

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
CAMPUS CURITIBA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PLANEJAMENTO
E GOVERNANÇA PÚBLICA**

MARCELO RODRIGUES DA SILVA

**PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA EM
MUNICÍPIOS BRASILEIROS POR INTERMÉDIO DA INTERNET**

DISSERTAÇÃO

**CURITIBA
2016**

MARCELO RODRIGUES DA SILVA

**PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA EM
MUNICÍPIOS BRASILEIROS POR INTERMÉDIO DA INTERNET**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Planejamento e Governança Pública.

Orientador: Prof. Dr. Ivan Carlos Vicentin

CURITIBA
2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

S586p
2016 Silva, Marcelo Rodrigues da
Práticas de comunicação da governança pública em municípios brasileiros por intermédio da Internet / Marcelo Rodrigues da Silva.-- 2016.
188 f. : il. ; 30 cm.

Texto em português, com resumo em inglês
Disponível também via World Wide Web
Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública, Curitiba, 2016
Bibliografia: f. 136-146

1. Comunicação – Administração pública. 2. Governança corporativa. 3. Comunicação na administração pública. 4. Administração pública – Estudo de casos. 5. Administração pública – Dissertações. I. Vicentin, Ivan Carlos, orient. II. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública, inst. III. Título.

CDD: Ed. 22 -- 351

Biblioteca Central da UTFPR, Câmpus Curitiba



TERMO DE APROVAÇÃO

Título da Dissertação Nº 48

PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA EM MUNICÍPIOS BRASILEIROS POR INTERMÉDIO DA INTERNET

por

MARCELO RODRIGUES DA SILVA

Esta dissertação foi apresentada às 09h00 do dia **18/08/2016** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA PÚBLICA, Área de Concentração – Planejamento Público e Desenvolvimento, Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho:

- (X) Aprovado
- () Aprovado com restrições
- () Reprovado

Prof. Ivan Carlos Vicentin, Dr.
(PPGGP-UTFPR)

Prof. Antonio Gonçalves de Oliveira, Dr.
(PPGGP-UTFPR)

Prof. Denis Alcides Rezende, Dr.
(PPGTU-PUCPR)

Visto da Coordenação

Prof. Carlos Augusto Petersen Parchen, Dr.
(EMATER-PUCPR)

Prof. Antonio Gonçalves de Oliveira, Dr.
Coordenador do PPGGP-UTFPR

* A Folha de Aprovação assinada encontra-se na Coordenação do Programa.

Dedico este trabalho a quem me deu a vida: Pedro Paulo e Marcia Cristina; e a quem eu dou a minha vida: Ana Paula, Camilla e Marinna.

AGRADECIMENTOS

Aos olhos externos, escrever uma dissertação para obter o grau de mestre pode parecer um trabalho individual e até mesmo solitário. Não penso assim, embora reconheça que o ato de sentar em frente a um computador e despender horas de esforço na produção do texto sejam, de fato, esforço individual, considero que o resultado obtido é coletivo porque muitas pessoas participam, direta e indiretamente, de toda esta longa caminhada.

Neste sentido, sinto-me impelido a agradecer a todos aqueles que me apoiaram: família, colegas de trabalho da Universidade Tecnológica Federal do Paraná e do Instituto Federal do Paraná, colegas de mestrado e professores do programa.

Ao Professor Ivan Carlos Vicentin que, desde que me aceitou como seu orientando, ainda como aluno especial até a conclusão do Mestrado, não poupou esforços para que eu fizesse um trabalho relevante e de qualidade.

À Ana Paula, por seu amor, parceria, cumplicidade e renúncia. Mulher trabalhadora e que todos os dias me dá exemplo de esforço e disciplina!

Aos meus pais, seus esforços me permitiram alcançar tudo que tenho alcançado na minha vida.

Agradeço a Nossa Senhora Aparecida, intercessora junto a Deus!

*“Eu que já não quero mais
ser um vencedor
Levo a vida devagar
pra não faltar amor”
(Marcelo Camelo)*

RESUMO

SILVA, Marcelo Rodrigues da. **Práticas de comunicação da governança pública em municípios brasileiros por intermédio da Internet**. 2016. 185f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública (PPGGP), Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Curitiba, 2016.

Considerando o aprofundamento da relação Estado e Sociedade; o fortalecimento do conceito de governança pública, enquanto capacidade do Estado de implementar as políticas necessárias para o alcance de objetivos comuns; a exigência, por parte da governança pública, de uma efetiva comunicação pública; e o uso contínuo da Internet pela população no Brasil, o objetivo desta pesquisa foi investigar como as prefeituras dos municípios brasileiros têm se utilizado da Internet, em especial dos portais governamentais e das redes sociais, para comunicação dos princípios de governança pública. Na fundamentação teórica foram abordados os conceitos de governança corporativa, governança pública e comunicação pública e a inter-relação entre os conceitos apresentados e a utilização da Internet. A pesquisa foi classificada aplicada, descritiva e utilizou como delineamento o estudo de casos múltiplos. As técnicas utilizadas para alcance dos objetivos foram observação dos portais governamentais e das redes sociais, por meio de formulários próprios desenvolvidos para esta pesquisa, e questionário enviado aos gestores de comunicação das prefeituras pesquisadas. Os principais resultados obtidos permitem afirmar que todos os princípios de governança pública estão, em algum grau, presentes e sendo comunicados por meio dos portais governamentais. Em relação às redes sociais, pode-se afirmar que, embora a presença, as atividades e os impactos das prefeituras nas redes sociais sejam elevados, é baixa a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais. Quanto à percepção dos gestores de comunicação entrevistados, os resultados permitem inferir que existem dificuldades na comunicação dos princípios de governança pública por intermédio dos portais governamentais. Por fim, os resultados da identificação das práticas de comunicação de governança pública utilizadas pelos governos municipais indicam que os portais são predominantemente utilizados como ferramentas de práticas de informação. A rede social Facebook é utilizada, em grande parte, para práticas de informação, consulta e participação ativa, o YouTube é utilizado para práticas de informação e consulta e o Twitter para práticas de informação. A discussão apresentada neste estudo faz-se relevante, pois evidencia que, de maneira geral, os princípios de governança pública não estão sendo efetivamente comunicados pelas prefeituras em diferentes ferramentas eletrônicas por intermédio da Internet.

