDSMEN IN THE PUBLIC COMMUNICATION OF THE  
MUNICIPAL LEGISLATIVE BRANCH: A CASE STUDY IN THE ALTO TIETÊ  
REGION/SP**

**EL PAPEL DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO EN LA COMUNICACIÓN  
PÚBLICA DEL PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL: UN ESTUDIO DE CASO EN  
LA REGIÓN DEL ALTO TIETÊ / SP**

Aline Camargo<sup>1</sup>

**Resumo:** A Lei de Acesso à Informação traz importantes desdobramentos para a Comunicação Pública, dentre eles, a necessidade de implantação de ouvidorias municipais. A tecnologia pode ser uma aliada da Administração Pública ao oferecer ao cidadão ferramentas online de acesso à informação e ao direito de exercer a cidadania. Com o objetivo de apresentar elementos para o debate do papel das ouvidorias públicas municipais e demonstrar a quantidade e as condições de ouvidorias municipais existentes na região do Alto Tietê, a pesquisa valeu-se de revisão bibliográfica, levantamento documental, pesquisa exploratória e aplicação de questionários. O baixo número de ouvidorias nas câmaras municipais (presentes apenas em 30% das cidades analisadas) indica possibilidade de aprimoramento e a necessidade de cumprimento das leis que determinam sua obrigatoriedade, no contexto da LAI e da Lei nº 13.460. Sem esgotar o tema, mas a fim de iniciar um debate sobre sua importância, verifica-se que a comunicação entre governantes e governados precisa ser elaborada de modo a possibilitar a expressão das demandas da população e, ao mesmo tempo, constituir formas de legitimação dos objetivos, políticas e critérios de gestão dos governos. A partir dos resultados encontrados na pesquisa, observou-se dificuldades dos profissionais envolvidos no tema e lacunas na aplicação da lei.

**Palavras-chave:** comunicação pública; Lei de Acesso à Informação; ouvidoria; Poder Legislativo.

**Abstract:** The Access to Information Law brings important implications for Public Communication, including the need to implement municipal ombudsmen. Technology can be an ally of the Public Administration by offering citizens online tools for accessing information and the right to exercise citizenship. To present elements for the debate on the role of municipal public ombudsmen and demonstrate the number and conditions of existing municipal ombudsman offices in the Alto Tietê region, the research used a literature review, documentary survey, exploratory research and application of questionnaires. The low number of ombudsmen on the town hall (present in only 30% of the cities analyzed) indicates the possibility of improvement and the need to comply with the laws that determine their obligation, in the context of LAI and Law No. 13,460. Without exhausting the theme, but to initiate a debate on its importance, it appears that communication between government and governed needs to be elaborated in order to allow the expression of the population's demands and, at the same time, constitute forms of legitimization of the objectives, policies and management criteria of governments. From the results found in the research, difficulties of professionals involved in the topic and gaps in law enforcement were observed.

**Keywords:** public communication; Access to Information Act; ombudsman; Legislative Branch.

---

<sup>1</sup> Doutora em Mídia e Tecnologia. Docente do curso de Jornalismo Universidade Federal de Uberlândia.

**Resumen:** La Ley de Acceso a la Información trae importantes implicaciones para la Comunicación Pública, incluida la necesidad de implementar defensores del pueblo municipales. La tecnología puede ser un aliado de la Administración Pública al ofrecer a los ciudadanos herramientas en línea para acceder a la información y el derecho al ejercicio de la ciudadanía. Con el fin de presentar elementos para el debate sobre el rol de las Defensorías Públicas Municipales y demostrar la cantidad y condiciones de las Defensorías Municipales existentes en la región del Alto Tietê, la investigación utilizó revisión de literatura, relevamiento documental, investigación exploratoria y aplicación de cuestionarios. El bajo número de defensores del pueblo en los ayuntamientos (presente en solo el 30% de las ciudades analizadas) indica la posibilidad de mejora y la necesidad de cumplir con las leyes que determinan su obligación, en el contexto de la LAI y la Ley N ° 13.460. Sin agotar el tema, pero para iniciar un debate sobre su importancia, parece que la comunicación entre gobierno y gobernados necesita ser elaborada para permitir la expresión de las demandas de la población y, al mismo tiempo, constituir formas de legitimación de los objetivos, políticas y criterios de gestión de los gobiernos. A partir de los resultados encontrados en la investigación, se observaron dificultades de los profesionales involucrados en el tema y brechas en la aplicación de la ley.

**Palabras clave:** comunicación pública; Ley de Acceso a la Información; ombudsman; Poder Legislativo.

## 1 Introdução

Com a crescente demanda da sociedade brasileira pela transparência na gestão pública, sobretudo após a promulgação da Lei de Acesso à Informação (em novembro de 2011 – BRASL, 2011), o papel das ouvidorias públicas assumiu destaque no relacionamento dos diversos órgãos da administração pública com o cidadão usuário dos serviços prestados. Neste novo cenário, a população passa a compreender que o cidadão tem direito ao acesso à informação e que a administração pública tem o dever de garantir e facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, informação rápida, precisa e de qualidade a toda a sociedade, utilizando-se ativamente dos instrumentos de comunicação pública disponíveis para assegurar a exigida transparência.

Nesse cenário, surgem várias indagações sobre a responsabilidade dos órgãos públicos em viabilizar o acesso à informação por meio de instrumentos viáveis a toda a população. Para o presente estudo, a partir das atividades exercidas nas áreas de Comunicação, Direito e Pesquisa Científica pelos autores, foi selecionado o seguinte problema de pesquisa: De que maneira as ouvidorias do Legislativo Municipal das cidades da região do Alto Tietê têm atuado?

Este artigo objetiva propor o debate sobre o papel das ouvidorias municipais no processo de comunicação social do Poder Legislativo brasileiro. A intenção é discutir as contribuições dessa importante ferramenta de participação popular e promoção da cidadania para a melhoria da comunicação pública realizada pelas câmaras municipais, mais especificamente, nas cidades da região do Alto Tietê (Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano), a partir de uma abordagem exploratória sobre a existência e a funcionalidade das ouvidorias nessa região. Essa reflexão se faz necessária no atual cenário, marcado pela exigência de maior transparência na administração pública.

Nessa percorrida, o texto passa pelos seguintes objetivos específicos: i) realizar um

levantamento acerca da existência de canais de ouvidoria nas cidades da região do Alto Tietê; ii) verificar quais canais são utilizados pela ouvidoria; iii) verificar a existência e a disponibilização de relatórios sobre o andamento das ouvidorias. Para alcançar tais objetivos, foram aplicadas duas técnicas: i) pesquisa exploratória nos portais das Câmaras Municipais das cidades mencionadas e ii) aplicação de questionário eletrônico.

Neste sentido, faz-se necessário conceituar termos, como: comunicação pública, transparência, Lei de Acesso à Informação, bem como os documentos legais que abordam a institucionalização das ouvidorias municipais, especificamente no Poder Legislativo.

Em 2017, a Lei 13460/2017 veio regulamentar a implementação das ouvidorias nos órgãos públicos (administração direta e indireta) em âmbito federal, estadual e municipal e dispôs sobre seu funcionamento. A mesma lei indicou prazos para que todos os órgãos se adaptassem aos seus regramentos.

No entanto, os prazos terminaram ainda no ano de 2019 e os resultados da presente pesquisa indicam que a maioria (70%) dos municípios pesquisados ainda não implementaram formalmente as ouvidorias como prevê a legislação. Assim, verifica-se um campo vasto para novos estudos de instrumentos de participação do cidadão no exercício da democracia brasileira segundo os preceitos da LAI.

## **2 Comunicação Pública, transparência e participação**

O conceito de comunicação pública refere-se à comunicação realizada no espaço público democratizado, com a discussão de temas de interesse público e a participação de diversos atores sociais, entre eles: governo, empresas, terceiro setor e sociedade civil (MATOS, 2009). Brandão conceitua a comunicação pública como “o processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para construir a cidadania” (BRANDÃO, 2007, p. 10).

Com o objetivo de diminuir a distância entre instituições e cidadãos, a comunicação pública envolve o processo de interlocução que dá origem a uma esfera pública de “diálogo e debate entre Estado, governo e sociedade, na qual temas de interesse coletivo e interesses plurais são discutidos e negociados” (MATOS, 2009, p. 101).

Neste contexto, a comunicação pública deve ser pensada como processo político de interação “no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo construídos em uma esfera pública inclusiva e participativa” (MATOS, 2009, p. 105). Entre as funções da comunicação pública destacam-se: 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); d) acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

Para Matos (2009, p. 127), “a inclusão da comunicação na ação pública é um critério da democracia: a boa comunicação de instituições públicas requer transparência, qualidade nos serviços oferecidos e respeito ao diálogo”. Ao afirmar que a comunicação pública precisa envolver Estado, governo e sociedade, Matos (2011, p. 45) admite a necessidade da participação da sociedade e de seus segmentos “não apenas como receptores da comunicação do governo, mas principalmente como produtores ativos no processo comunicacional”. Para que os atores sociais tenham espaço efetivo no processo comunicativo, é preciso criar canais de discussão e deliberação capazes de viabilizar a formulação de demandas e, a partir disso, a implementação e o acompanhamento de políticas públicas que afetem o cidadão: “a comunicação pública exige a participação da sociedade (...) não apenas como receptores da comunicação do governo e seus poderes, mas também como produtores ativos do processo” (MATOS, 2011, p. 52).

Portanto, a comunicação pública deve ser pensada como um processo político de interação, no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo construídos em uma esfera pública inclusiva e participativa. É preciso salientar que o entendimento da comunicação pública como dinâmica voltada para as trocas comunicativas entre instituições e sociedade é relativamente recente. Assim, a ideia norteadora do conceito de “comunicação pública” visa incluir os atores sociais emergentes na esfera pública.

A comunicação pública também exerce importante papel no processo de *accountability* (responsabilização do Estado), em que a visibilidade está associada à credibilidade, seja no ator ou no processo político: “o Estado cumpre os princípios da comunicação pública regida pelo interesse público ao informar, explicar, disponibilizar, treinar, habilitar, ouvir e contribuir para o exercício da cidadania” (WEBER, 2011, p. 105).

Neste sentido, as ações comunicativas, intensificadas pelo poder de difusão e interatividade da internet, podem adquirir o papel de conferir mais transparência e *accountability*, entendida como responsabilização do Estado perante as políticas que desenha e executa: “os avanços das tecnologias de informação e comunicação têm sido determinantes para a busca de novas formas de *accountability* nas relações entre o Estado e a sociedade, e ainda como recurso interativo para o conhecimento e debate das questões de interesse público” (MATOS, 2006, p. 72). A prestação de contas (ou *accountability*) evidencia como a transparência foi transformada em categoria normativa. Ainda que exista a ideia de *accountability* atribuída à responsabilização do Estado e à transparência, é sabido que “a capacidade de supervisão dos constituintes sobre seus representantes é reduzida, devido a fatores que incluem a complexidade das questões públicas, o fraco incentivo à qualificação política e o controle sobre a agenda”, como explica Miguel (2005, p. 28); mesmas razões citadas como desmotivadores da participação (CAMARGO, 2020).