Palavras-chave: Governança pública. Comunicação pública. Práticas de comunicação. Princípios de governança. Comunicação pela Internet.

ABSTRACT

SILVA. Marcelo Rodrigues da. **Communication practices of the public governance in brazilian municipalities by means of the Internet.** 2016. 185f. Dissertation (Planning and Public Governance Master's Degree) – Planning and Public Governance Post-graduation Program (PPGPGP), Federal Technological University of Paraná (Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR), Curitiba, 2016.

Considering the deepening of the relationship between State and Society, the strengthening of the concept of public governance, as State's ability to implement the necessary policies to achieve common goals, the demand, by the public governance, of an effective public communication and the continued use of the Internet by the population in Brazil, the goal of this research was to investigate how the governments of the brazilian municipalities have used the Internet, particularly the governments' portals and the social networks, to communicate the public governance principles. In the theoretical foundation were addressed the concepts of Corporate Governance, Public Governance and Public Communication and the interrelationship between these concepts and the use of the Internet. The research was classified as applied, descriptive and as a multiple case study in what refers to the design. The techniques used to achieve the goals were observation of governmental web portals and Internet social networks using self-developed forms, and a questionnaire sent to the communication managers of the studied prefectures. The main results obtained allow us to affirm that all the principles of Public Governance are, in some degree, present and being communicated through the governmental portals. In relation to social networks, it can be stated that despite the presence, activities and impacts of municipalities on social networks being high, the degree of communication of public governance principles through social networks is low. As for the perception of communication managers interviewed, the results allow us to infer that there are difficulties in communicating the principles of public governance through the governmental portals. Finally, the results of identifying the communication practices of public governance used by the municipal government indicate that the portals are predominantly used as tools of information practices. The social network Facebook is used largely for information practices, consultation and active participation, while YouTube is used for information and consultation practices and Twitter for information practices. The discussion presented in this study is relevant as evidence that, in general, the principles of public governance are not being effectively communicated by municipalities in different electronic tools through the Internet.

Keywords: Public governance. Public communication. Practices communication. Governance principles. Communication by Internet.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – CONTEXTO DA PESQUISA.....	20
FIGURA 2 – TRANSPOSIÇÃO DO CONFLITO DE AGÊNCIA NO PROCESSO DE GOVERNANÇA DO ESTADO.....	34
FIGURA 3 – QUADRANTES RESULTANTES DA RELAÇÃO ENTRE GOVERNANÇA E DIMENSÕES DO ESTADO.....	39
FIGURA 4 – PERSPECTIVAS DE OBSERVAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA.....	41
FIGURA 5 – AS TRÊS DIMENSÕES DA DEFINIÇÃO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	53
FIGURA 6 – TRÊS DIMENSÕES DE ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	54
FIGURA 7 – COMUNICAÇÃO ESTATAL COM DESTAQUE PARA A COMUNICAÇÃO EXTERNA MEDIADA.....	57
FIGURA 8 – PERSPECTIVAS DE OBSERVAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	66
FIGURA 9 – PRESENÇA E COMUNICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA NOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	85
FIGURA 10 – SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA E ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS.....	127

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE TRANSPARÊNCIA DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	76
GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	77
GRÁFICO 3 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE INTEGRAÇÃO DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	77
GRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE EQUIDADE DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	78
GRÁFICO 5 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE RESPONSABILIDADE DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	79
GRÁFICO 6 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE CUMPRIMENTO DAS LEIS DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	80
GRÁFICO 7 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE ÉTICA DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	81
GRÁFICO 8 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE LEGITIMIDADE DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	81
GRÁFICO 9 – DISTRIBUIÇÃO DOS ÍNDICES DE EFICIÊNCIA DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	82
GRÁFICO 10 – PRESENÇA E ATIVIDADE DAS PREFEITURAS NAS REDES SOCIAIS.....	89
GRÁFICO 11 – UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS PELAS PREFEITURAS MUNICIPAIS.....	89
GRÁFICO 12 – IMPACTO DAS REDES SOCIAIS A PARTIR DA RELAÇÃO ASSINANTES PELA POPULAÇÃO.....	92
GRÁFICO 13 – IMPACTO DAS REDES SOCIAIS A PARTIR DA RELAÇÃO REAÇÕES POR PUBLICAÇÃO.....	95
GRÁFICO 14 – IMPACTO DAS REDES SOCIAIS A PARTIR DA RELAÇÃO COMPARTILHAMENTO POR PUBLICAÇÃO.....	97
GRÁFICO 15 – IMPACTO DA REDE SOCIAL YOUTUBE A PARTIR DA RELAÇÃO VISUALIZAÇÕES POR PUBLICAÇÃO.....	98
GRÁFICO 16 – FERRAMENTAS ELETRÔNICAS QUE UTILIZAM A INTERNET	

QUE AS PREFEITURAS FAZEM USO.....	112
GRÁFICO 17 – FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO MAIS EFETIVAS DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE COMUNICAÇÃO.....	113
GRÁFICO 18 – PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO À DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PELO PORTAL GOVERNAMENTAL.....	116
GRÁFICO 19 – PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO À ADOÇÃO PELAS PREFEITURAS DE CADA PRINCÍPIO DE GOVERNANÇA PÚBLICA E COMUNICAÇÃO DOS MESMOS PELOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	120