Embora as tecnologias estejam mudando a forma de fazer política, continuamos com as instituições do século XIX, que já não têm capacidade de canalizar de forma real as

necessidades daqueles que representam. Tal cenário gera mobilizações políticas que buscam uma nova configuração político-social. Ao mesmo tempo, às margens do poder atual, surgem novas formas de fazer política, com base na confiança mútua, na colaboração e no estabelecimento de direitos de cidadania a partir da cultura participativa.

Neste cenário, tecnologias sociais, descentralizadas e abertas, atuam como ferramentas de inclusão, educação e participação e há um movimento de apropriação de tecnologias para a ação coletiva. Assim, há novas formas de ação coletiva com infraestrutura de mobilização do cidadão que transforma a indignação em insurgência.

O século XXI apresenta a política isolada da sociedade. Líderes tradicionais, partidos políticos e instituições públicas sofrem uma crise de legitimidade e credibilidade. Apatia, falta de interesse na questão política, queda no número de comparecimento eleitoral<sup>2</sup> e baixa adesão a partidos eleitorais e sindicatos, por exemplo, são algumas das consequências da atual situação do país.

Considerada elemento central da qualidade da democracia, a participação política tem recebido atenção de pesquisadores ao redor do mundo. Como afirma Norris (2001) as formas “não-convencionais” de participação, como protestos, petições e boicotes, ganharam importância empírica e teórica nas últimas décadas, sendo algumas delas até mais frequentes do que as atividades políticas consideradas mais tradicionais, como o voto e o associativismo.

Mesmo com essa importância crescente, há relativamente poucos estudos que tratam de algumas dessas formas de ação política, especialmente em democracias mais recentes, por duas razões: primeiramente, estudos em participação política, de uma forma geral, são mais frequentes em países mais desenvolvidos. Em segundo lugar, a maioria dos estudos limita-se à participação eleitoral.

A compreensão sobre os determinantes da participação é importante para entender suas consequências. Pensando mais especificamente no contexto brasileiro, é preciso considerar no cenário da participação política algumas questões como a desigualdade socioeconômica e o ascendente grau de desconfiança nas instituições políticas.

### **3 A Lei de Acesso à Informação**

A Lei de Acesso à Informação é fruto dos debates no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão vinculado à Controladoria Geral da União (CGU). A LAI foi discutida e votada pelo Congresso Nacional entre 2009 e 2011, através do Projeto de lei 5.228/2009, que foi convertido na lei 12.527 (BRASIL, 2011). A partir do marco regulatório, órgãos e entidades do poder público devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão, através do qual será possível “protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação;

---

<sup>2</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/eleicoes/2018/eleicao-em-numeros/noticia/2018/10/08/abstencao-atinge-203-maior-percentual-desde-1998.ghtml>. Acesso em: 22 dez. 2021.

orientar sobre procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta; informar sobre a tramitação de documentos” (BRASIL, 2017, p. 14).

A LAI determina que “é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” (BRASIL, 2011, p. 3). Para a divulgação das informações fica estabelecido a necessidade de informar sobre: registros de despesa, informações de contato, dados gerais para acompanhamento de programas e ações, assim como respostas a perguntas frequentes da sociedade.

A Lei prevê que “os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos de que se dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores”. A LAI também prevê prazos, gratuidade no fornecimento, exceções (dados pessoais e informações classificadas como sigilosas) e disponibilidade de informações em variados formatos e tecnologias, inclusive em endereços eletrônicos, com dados como: “endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público; dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade”. (BRASIL, 2017, p. 15).

A partir do avanço representado pela implementação da LAI, o acesso às informações públicas somente será concretizado quando os órgãos da administração pública “organizarem seus arquivos, tanto em meio físico como no virtual; divulgarem esses espaços e seus serviços; e possibilitarem à sociedade, por meio de organização, comunicação e mediação dialógica, a apropriação de todos esses recursos”. (BATISTA, 2012, p. 217).

Entre os mecanismos de participação social institucionalizados pelo Estado, as ouvidorias públicas ocupam posição de destaque, ao se estabelecerem como um lócus privilegiado de escuta e defesa dos direitos dos cidadãos, atuando na mediação das relações entre estes e a administração pública. Não se trata da única forma, mas de um robusto canal onde a comunicação pública pode ser dar de forma unilateral, informando os cidadãos sobre demandas de interesse público.

#### **4 Implementação das Ouvidorias nos Municípios – Aspectos legais**

Fruto de diversos debates ocorridos no Poder Legislativo Municipal, bem como em seminários promovidos pela CGU, em 2017, ocorre a regulamentação das Ouvidorias previstas na LAI com o advento da Lei 13.460/2017 (BRASIL, 2017). Essa norma dispõe sobre a “[...] participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Seus dispositivos contêm preceitos importantes que indicam que todos os entes da Administração, ou seja, “administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios” estão a ela sujeitos.

Assim, essa legislação estabelece os princípios básicos para o estabelecimento das Ouvidorias nos órgãos públicos em todos os âmbitos federativos. A disponibilização da Ouvidoria vem garantir aos cidadãos o direito humano de acesso à informação previsto na LAI e procura consolidar as expectativas da população quanto ao exercício democrático da cidadania. Nesse sentido, a lei estabelece como “usuário” qualquer “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (BRASIL, 2017).

Da mesma forma, ela indica que os serviços de atendimento ao cidadão/usuário prestados pelos órgãos públicos necessitam observar “(...) os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia”. (BRASIL, 2017). Portanto, no exercício da Ouvidoria, os órgãos públicos devem atentar-se para um atendimento de qualidade e respeito a todos os cidadãos que o acionam.