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – LINHA DO TEMPO DA GOVERNANÇA NO BRASIL E NO MUNDO 1991-2015.....	29
QUADRO 2 – DEFINIÇÕES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA POR ENTIDADES.....	32
QUADRO 3 – INTERESSES EM CONFLITO DE CONTRIBUINTES E DE GESTORES DO ESTADO.....	35
QUADRO 4 – FUNDAMENTOS DA TEORIA DA ESCOLHA PÚBLICA.....	36
QUADRO 5 – CONCEITOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA PROPOSTOS POR AUTORES DA ÁREA.....	37
QUADRO 6 – CONCEITOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA PROPOSTOS POR INSTITUIÇÕES.....	38
QUADRO 7 – MODELOS DE GESTÃO PÚBLICA E SUAS CARACTERÍSTICAS.....	39
QUADRO 8 – DIFERENTES ABORDAGENS DA GOVERNANÇA PÚBLICA.....	40
QUADRO 9 – DEFINIÇÕES DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA.....	44
QUADRO 10 – OBRAS DE REFERÊNCIA SOBRE COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL UTILIZADAS NESTE ESTUDO.....	48
QUADRO 11 – TERMOS E CONCEITOS UTILIZADOS NA ÁREA DE COMUNICAÇÃO.....	50
QUADRO 12 – LISTA DE MUNICÍPIOS SELECIONADOS.....	65
QUADRO 13 – CATEGORIAS DE CLASSIFICAÇÃO DE ATIVIDADES DAS PREFEITURAS NAS REDES SOCIAIS.....	70
QUADRO 14 – CATEGORIAS DE CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO DAS PREFEITURAS NAS REDES SOCIAIS.....	70
QUADRO 15 – VARIÁVEIS UTILIZADAS POR BARBETTA (2011) PARA CÁLCULO DE CONFIABILIDADE.....	72
QUADRO 16 – CÁLCULO DE CONFIABILIDADE.....	72
QUADRO 17 – LISTA DE PORTAIS GOVERNAMENTAIS COM ÍNDICE DE RESPONSABILIDADE MÁXIMO.....	79

QUADRO 18 – LISTA DE PORTAIS GOVERNAMENTAIS COM ÍNDICE MÁXIMO DO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA.....	82
QUADRO 19 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA NAS REDES SOCIAIS.....	100
QUADRO 20 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS NAS REDES SOCIAIS.....	101
QUADRO 21 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA INTEGRAÇÃO NAS REDES SOCIAIS.....	102
QUADRO 22 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA EQUIDADE NAS REDES SOCIAIS.....	103
QUADRO 23 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA RESPONSABILIDADE NAS REDES SOCIAIS.....	103
QUADRO 24 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DE CUMPRIMENTO DAS LEIS NAS REDES SOCIAIS.....	105
QUADRO 25 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA ÉTICA NAS REDES SOCIAIS.....	105
QUADRO 26 – CONTEÚDO PUBLICADO PELAS PREFEITURAS PARA COMUNICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NAS REDES SOCIAIS.....	106
QUADRO 27 – LISTA DE RESPONDENTES DO QUESTIONÁRIO.....	109

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 –	MUNICÍPIOS COM PÁGINA NA INTERNET DA PREFEITURA...	24
TABELA 2 –	FUNDAMENTOS PARA ELABORAÇÃO DE QUESTÕES PARA O FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DE PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	68
TABELA 3 –	QUESTÕES DO FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DOS PORTAIS VINCULADAS A CADA PRINCÍPIO DA GOVERNANÇA PÚBLICA.....	68
TABELA 4 –	CLASSIFICAÇÃO DOS ÍNDICES DE PRESENÇA DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA NOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	69
TABELA 5 –	RESULTADOS DAS BUSCAS POR TERMOS VINCULADOS AOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA.....	83
TABELA 6 –	LISTA DE MUNICÍPIOS QUE O PORTAL DA PREFEITURA OBTIVE ÍNDICES DE PRESENÇA ALTOS PARA TODOS OS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA ACOMPANHADOS DE PIB E POPULAÇÃO.....	86
TABELA 7 –	CITAÇÕES DE TERMOS VINCULADOS À GOVERNANÇA PÚBLICA NAS REDES SOCIAIS.....	99
TABELA 8 –	LISTA DE PREFEITURAS QUE COMUNICARAM DOIS OU MAIS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS.....	107
TABELA 9 –	PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO A ADOÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA PELA PREFEITURA.....	114
TABELA 10 –	PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO À COMUNICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA PÚBLICA PELOS PORTAIS MUNICIPAIS.....	115
TABELA 11 –	LISTA DE MUNICÍPIOS QUE ADOTARAM PRÁTICAS DE PARTICIPAÇÃO ATIVA NA COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA EM PELO MENOS DUAS REDES SOCIAIS.....	125

LISTA DE SIGLAS

ANAO	Gabinete de Auditoria Nacional da Austrália
BNDESPar	BNDES Participações S.A
CEO	<i>Chief Executive Officer</i>
CIFPA	Instituto Britânico de Finanças e Contabilidade Pública
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
IBCA	Instituto Brasileiro de Conselheiros de Administração
IBGC	Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFAC	Federação Internacional de Contadores
IGC	Índice de Governança Corporativa
NAP	Nova Administração Pública
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONG	Organização não Governamental
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PBM	Pesquisa Brasileira de Mídia
PIB	Produto Interno Bruto
SEC	<i>Securities and Exchange Commission</i>
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 CONTEXTO E QUESTÃO DE PESQUISA	17
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	21
1.2.1 Objetivo geral	21
1.2.2 Objetivos específicos.....	21
1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO	22
1.4 ADERÊNCIA À LINHA DE PESQUISA DO PROGRAMA	25
2 REFERENCIAL TEÓRICO	27
2.1 GOVERNANÇA.....	27
2.1.1 Governança corporativa	27
2.1.2 Governança pública	33
2.1.2.1 <i>Princípios da governança pública</i>	43
2.2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	46
2.2.1 Quadro teórico sobre comunicação pública no Brasil	46
2.2.2 Dado, informação e comunicação – relacionamento, participação e compartilhamento.....	49
2.2.3 Comunicação pública – conceito e dimensões de atuação.....	50
2.3 COMUNICAÇÃO PÚBLICA, GOVERNANÇA LOCAL E UTILIZAÇÃO DA INTERNET	58
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	62
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	62
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	64
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	66
3.3.1 Observação dos portais governamentais e redes sociais	67
3.3.2 Questionário aos gestores de comunicação das prefeituras municipais	71
3.4 EXECUÇÃO DA PESQUISA	73
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	75
4.1 RESULTADOS DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS	75
4.1.1 Principais resultados a destacar da análise dos portais governamentais	84
4.2 RESULTADOS DAS REDES SOCIAIS.....	87
4.2.1 Presença e atividade das prefeituras nas redes sociais.....	87