Nesse aspecto, a disponibilização da Ouvidoria garante aos usuários a operacionalização de outros direitos previstos legalmente. Nesse sentido, cumpre destacar que a lei também indica que no seu artigo 5º, II, a “(...) presunção de boa-fé do usuário” (BRASIL, 2017). Dessa forma, ao analisar as manifestações dos usuários, o poder público sempre deve avaliar a manifestação considerando que o usuário se encontra no seu legítimo exercício do direito.

A LAI estabeleceu ainda que compete aos órgãos públicos o dever da divulgação “proativa” de informações, com a disponibilização, inclusive pela Internet, independente da requisição de usuários sobre remuneração individual de empregados/servidores/contratados. Essa é a chamada Transparência Ativa. A legislação obriga ainda a criação de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) que objetiva atender as requisições de usuários. Essa conduta é denominada Transparência Passiva (BRASIL, 2017).

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi criado em 16 de maio de 2012, no âmbito do Estado de São Paulo pelo decreto estadual n. 58.052/2012 (SÃO PAULO, 2012). A partir do sistema é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública Paulista. De forma a facilitar esse procedimento, a Controladoria Geral da União (CGU) disponibilizou uma solução online, o e-SIC:

Para que os órgãos e entidades consigam seguir as regras, prazos e orientações fixados pela Lei, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão). O sistema funciona na internet e centraliza os pedidos e recursos dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais. O e-SIC está disponível no site [www.esic.cgu.gov.br](http://www.esic.cgu.gov.br) (BRASIL, 2016).

Dessa forma, os regramentos surgidos em 2011 (LAI) e 2017 (Lei 13.460) transformaram a obrigação constitucional dos órgãos públicos de prestar informações aos cidadãos em uma oportunidade de estabelecer um canal direto aos usuários para percepção dos seus serviços.

Quanto à Transparência Ativa, os sites necessitam, especialmente: i - apresentar as informações de forma clara e objetiva em linguagem acessível; ii - Viabilizar a emissão de relatórios em diversos formatos; iii - possibilitar o acesso por sistemas externos; iv - disponibilizar informações atualizadas periodicamente; v- Garantir a integridade dos dados e formas de verificação da autenticidade; vi - possibilitar registro de manifestações dos usuários, digital e/ou telefone (BRASIL, 2017).

Quanto à Transparência Passiva, o atendimento da solicitação deve ser realizado em até 20 dias do registro pelo usuário. O pedido cadastrado não precisa conter especificamente a motivação, mas deve indicar a identificação do solicitante (nome, endereço, número de identificação válido) bem como a descrição da especificação da informação.

As deliberações quanto ao acesso negativo necessitam ser acompanhadas da justificativa do órgão solicitado. Nesse caso, o usuário pode interpor recurso que deve obedecer ao artigo 15 da LAI: “No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência”. (BRASIL, 2017). Esse recurso deve ser apreciado por pelo menos uma instância superior ao órgão que negou a prestação da informação antes de ser apreciado pela Controladoria Geral da União:

Art. 16 [...]. § 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias (BRASIL, 2017).

O direito de acesso, segundo a LAI, não inclui dados sigilosos como fiscais, bancários, ou judiciais, por exemplo. São exemplos de pedidos de acesso à informação que podem ser negados: I - genéricos; ii - desarrazoados; iii - desproporcionais; ou iv - que exijam trabalhos adicionais de análise ou tratamento de dados externo ao órgão solicitado (BRASIL, 2017). Os serviços, no entanto, devem ser prestados de forma gratuita, exceto no caso de solicitações de cópias de documentos ou arquivos salvos em mídias (BRASIL, 2011).

A lei também indicou um prazo para que os órgãos públicos se adaptem ao seu conteúdo, conforme a seguir:

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:  
I- trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;  
II- quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e  
III- setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes (BRASIL, 2017).

Em vigor desde 26 de junho de 2017, os prazos para os municípios adaptarem-se aos seus preceitos terminaram em 2019. Depreende-se da LAI que o papel das ouvidorias consiste,



portanto, em resumo: i – interpretação das diferentes formas de manifestação do usuário como pretensões legítimas, previstas em lei; ii – tratamento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; iv - respostas às manifestações de forma adequada e cumprindo os prazos previstos; v – confecção de relatórios sobre os resultados alcançados (BRASIL, 2011).

A legislação permite que as Ouvidorias dos órgãos públicos podem atuar com: i - pedido de informação no SIC – realizando o protocolo, envio à área responsável, monitorando prazos e verificando o trâmite interno da solicitação; ii - elaboração de respostas ao solicitando – auxiliando os órgãos internos na confecção e tramitação da resposta apontando em caso de negativa da informação, se os requisitos do artigo 16 da LAI foram atendidos; iii - órgão indicado para o protocolo de recurso – monitorando a tramitação e auxiliando na elaboração do parecer à autoridade hierarquicamente superior para análise do mérito; iv - respostas aos recursos – monitorando o prazo de retorno das respostas e a análise dos pedidos, ainda de acordo com a LAI; v - relatórios – confecção dos relatórios trimestrais para monitoramento, elaboração e cumprimento dos prazos; vi - pesquisas de satisfação – com a elaboração de dados consolidados sobre perguntas mais frequentes e/ou motivos de maior incidência de negativa (BRASIL, 2017).

Nesse sentido, os maiores desafios para implementação dos dispositivos da LAI e das Ouvidorias nos municípios são: i- a mudança de cultura dos agentes públicos quanto a disponibilização das informações tanto de forma proativa (Transparência ativa) quanto no atendimento das manifestações (Transparência passiva); ii – detalhamento das respostas no retorno das manifestações indicando exatamente o retorno às informações solicitadas; iii – aprimoramento dos sistemas de informação melhorando a gestão dos trâmites e extração de relatórios (BRASIL, 2017).

## **5 A contribuição das tecnologias digitais**

Considera-se o potencial da internet em oferecer variedade de informações, reduzir custos de participação política e permitir que diferentes participantes possam se envolver no diálogo a partir da troca de e-mails, chats e grupos eletrônicos de discussão. A internet representa um meio de comunicação com interação sem precedentes, quando comparada à mídia tradicional. A rede representa um meio pelo qual o público (representados) e os políticos (representantes) podem se comunicar, trocar informações, consultar e discutir, diretamente, de forma rápida e com menos burocracia.

Na sociedade civil, não há dúvida de que as comunidades virtuais estão criando plataformas adicionais importantes para a participação política. No entanto, procurou-se discutir neste capítulo a função da internet como esfera pública virtual e seu possível impacto. As TICs são o principal motor da modernização do governo e servem como tecnologias mediadoras para apoiar a interação entre os governos e os cidadãos. O objetivo do uso de tecnologias de

mediação na governança do setor público é trazer maior transparência, aumentar a participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas, aumentar a colaboração com os cidadãos comuns e tornar o setor público mais eficiente e transparente. Assim, a comunicação por intermédio do computador oferece uma alternativa para a comunicação de massa e seu fluxo linear de informações, propondo uma comunicação em duas vias, mais plural e democrática (CAMARGO, 2016).

Com o aumento da complexidade do governo, os formuladores de políticas devem permitir o livre acesso aos dados, a fim de envolver os cidadãos e promover a responsabilidade e a eficiência. Mas o acesso vai além da mera disponibilidade dos dados: “Os cidadãos devem saber onde encontrar os dados que julgam relevantes e devem entender o que está na frente deles; portanto, organização, apresentação e contexto são elementos fundamentais para a transparência efetiva” (LBJ, 2010, p. 11).

De acordo com Spigner et al (2012, p. 23), o termo transparência refere-se à ideia de que a informação é disponibilizada de maneira bem-organizada e acessível. “Quando a informação do governo é disponibilizada para uma ampla gama de partes interessadas a comunicação é facilitada, o que pode levar à melhoria das decisões de gestão, de recursos e de políticas”.

Assim, um maior nível de transparência pode levar a uma maior responsabilização, produzindo os resultados que os cidadãos buscam. No documento sobre transparência da LBJ (2010, p 7-8) quatro princípios são apresentados como orientações para a promoção da transparência: 1) Público significa online: “sejam quais forem as informações de posse do governo, todos os dados que a gestão se comprometa a tornar públicos precisam ter acesso online garantido”; 2) Os dados fornecidos devem ser utilizáveis: “dados sobre orçamentos e gastos são fundamentais para a prestação de contas, participação e educação pública, mas apenas na medida em que são utilizáveis”; 3) Os dados devem acompanhar o dinheiro. A publicação de dados de orçamento e gastos online pode unificar a compreensão dos cidadãos, avaliação e participação no governo, mas “somente se eles são capazes de seguir o orçamento do Estado e suas despesas”; 4) Transparência permite a participação, incentiva a colaboração, e aumenta a eficiência.

Noveck (2009, p. 121) salienta que a informação deve ser transparente: acessíveis, pesquisáveis e utilizáveis: a) tornar a informação acessível: as políticas de transparência do governo esforço para tornar os dados disponíveis mais online e, assim, criar uma maior responsabilidade para o público. Antes as pessoas podem procurar influenciar as decisões políticas, eles precisam saber que decisões estão sendo tomadas; b) tornar a informação pesquisável: a navegabilidade geral do site, a consistência e integridade dos dados; c) Tornar a informação utilizável: mais dados nem sempre significa dados mais utilizáveis. “O consumo puramente passivo não é suficiente, é preciso liberar dados estruturados, em formatos abertos de

leitura, para que possam ser reutilizados, manipulados e visualizados por terceiros” (NOVECK, 2009, p. 124).

Spigner et al. (2012, p. 20) afirmam que “o maior acesso à informação através das TICs permite maior transparência, aumentando assim a responsabilidade e a eficácia do governo”. Assim, a necessidade de os cidadãos serem participantes ativos no governo é inerente aos ideais democráticos. Muitas vezes, por desconhecerem os mecanismos de acesso às estruturas burocráticas, os cidadãos mostram-se desengajados pelos assuntos públicos.

As inovações tecnológicas possibilitam gradualmente um ambiente novo, novos padrões de comportamento e consumo e profundas modificações culturais. As mudanças possibilitadas pelo uso de novas tecnologias reconfiguram a vida das pessoas e a forma como se relacionam.

Neil Postman procurou chamar a atenção dos cientistas quanto ao culto desmedido à tecnologia, em sua obra *Tecnopólio: a rendição da cultura à tecnologia* (POSTMAN, 1994). Seu texto representou um alerta para o fato de que, na evolução de uma sociedade centrada na técnica para o modelo de “tecnopólio”, ou seja, um modelo que é centrado na tecnologia, seria imperioso resguardar o sentido do ser humano e seu local central na cultura. O autor procura classificar as sociedades em três momentos de evolução: ferramentas, tecnocracia e tecnopólio, e se vale dessa divisão para uma análise, sobretudo ideológica, que passa pelas vantagens de cada nível de desenvolvimento, mas alerta, sobretudo, quanto aos possíveis problemas por ele vislumbrados em relação ao entusiasmo cético com os avanços tecnológicos.