4.2.2 Impacto das prefeituras nas redes sociais	90
4.2.2.1 Primeiro aspecto de impacto: número de pessoas que assinam o canal oficial da prefeitura	90
4.2.2.2 Segundo aspecto de impacto: reações ao conteúdo publicado pela prefeitura	93
4.2.2.3 Terceiro aspecto de impacto: compartilhamento de conteúdo publicado pela prefeitura	95
4.2.2.4 Quarto aspecto de impacto: visualizações do conteúdo publicado pela prefeitura	97
4.2.3 Comunicação da governança pública pelas prefeituras nas redes sociais	99
4.2.4 Principais resultados a destacar da análise das redes sociais	106
4.3 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS GESTORES DE COMUNICAÇÃO	109
4.3.1 Estrutura de comunicação das prefeituras	110
4.3.2 Percepção dos gestores de comunicação quanto ao uso da Internet para comunicação entre a prefeitura e o cidadão	111
4.3.3 Percepção dos gestores de comunicação quanto à adoção e comunicação dos princípios de governança pública	114
4.3.4 Dificuldades de comunicação dos princípios de governança pública	115
4.3.5 Principais resultados a destacar da análise do questionário enviado aos gestores de comunicação	118
4.4 ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA UTILIZADAS PELOS MUNICÍPIOS POR INTERMÉDIO DA INTERNET	121
4.5 SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA E ATENDIMENTO AOS OBJETIVOS PROPOSTOS	126
5 CONCLUSÃO	128
5.1 SUGESTÃO PARA NOVOS ESTUDOS	133
5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	134
REFERÊNCIAS	136
APÊNDICES	147

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo inicial traz, além do contexto em que se insere, o tema da pesquisa e a questão de pesquisa, os objetivos gerais e específicos, a justificativa do estudo e a estrutura do trabalho.

1.1 CONTEXTO E QUESTÃO DE PESQUISA

A governança corporativa, entendida como o “conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma empresa é dirigida, administrada e controlada” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 117-118), tem sua origem a partir das discussões sobre as implicações advindas da separação da propriedade e do controle (BERLE; MEANS, 1932) e dos custos de transação envolvidos na produção e comercialização de bens e serviços (JENSEN; MECKLING, 1976). A partir dessas teorias, diversas práticas de governança corporativa foram sendo adotadas pelos países por meio de estruturas reguladoras de mercado.

Embora as práticas de governança corporativa variem de um país para outro, em termos gerais Slomski et al. (2008) reconhecem alguns traços uniformes: busca por reduzir a assimetria informacional – fenômeno em que alguns agentes econômicos possuem mais informação do que sua contrapartida, moldando um cenário incerto e inseguro (BERTOLIN et al., 2008); tratamento equitativo dos investidores; incentivo à realização de auditorias externas; e nomeação de conselheiros não vinculados ao alto escalão.

Essas práticas de governança alcançaram efeitos positivos e foram sendo paulatinamente incorporadas ao setor público, a partir de reformas oriundas do ideário da Nova Administração Pública – NAP.

Diversos países do mundo, conforme Simione (2014), adotaram novas práticas administrativas para elevação do desempenho do Estado, frente às necessidades de uma administração pública capaz de atender aos anseios da sociedade por serviços públicos de melhor qualidade.

No Brasil, a partir da redemocratização do país, os governos dos níveis federal, estadual e municipal têm buscado implementar uma gestão do Estado que o torne mais aberto e acessível às necessidades dos seus cidadãos, visando reestruturar a gestão pública com o objetivo de atender a uma nova configuração de relação entre Estado e sociedade.

Nesse contexto, o conceito de governança pública ganha força ao se referir à capacidade do Estado de implementar as políticas necessárias para o alcance dos objetivos comuns, baseado em ações que garantam a maior atuação do cidadão e responsabilização dos agentes públicos, tendo como pressuposto o aperfeiçoamento dos meios de interlocução com a sociedade (OLIVEIRA; PISA, 2015).

Uma maior atuação do cidadão depende do interesse desse pelas questões relativas ao poder público. A responsabilidade da comunicação governamental aumenta à medida que aumenta o interesse da população que passa a exigir mais qualidade, completude e transparência na informação, ou seja, se exige não apenas informação, mas informação qualificada (CAMARGOS, 2004).

Em virtude da intensa velocidade de transformações tecnológicas, econômicas, políticas e sociais no mundo atual, novas práticas de comunicação são constantemente incorporadas à esfera de ação e gestão da comunicação estatal (NOVELLI, 2006).

Aos governos não basta apenas realizar reformas e adotar princípios de governança pública; é necessário comunicar tais práticas. A governança, assim, requer uma efetiva comunicação pública, cujo intuito é transmitir informação de interesse público aos cidadãos. A partir do cumprimento desse papel informativo, que nada mais é do que um direito assegurado ao cidadão e um primeiro passo na relação Estado e sociedade, a comunicação pode abrir espaço para o diálogo e participação recíproca (MAINIERI; RIBEIRO, 2011).

Dito de outra forma, pode-se afirmar que a comunicação pública, entendida como o processo de comunicação entre a sociedade e o Estado, traz um importante papel a desempenhar na mediação para as práticas de boa governança (NOVELLI, 2006).

As comunicações entre os governos e os cidadãos, assim como a comunicação em geral, têm sofrido forte influência dos avanços das ferramentas de

tecnologia de informação e comunicação – TICs, e em especial da consolidação da Internet como um meio de comunicação de grande utilização pela população.

A tecnologia oferta facilidades para o processo de comunicação entre indivíduos, grupos, organizações e instituições – da disponibilização de informação ao compartilhamento. Para Haswani (2013), não resta dúvida quanto à Internet ser uma ferramenta de incomensurável potencial de transformação nas rotinas comunicacionais. A autora ressalta a possibilidade de inclusão de pessoas ou grupos sociais que até então eram apenas receptores de informação no grupo de emissores, o que possibilita uma importante perspectiva emancipadora.

Embora possa se afirmar que a adoção contínua de ferramentas de TICs na prestação de serviços governamentais, teve como fato impulsionador o movimento reformador da nova administração pública, empreendido no setor público na década de 1990, hoje se configura como uma tendência mundial na administração pública (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015). No Brasil, é no ano 2000 que é proposta uma nova política de interação eletrônica entre governo e sociedade (VICENTIN, 2012).