O fato de a vida das pessoas ser mudada pela tecnologia é encarado como algo natural, e que as pessoas devem ser tratadas às vezes como se fossem maquinaria é considerado como condição necessária e lamentável do desenvolvimento tecnológico. Mas, nas tecnocracias, essa condição não é tida como filosofia da cultura. A tecnocracia não tem como objetivo um grande reducionismo, no qual a vida humana deva encontrar seu sentido na maquinaria e na técnica. O tecnopólio tem. (POSTMAN, 1994, p. 61).

Ao nos apresentar as nuances das tecnologias do passado e do presente, McLuhan apontou, com o conjunto de sua obra, que os meios de comunicação, notadamente os de massa, e a tecnologia influenciam mudanças físicas e mentais no homem e, por conseguinte, alteram comportamentos, padrões e a cultura. Se na Primeira Revolução Industrial a sociedade contava com um mundo linear, contínuo e mecânico, o novo mundo mostra-se áudio tátil e eletrônico (MCLUHAM, 1974).

Uma vez que a sociedade contemporânea se apresenta cada vez mais conectada e a mobilidade digital permite a interação em tempo real com pessoas em (quase) todo o mundo, segundo o mesmo autor, o homem depara-se com uma característica individualizada, em contraponto à antiga sensação de pertencimento a uma civilização ou cultura apenas.

As conceituações teóricas sobre a interface entre cidadania e novas tecnologias da informação apontam a emergência de um novo modelo de mediação social marcado pela

singularidade de seus agentes e um novo marco de contradições que atravessam a nova divisão internacional do trabalho, assim como os processos de acesso e apropriação da tecnocultura, que evidenciam a centralidade da informação nas políticas de representação contemporânea.

São plurais as experiências de demandas de direitos que têm utilizado as tecnologias digitais, como os movimentos 15M, na Espanha, Cinco Estrelas na Itália, Yo soy 132 no México e #Vemprarua, no Brasil; apenas para citar alguns exemplos. Estes novos processos de utilização das tecnologias digitais evidenciam a atuação de grupos conectados em um processo de reconfiguração do ecossistema cultural, político e midiático em torno das redes distribuídas de informação e conhecimento.

Neste sentido, a teoria crítica da mediação é impelida a definir novas abordagens conceituais e uma ecologia do saber comunicacional pensada a partir de maneiras marginais (não dominantes), considerando a centralidade do trabalho imaterial e das novas tecnologias digitais nos processos de participação e convivência cidadã.

A possibilidade aberta e ampliada pelos usos e apropriações das novas tecnologias digitais apontam a ruptura da produção midiática massiva. Assim, a centralidade da comunicação e das novas tecnologias apresentam-se como vetores das novas formas de sociabilidade, novos processos de desenvolvimento e construção coletiva que transcendem as formas assimétricas de globalização e mercantilismo, características primordiais do capitalismo.

Contra o Capitalismo Cognitivo, a apropriação social das novas tecnologias de informação e comunicação tende a derrubar um sentido centralista e acessar uma lógica na qual a interconectividade atende aos esforços individuais e coletivos de coesão.

## 6 Metodologia

Para apurar devidamente as questões até então apontadas optou-se por uma metodologia para contemplar e abordar adequadamente os mecanismos de acesso a informações que dispõem os cidadãos dos municípios pesquisados. Seguindo os parâmetros de Gil (2002), toda pesquisa objetiva consolidar e agrupar de forma consistente os conhecimentos para o avanço da ciência. Dessa forma, quanto aos seus objetivos, o presente estudo é classificado como exploratório, que segundo o mesmo autor, trata-se de “[...] pesquisas que têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (GIL, 2002, p. 41).

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados, a pesquisa dividiu-se em três etapas:

- (i) Levantamento bibliográfico em trabalhos publicados sobre o tema, tais como artigos e livros e que segundo Gil (2002, p. 45), sua “[...] principal vantagem [...] reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar indiretamente”;
- (ii) Pesquisa documental na legislação nacional vigente sobre os mesmos temas

pesquisados, e que segundo Gil (2002, p. 45), “[...] vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa”. Na realização da pesquisa documental procurou-se alinhar o que foi encontrado na bibliografia com os dispositivos vigentes nas leis pesquisadas;

(iii) Estudo de campo, que segundo Gil (2002, p. 57): “(...) procuram muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis”. Assim, o estudo do grupo de municípios selecionados deu-se pela coleta de dados em sites das Câmaras Municipais, e em entrevistas realizadas por telefone bem como com a aplicação de questionários; etapas realizadas entre os meses de março e junho de 2021.

Portanto, a fim de responder ao problema de pesquisa proposto neste artigo, foi realizada a pesquisa de cunho exploratório e na sequência aplicação de questionário eletrônico (elaborado na ferramenta Google Forms) com o objetivo de mapear não apenas a existência das Ouvidorias, mas também sua funcionalidade, a existência de relatórios, os setores e profissionais envolvidos, bem como os tipos de canais de atendimento oferecidos à população.

A análise das respostas foi realizada de forma quantitativa (a partir da aplicação dos questionários eletrônicos sobre a existência e a atuação das ouvidoras – Quadro 1) e qualitativa, (por análise de conteúdo quanto às respostas do questionário indicadas no Quadro 2).

## **7 Recorte de pesquisa: região do Alto Tietê**

Como recorte para aplicação da metodologia foi selecionada a região do Alto Tietê que se localiza no entorno da nascente do Rio Tietê, no estado de São Paulo e engloba 10 municípios: Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano, totalizando, de acordo com o IBGE (2019), 1.599.196 habitantes. A escolha foi realizada pela posição estratégica da região no Estado de São Paulo, considerando que embora se trate de uma região metropolitana próxima à capital, configura-se como uma região com população mais carente (MACIEL, 2020). A região recebe esse nome em razão da localização geográfica das cidades. O Rio Tietê nasce no município de Salesópolis e percorre parte desses municípios antes de chegar à cidade de São Paulo Capital.

Na tabela a seguir é apresentado o perfil sociodemográfico das cidades pesquisadas:

**Tabela 1**– Perfil demográfico das 10 cidades que compõem a região do Alto Tietê/SP

<b>Município</b>	<b>População</b>	<b>Área (km²)</b>	<b>Densidade Demográfica (hab./km²)</b>	<b>IDH</b>	<b>PIB per capita (R\$)</b>
Arujá	89.824	97,4	767,77	0,784	19.017
Biritiba- Mirim	32.598	316,7	90,21	0,712	7.660
Ferraz de Vasconcelos	194.276	30	5.692,55	0,738	8.105
Guararema	29.798	270,4	95,60	0,731	14.024
Itaquaquecetuba	370.821	81,7	3.935,75	0,714	7.245
Mogi das Cruzes	445.842	725,0	533,90	0,783	18.064
Poá	117.452	17	6.172,24	0,771	18.866
Salesópolis	17.139	425,8	36,72	0,732	7.916
Santa Isabel	3.809	361,4	139,59	0,738	13.278
Suzano	297.637	205,8	1.275,43	0,765	18.952
<b>Totais</b>	<b>1.599.196</b>	<b>2.531,20</b>	<b>1.873,97 (média)</b>	<b>0,746 (média)</b>	<b>13.312, 7 (média)</b>

Fonte: elaboração própria, 2021.

## 8 Apresentação e discussão dos resultados

A partir da pesquisa exploratória foi possível verificar que apenas 3 das 10 (ou seja, 30%) câmaras municipais que compõem a amostra possuem ouvidorias atualmente. Ainda assim, apenas 1 delas (10%) apresenta relatórios das solicitações de informações, bem como registros de elogios, reclamações, sugestões ou denúncias.

Foi verificado que todas os sites das Câmaras Municipais das 10 cidades do Alto Tietê disponibilizam endereço eletrônico (link) para pedidos de informação no e-SIC. Apesar de o sistema estar presente em todas as Câmaras analisadas, não há relatório sobre os pedidos de informação, suas respostas ou prazos. No quadro a seguir, é possível verificar a compilação dos dados de forma completa.

**Quadro 1** – Levantamento Ouvidorias Poder Legislativo Municipal Região do Alto Tietê/SP

<b>Município</b>	<b>Tem Ouvidoria?</b>	<b>Canais de atendimento</b>	<b>Disponibiliza relatório?</b>	<b>Tem e- Sic?</b>	<b>Disponibiliza relatório de pedidos pelo Sic?</b>
Arujá	<b>Sim</b>	Presencial Telefone Online (site fora do ar)	Site fora do ar	Sim	Não
Biritiba Mirim	Não	-	-	Sim	Não
Ferraz de Vasconcelos	Não	-	-	Sim	Não
Guararema	Não	-	-	Sim	Não
Itaquaquecetuba	Não	-	-	Sim	Não
Mogi das Cruzes	Não	-	-	Sim	Não
Poá	Não	-	-	Sim	Não
Salesópolis	<b>Sim</b>	Presencial Telefone Online	<b>Sim (relatórios trimestrais)</b>	Sim	Não
Santa Isabel	Não	-	-	Sim	Não
Suzano	<b>Sim</b>	Presencial Telefone	Não	Sim	Não

Fonte: elaboração própria, 2021.

Após a análise exploratória, foram aplicados questionários eletrônicos (Google Forms) para verificar, entre outras questões, o perfil do responsável pelo Ouvidoria, bem como a existência de relatórios e as principais dificuldades encontradas no desempenho de sua função. Os questionários foram respondidos pelos assessores de imprensa das respectivas Câmaras, todos jornalistas.

Para a pergunta quanto às principais dificuldades foram recebidas 4 respostas que estão descritas no quadro a seguir:

**Quadro 2** – Principais dificuldades relatadas

Dificuldade dos cidadãos em formular perguntas.
Dificuldade em saber para qual setor encaminhar os questionamentos/elogios/reclamações etc.
Dificuldade em receber respostas dos setores responsáveis.
Falta de treinamento/habilidade para exercer a função.

Fonte: elaboração própria, 2021.

Observa-se, portanto, que na região pesquisada o número de ouvidoria implantadas é pequeno (30%) e, mesmo nestas, apenas uma apresenta relatórios sistematizados desse tipo de atendimento ao cidadão. Verificou-se ainda que, embora todas as cidades mantenham endereço ativo no e-SIC, nenhuma delas apresenta relatórios quanto ao atendimento desse tipo de demandas.

Quanto às dúvidas apresentadas, outra indagação presente no questionário, verifica-se que há: i - um distanciamento da linguagem da população; ii- morosidade nas respostas dos setores responsáveis pelas demandas apresentadas, e principalmente, iii- falta de capacitação/compreensão do papel da ouvidoria pelos funcionários responsáveis.

Assim, observa-se que as Câmaras Municipais necessitam percorrer um longo caminho de esclarecimento sobre o tema, preparando os profissionais que atuam no setor bem como estabelecer estratégias de esclarecimento aos cidadãos que atendem.

## 9 Considerações finais

Ao longo dos anos e, principalmente, após a redemocratização do Brasil, vê-se a tendência à busca pela ampliação das práticas participativas: Se de um lado a restauração da democracia pode ser realizada por novos modelos de vivências democráticas, por outro a necessidade de acesso à informação é pungente para a construção da cidadania.