Ao se considerar os atuais hábitos de informação dos brasileiros, conforme Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 – PBM 2015 (BRASIL, 2014), pode-se afirmar que a Internet é o terceiro meio de comunicação mais utilizado no país: 48% da população utilizam Internet, enquanto 55% utilizam rádio e 95% utilizam a televisão. Contudo, a Internet é utilizada por maior tempo diariamente – 4h59 durante a semana e 4h24 durante o fim de semana. Destaca-se ainda que 66% acessam a Internet através de aparelhos celulares e 71% através de computadores e notebooks.

Ressalta-se ainda uma mudança de perfil nos usuários que deixaram de ser navegadores passivos, que a tudo consomem sem reação, para uma postura ativa, propondo serviços, trocando informações, comentando, envolvendo-se, enfim, participando (PISANI; PIOTET, 2010).

Um governo que deseja estabelecer a comunicação com seus cidadãos e outros públicos de interesse deve levar em conta a Internet como uma ferramenta importante, disponibilizando canais eficientes de interação na rede.

Para Silva (2009), os sítios oficiais devem não apenas propiciar relações instrumentais com o cidadão e prestar serviços *on-line*, mas se consolidar como fonte de informação pública e comunicação cidadã.

Frente a todo o exposto, se está diante de um contexto, demonstrado na Figura 1, no qual: (i) a relação Estado e Sociedade deve ser aprofundada; (ii) o conceito de governança – capacidade do Estado de implementar as políticas necessárias para o alcance de objetivos comuns – ganha força; (iii) a governança exige uma efetiva comunicação pública – interlocução da sociedade; (iv) as TICs são uma tendência mundial na administração pública e também foram adotadas no Brasil; (v) praticamente metade da população brasileira utiliza a internet e os que a utilizam dedicam quase 5 horas diárias em seu uso.

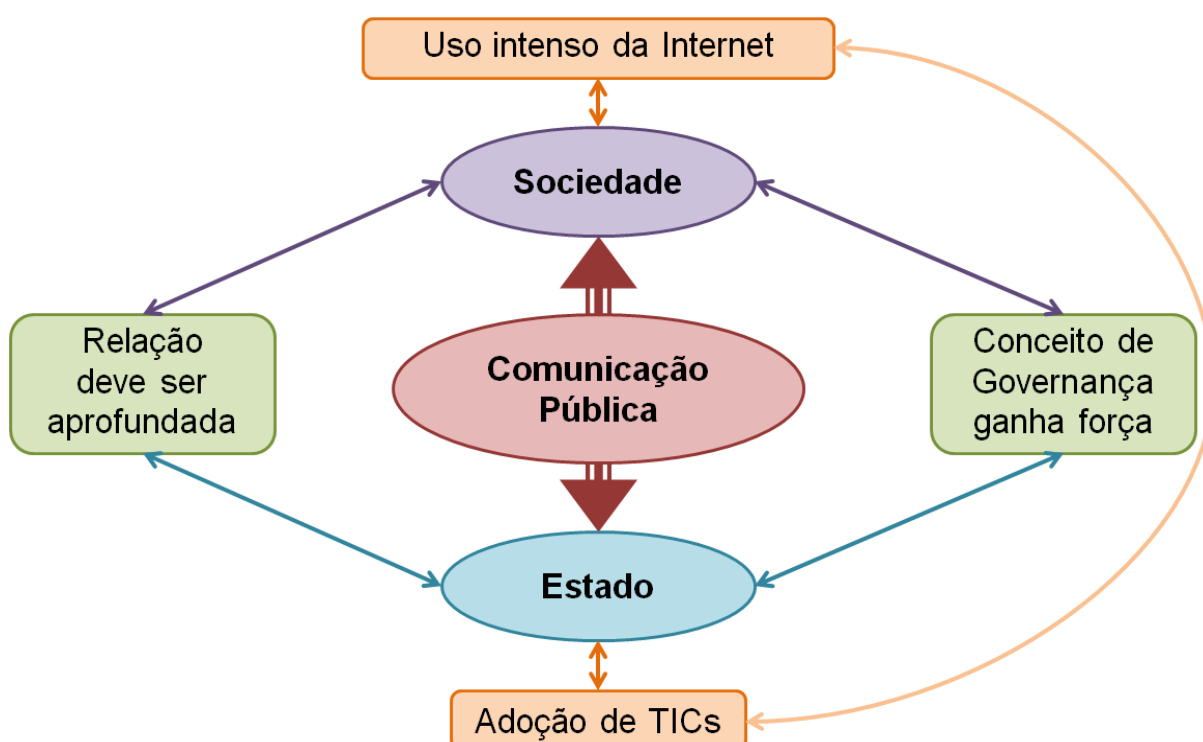


Figura 1 – Contexto da pesquisa
Fonte: Elaborada pelo autor.

Diante disso, importa entender como o Estado, em especial a administração pública municipal, que é a mais próxima do cidadão, tem utilizado as ferramentas eletrônicas para comunicar aos cidadãos sobre a implementação da governança pública, na medida em que a gestão municipal adota seus princípios. Portanto, emerge a seguinte questão de pesquisa:

Como as prefeituras dos municípios brasileiros têm se utilizado da Internet, em especial os portais governamentais e as redes sociais, para comunicação dos princípios de governança pública?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Para responder à questão de pesquisa, propõe-se um objetivo geral e cinco objetivos específicos que apontam os caminhos a serem trilhados neste estudo.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar as práticas de comunicação utilizadas pelas prefeituras municipais por intermédio da Internet, em especial os portais governamentais e as redes sociais, para divulgação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar os princípios da governança pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet;
- b) Identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais;
- c) Identificar a percepção dos gestores municipais frente à efetividade do uso da Internet na comunicação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal;
- d) Verificar a percepção dos gestores municipais sobre as dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na Internet;
- e) Identificar e analisar as práticas comunicacionais da governança pública por intermédio da Internet.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO

As mudanças ocorridas em todo o mundo nos últimos cinquenta anos provocaram mudanças nos Estados e em suas relações com as sociedades que representam. O Estado do bem-estar social – *Welfare State* – começou a entrar em crise nos anos 1970, sendo substituído em alguns países pelo Estado de orientação neoliberal. A partir dos anos 2000, diversas crises colocaram a orientação neoliberal em xeque e o Estado procurou se reorganizar de forma a combinar desenvolvimento econômico, competitividade e eficiência dos mercados nacionais, com aspectos relacionados ao bem-estar da sociedade.