Neste novo contexto, a própria noção de cidadania sofre mudanças e começa a ser entendida de forma menos passiva e mais participativa, de forma a ser reconfigurada como a possibilidade de exercer livremente direitos e deveres.

As indicações, portanto, de aprimoramento da comunicação pública devem se colocar predominantemente em termos de estratégias de aperfeiçoamento da gestão pública, com base nos princípios da Comunicação Pública e da Transparência, e cumprindo o marco regulatório, especialmente a Lei de Acesso à Informação e a Lei das ouvidorias.

Cada vez mais os governos adotam mais ferramentas da tecnologia de informação e comunicação para melhorar a sua eficiência e eficácia, e assim estão gradualmente oferecendo oportunidades para a participação cidadã e engajamento online. O uso de tecnologias da Internet



aumenta, portanto, o grau e a qualidade da participação pública no governo.

Nesse cenário, o objetivo geral desta pesquisa foi identificar a existência e a funcionalidade das ouvidorias nas câmaras municipais das dez cidades da região do Alto Tietê, para, a partir disso, propor uma discussão acerca da potencial contribuição da comunicação pública digital e dos usos das tecnologias de informação e comunicação para o exercício da cidadania, considerada em sua dimensão de exercício do direito à informação e à participação.

Para embasar as discussões aqui levantadas, foi realizada revisão sistemática de relevantes autores da área. Na sequência, buscou-se realizar pesquisa exploratória seguida de aplicação de questionário eletrônico.

O baixo número de ouvidorias, ou seja, 30% (apenas 3 em 10 cidades analisadas), indica possibilidade de aprimoramento e a necessidade de cumprimento das leis que determinam a obrigatoriedade das ouvidorias municipais, no contexto da LAI e da Lei nº 13.460.

Assim, com base na literatura especializada, entende-se que a comunicação de interesse público deve basear-se na transparência; no acesso; na interação (criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem fluxos multilaterais de comunicação); e na ouvidoria social (interesse em compreender a opinião pública).

Sem esgotar o tema, mas a fim de iniciar um debate sobre sua importância, verifica-se que a comunicação entre governantes e governados precisa ser elaborada de modo a possibilitar a expressão das vontades e demandas da população e, ao mesmo tempo, constituir formas de legitimação dos objetivos, políticas e critérios de gestão dos governos. A partir dos resultados encontrados na pesquisa, observou-se dificuldades dos profissionais envolvidos no tema e lacuna de aplicação da LAI.

## Referências

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

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org.) **Comunicação pública, estado, mercado e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007.

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. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 23 jul. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 23 jul. 2021.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Manual do Cidadão**. 2016. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20CIDADAO.pdf>. Acesso em: 05 out. 2021.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **7 Passos para criar uma ouvidoria no meu município**. 2017. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ouvidoria-no-meu-municipio-completo-2020.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2021.

CAMARGO, A. C. Engajamento, participação e transparência como meios para alcançar a democracia digital: o potencial do uso da internet. **Revista Comunicação–Reflexão, Experiências, Ensino**, Curitiba, v. 11, p. 77-89, 2016.

CAMARGO, A. C. **Usos e apropriações de tecnologias digitais para a participação político-cidadã: perspectivas das juventudes brasileiras**. 2020. 210 f. Tese (Doutorado em Mídia e Tecnologia) - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2020. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/192739>. Acesso em: 19 dez. 2021.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 58.052**, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. 2012. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2012/decreto-58052-16.05.2012.html>. Acesso em: 05 out. 2020.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 192 p.

LBJ School of Public Affairs. **Policy Research Project Texas financial transparency: open and online**, 2010. Disponível em: <https://lbj.utexas.edu/policy-research-projects>. Acesso em: 5 jul. 2021.

MACIEL, D. **Famílias em situação de vulnerabilidade social do Alto Tietê recebem doações de caixa d'água**. Portal G1. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/mogi-das-cruzes-suzano/noticia/2020/05/13/familias-em-situacao-de-vulnerabilidade-social-do-alto-tiete-recebem-doacoes-de-caixa-dagua.ghtml>. Acesso em: 05 out. 2021.

MATOS, H. A comunicação pública no Brasil e na França: desafios conceituais. **Veredas**, [S. l.], v. 8, n. 8, p. 99-114, 2009.

MATOS, H. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. In: KUNSCH, M. M. K. (org). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

MCLUHAN, M. **Understanding media: The extensions of man**. Cambridge: MIT press, 1994. 389 p.

MIGUEL, L. F. Impasses da accountability: dilemas e alternativas da representação política. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n.25, p. 25-38, 2005.

NORRIS, P. **Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide**. New York: Cambridge University Press, 2001. 320 p.

NOVECK, B. S. **Wiki Government: How technology can make government better, democracy stronger and citizens more powerful**. Washington DC: Brookings Institution Press, 2009. 224 p.

NOVECK, B. S. **Unchat: democratic solution for a wired world**. In SHANE, P. Democracy online: the prospects for political renewal through the Internet. New York: Routledge, 2004.

POSTMAN, N. **Tecnopólio: A rendição da cultura à tecnologia**. São Paulo: Nobel, 1994. 224 p.

SPIGNER, D. M. et al. E-Gov and transparency in NJ counties: providing information to citizens. In: HOLZER, M.; MANOHARAN, A. **Active citizen participation in e-government:**

a global perspective. Hershey: Information Science Reference, 2012.

WEBER, M. H. Estratégias de comunicação de Estado e a disputa por visibilidade e opinião. In: KUNSCH, M. M. K. (org.) **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011.

Artigo submetido em: 2021-07-12

Artigo reapresentado em: 2021-12-14

Artigo aceito em: 2022-01-10