No Brasil, embora nunca tenha sido implementado um Estado de bem-estar social e tampouco um Estado neoliberal, essas mudanças foram em partes sendo incorporadas pelo Estado. Atualmente, o modelo adotado no país congrega regulação de mercados, participação do Estado na economia e medidas sociais e inclusivas.

De forma análoga, a administração pública também foi influenciada pelas mudanças ocorridas na sociedade e, em especial, pelas mudanças sofridas pelo Estado. A visão gerencial da gestão pública e a visão do cidadão como consumidor que acompanharam o Estado neoliberal têm sido substituídas por uma administração pública que busca congrega a perspectiva da qualidade do serviço público prestado com a dimensão da cidadania, no qual as pessoas-cidadãos, para além de detentores de direitos e deveres, são também participantes do processo.

É para um novo papel de Estado aliado a uma nova visão de administração pública que surge, a partir da governança corporativa oriunda da iniciativa privada e com base neste cenário de mudanças, a governança pública.

A governança pública trata de os governos assegurarem a participação dos cidadãos na formulação e implementação de políticas públicas, de forma a torná-las mais eficientes, na medida em que estas políticas alcançam maior sustentabilidade e legitimidade. Nesse sentido, uma governança eficiente torna o Estado mais permeável à influência da sociedade (NOVELLI, 2006).

Em paralelo a essas mudanças no Estado e na administração pública, o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação gerou na sociedade uma verdadeira revolução nas formas de relacionamento entre as pessoas, as

instituições em geral e também entre o cidadão e as diversas esferas de governo. A principal ferramenta dessa revolução consiste na Internet e os entes públicos procuram se relacionar com os cidadãos por intermédio dos portais governamentais onde são disponibilizados informações, serviços e conteúdos diversos que os responsáveis julgarem pertinentes.

Se antes a relação com o cidadão se dava no momento em que esse procurava um determinado setor do poder público para ser atendido ou por meio de uma ligação para uma central de atendimento, atualmente grande parte do relacionamento cidadão e órgão público tende a acontecer por intermédio da Internet. Os elementos presentes nos portais de governo; a forma em que as informações são dispostas; os conteúdos disponíveis ao internauta – pessoa que navega na Internet; e as outras formas de comunicação eletrônica, além dos portais governamentais, podem possibilitar o entendimento do relacionamento entre cidadão e poder público em questão, como a Comunicação Pública é tratada pelo órgão e até mesmo inferir características da forma de gestão ali desenvolvida.

Pinho (2008) afirma que, por intermédio de portais na Internet, os governos podem disponibilizar serviços e informações, facilitar a realização de negócios, aumentar a transparência e a participação da sociedade, mostrar sua identidade, propósitos e realizações e identificar as necessidades do cidadão. O autor afirma que isso é o que a tecnologia pode fazer, mas que o alcance disso é difícil na esfera governamental e política.

É nesse sentido que a comunicação pública se torna importante para uma boa governança. Kissler e Heidemann (2006) argumentam que a comunicação constitui um dos elementos que dissolvem a hierarquia típica das relações entre Estado e sociedade, pois supõe que o compartilhamento de informações tem potencial de gerar confiança e, assim, os autores acreditam que a comunicação é fator essencial definidor das novas relações entre sociedade e governo, propiciadas pelos novos modelos de governança.

A comunicação pública adquiriu um sentido mais amplo do que dar informação ou atender interesses da organização pública e de seus gestores, ou ainda do que um viés de massificação historicamente adotado pelo setor público. O foco da comunicação pública passa pela adoção de práticas mais democráticas e direcionadas ao atendimento dos interesses do conjunto da sociedade, possibilitando ao cidadão: (i) ter pleno conhecimento da informação que lhe diz

respeito; (ii) expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse; e (iii) ter a perspectiva de participar ativamente do processo de comunicação (GERZSON; MÜLLER, 2009).

O principal objetivo da comunicação pública, na prática da governança, é promover e viabilizar o relacionamento mais interativo entre governantes e governados a partir de uma comunicação centrada no cidadão por meio da garantia do direito à informação e à expressão e ainda direito ao diálogo, do respeito às suas características e necessidades e do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável, voltada mais para a promoção da cidadania e da participação e menos para a divulgação institucional (NOVELLI, 2006; DUARTE, 2007).

Um fator que destaca a importância dos entes governamentais disponibilizarem um portal eletrônico na Internet é a previsão contida na Lei Complementar 131/2009 – conhecida como Lei da Transparência – que alterou a Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei Complementar 101/2000, acrescentando no inciso II do parágrafo único do art. 48, a necessidade de “liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público”.

Em pesquisa sobre o Perfil dos Estados e Municípios Brasileiros de 2014, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE divulgou o número de municípios que a prefeitura possui página na internet, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Municípios com página na internet da prefeitura

	Municípios			
	Total	Com página na Internet da prefeitura		
		Total	Situação da página	
			Ativa	Em manutenção ou reestruturação
Brasil	5.570	4.943	4.670	273
Até 5.000 hab.	1.243	1.073	1.025	48
De 5.001 a 10.000 hab.	1.216	1.044	981	63
De 10.001 a 20.000 hab.	1.383	1.209	1.131	78
De 20.001 a 50.000 hab.	1.080	981	921	60
De 50.001 a 100.000 hab.	348	338	319	19
De 100.001 a 500.000 hab.	261	259	254	5
Mais de 500.000 hab.	39	39	39	-

Fonte: Perfil dos Estados e Municípios Brasileiros de 2014 (IBGE, 2015).

Os dados constantes na Tabela 1 demonstram que, no Brasil, 89% das prefeituras dos municípios possuem páginas na internet. Mostra ainda que, quanto

maior o número de habitantes no município, maior a relação das prefeituras que possuem página na internet: na categoria de municípios com mais de 500.000 habitantes, todas as prefeituras possuem páginas, enquanto que nos municípios de 10.000 habitantes ou menos apenas 86% das prefeituras possuem página na internet.

Silva (2009) destaca que possuir e manter uma página na Internet traz inovações estruturais na comunicação praticada pelo Estado, em especial quanto ao trato dado à informação. Por outro lado, Haswani (2013) alerta que mesmo um portal de governo perfeito se não atualizado, se omitir informações, não retornar as mensagens deixadas nos canais disponibilizados não terá efeito na comunicação, ainda que a tecnologia esteja presente e avançada.

Um segundo fator que destaca a importância da comunicação por intermédio da Internet, em especial dos portais governamentais, é o volume de pesquisas dedicadas a verificar em que medida os portais eletrônicos dos governos tem sido utilizados para aumentar a transparência do governo (PINHO, 2008; SANTANA JUNIOR, 2008; AKUTSU, 2009; PAIVA; ZUCCOLOTTO, 2012; CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013; JACQUES; QUINTANA; MACAGNAN, 2013; BARROS; FONSECA, 2015).

1.4 ADERÊNCIA À LINHA DE PESQUISA DO PROGRAMA

O programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública do Campus Curitiba da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR possui duas linhas de pesquisa: (i) Planejamento e Políticas Públicas e (ii) Governança Pública e Desenvolvimento.

A primeira linha de pesquisa discute os processos das políticas públicas, com enfoque para o seu planejamento e definições para implementação, e “almeja desenvolver métodos, técnicas e estudos para o aprimoramento da prática e da teoria sobre a intervenção do Estado visando o desenvolvimento sustentável do território” (PGP, 2016a).

A segunda linha de pesquisa “faz a interface entre o processo de planejamento e definições para implementação, com a execução e

acompanhamento a partir dos princípios da governança” (PGP, 2016b) e trabalha temas relacionados ao Estado, Governo, Sociedade e administração pública.

O presente estudo vincula-se à primeira linha de pesquisa, que trata das políticas públicas. A comunicação pública permeia – ou deveria permear – todos os processos das políticas públicas para que o Estado, ao intervir na realidade, o fizesse de modo que a população tivesse antes tomado ciência, discutido, influenciado e acompanhado as propostas de ação estatais.

A pesquisa dialoga ainda com a segunda linha de pesquisa do Programa, que trata da governança pública, na medida em que busca investigar, a partir dos princípios de governança pública, como ocorre a comunicação entre os governos municipais e a sociedade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Governança pública e comunicação pública são os pilares que fundamentam o recorte teórico da presente pesquisa. O objetivo do estudo desses dois temas é subsidiar o desenvolvimento da pesquisa e proporcionar elementos necessários para análise e interpretação dos resultados alcançados.

Para tanto, inicialmente se busca fundamentar teoricamente o tema governança, a partir da abordagem da governança corporativa até alcançar a governança pública. O tópico da governança pública traz um item específico dos princípios da governança pública.

Cabe ressaltar que governança é um termo empregado em diferentes áreas de conhecimento e diferentes cenários, adaptando-se a distintas abordagens em diferentes setores sociais, a partir da perspectiva de análise escolhida. Isso faz com que apresentar um conceito universal se torne tarefa árdua, pois, conforme afirma Secchi (2009, p. 357), “a definição de governança não é livre de contestações”.

O segundo tema tratado, comunicação pública, foi dividido em três seções. A primeira seção aborda o quadro teórico sobre comunicação pública no Brasil utilizado neste estudo. Segue uma seção que diferencia dado, informação e comunicação, além de relacionamento, participação e compartilhamento. A terceira seção trata do conceito e dimensões de atuação da comunicação pública.

Por fim, uma seção específica procura correlacionar a comunicação pública, a governança local e a utilização da Internet.

2.1 GOVERNANÇA

2.1.1 Governança corporativa

A globalização trouxe para as empresas privadas, a partir da segunda metade do século XX, um cenário competitivo e complexo no qual, para a

prosperidade do negócio, se exigia uma reconfiguração e aperfeiçoamento dos padrões de gestão das empresas. A resposta das empresas se deu mediante uma nova forma de gestão das relações interna e externas, denominada governança corporativa (SLOMSKI et al., 2008).

Na década de 1980, a governança corporativa ganhou destaque em virtude das cobranças por maior transparência a que as companhias americanas foram submetidas pelos fundos de pensão norte americanos, que desejavam limitar os abusos dos controladores (SOUZA, 2005).

No Reino Unido, o cenário não era diferente e em 1991 foi criada, pelo Banco da Inglaterra em conjunto com outras entidades, a Comissão Cadbury – *Cadbury Committee* para reger os aspectos financeiros da governança corporativa do setor privado. Sua missão consistiu em elaborar um Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa. Cerca de um ano após sua criação, a Comissão divulgou um relatório, denominado Relatório Cadbury, de grande destaque na época sendo considerado o primeiro Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa (BORGES; SERRÃO, 2005; ANDRADE; ROSSETI, 2009).

Em 2001, após a divulgação de fraudes contábeis que levaram a escândalos financeiros de ordem global, a partir do setor energético americano, a adoção da governança corporativa se torna imprescindível (BORGES; SERRÃO, 2005; ANDRADE; ROSSETTI, 2009).

No Brasil, o mercado de capitais começou a ser regulado em 1976, com a criação da Comissão de Valores Mobiliários – CVM e também com a Lei das Sociedades por Ações. Contudo, é a partir da década de 1990 que a governança corporativa ganha importância no país em virtude de fraudes nos registros e padrões contábeis descobertas pelo Banco Central, que demandaram melhorias nos níveis de governança por parte das empresas (BORGES; SERRÃO, 2005; SLOMSKI et al., 2008).

Em 1995, foi fundado o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC como referência para o desenvolvimento das melhores práticas de governança corporativa. Em 1999, foi lançado o Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa, que atualmente está em sua quarta edição, lançada em 2009 (IBGC, 2009).

Os principais eventos históricos relacionados à governança corporativa de 1991 a 2013 ocorridos no Brasil e no mundo estão dispostos no Quadro 1.

1991-1995	No mundo	1992. Publicação do Relatório Cadbury, considerado o primeiro código de boas práticas de governança corporativa. O documento surgiu como resposta aos escândalos no mercado corporativo e financeiro da Inglaterra no final dos anos 1980. O relatório influenciou as publicações dos futuros códigos de diversos países.
		1994. Pesquisa realizada pelo <i>California Public Employees Retirement System</i> divulga que mais da metade das 300 maiores companhias dos Estados Unidos tinha desenvolvido manuais próprios de recomendações de governança corporativa.
		1999. Edição dos <i>Principles of corporate governance</i> pela OCDE.
	No Brasil	1995. Fundado o Instituto Brasileiro de Conselheiros de Administração – IBCA, atual IBGC.
1996-2000	No mundo	1997. Na Alemanha, ocorre a criação do Novo Mercado da Bolsa de Frankfurt. A Federação Japonesa das Organizações Econômicas lança relatório com recomendações sobre governança corporativa. Crise financeira asiática atribuída às más práticas de governança corporativa (ações de empresas asiáticas despencam).
		1998. É publicado o <i>Combined Code</i> , que objetivava revisar o Relatório Cadbury e readequar sua aplicabilidade. A OCDE estabelece o <i>Business Sector Advisory Group on Corporate Governance</i> .
		2000. O Banco Mundial e a McKinsey publicam estudo provando que investidores pagariam de 18% a 28% a mais por empresas com boas práticas de governança corporativa.
	No Brasil	1997. Aprovada a Lei 9.457 referente à reforma da Lei das Sociedades Anônimas.
		1998. É criado o primeiro fundo voltado para a governança (<i>Dynamo Puma</i>), no programa de Valor e Liquidez do BNDESPar.
		1999. O IBCA passa a se denominar IBGC e publica o primeiro código brasileiro sobre governança, “Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa”. A CVM lança a Instrução 299, sobre ofertas públicas e rodízio de auditorias.
		2000. Bovespa lança indexadores de Nível 1, Nível 2 e Novo Mercado para ranquear empresas de acordo com as práticas de governança corporativa.
	2001-2009	No mundo
		2002. É aprovada no congresso americano a Lei Sarbanes-Oxley. A <i>Securities and Exchange Commission</i> (SEC) edita normas complementares e a Bolsa de Valores de Nova York aprova novos requisitos de governança corporativa como condição para listagem de empresas.
		2003. É divulgado o "furo" de US\$ 11 bilhões nos registros contábeis da Parmalat, considerado um dos maiores escândalos financeiros da Europa. A Nasdaq anuncia normas semelhantes à Bolsa de Nova York.
		2004. A OCDE cria o "Círculo de Companhias", após mesa redonda latino-americana para debates sobre práticas de governança corporativa.
		2005. A OCDE lança documento contendo diretrizes de boa governança para empresas de controle estatal.
		2006. Mais um problema de governança corporativa é anunciado no mercado norte-americano. O escândalo, conhecido como options backdating, causa a demissão de mais de 50 CEOs e conselheiros (mais de 130 empresas são acusadas de manipular as datas de concessão dos planos de opções de ações dos seus executivos, visando aumentar seus ganhos pessoais). 2.ª revisão do Combined Code.
		2008. Estouro da bolha imobiliária acarreta uma crise financeira mundial, revelando falhas de governança corporativa em diversas instituições financeiras, e expõe problemas de gestão de riscos e o papel dos conselhos de administração.

	No Brasil	2001. A Bovespa cria o Índice de Governança Corporativa – IGC, cujo objetivo é medir o desempenho de carteiras compostas por ações de empresas que apresentem bons níveis de governança. A Lei das Sociedades Anônimas é reformada, sendo promulgada a Lei 10.303/2001, apresentando avanços em relação ao projeto inicial.
		2002. A CVM lança uma cartilha nomeada “Recomendações da CVM sobre Governança Corporativa”.
		2004. O IBGC lança a 3ª terceira versão do “Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa”, abordando de forma didática e detalhada o papel dos diferentes públicos-alvo da governança.
		2006. Bovespa amplia regras para os níveis diferenciados de listagem.
	2010-2015	No mundo
	No Brasil	2011. Sancionada a Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação, importante instrumento de ampliação da transparência e do controle social. A fraude bilionária no Banco Panamericano vem a público. Início das discussões sobre o projeto de Lei 6.826/2010, que responsabiliza as empresas por crimes de corrupção.
		2012. Caso Cosan e minoritários da Petrobras: repercussão sobre temas da Governança.
		2013. Caso das empresas de Eike Batista (Grupo “X”). 2013 Sanção da Lei 12.846/13, chamada Lei Anticorrupção que trata da responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
		2014 Início da primeira fase ostensiva da Operação Lava Jato.
		2015 É regulamentada, por meio do Decreto 8.420/15, a Lei Anticorrupção.

Quadro 1 – Linha do tempo da governança no Brasil e no mundo 1991-2015

Fonte: PISA (2014, p. 107-108), atualizada pelo autor.

É no contexto apresentado no Quadro 1 que a governança corporativa floresce e ganha força, contudo, as teorias que dão suporte à governança corporativa são anteriores a esse contexto.

Autores como Saito e Silveira (2008) e Borges e Serrão (2005) atribuem o início dos estudos de governança corporativa à obra *The modern corporation and private property* dos autores Berle e Means (1932), pois nessa obra foi discutida de forma pioneira a problemática da separação entre propriedade e controle.

Seguiram a essa obra outros estudos, com destaque para a obra de Coase (1937), que elaborou a Teoria da Firma e, posteriormente, Jensen e Meckling (1976), que elaboraram a Teoria da Agência. Saito e Silveira (2008) consideram essa última obra seminal na área de governança corporativa, pois a partir dela novas modelagens teóricas e diversos trabalhos empíricos foram formulados. Para esses autores, da obra de Jensen e Meckling (1976) pode-se extrair três contribuições principais:

- i) a criação de uma teoria de estrutura de propriedade das companhias baseada nos inevitáveis conflitos de interesse individuais e com predições testáveis empiricamente;

- ii) a definição de um novo conceito de custos de agência, mostrando sua relação com a separação entre propriedade e controle presente nas empresas; e
- iii) a elaboração de uma nova definição da firma, descrevendo-a como uma mera ficção legal que serve como um ponto de ligação (nexus) para um conjunto de relacionamentos contratuais entre os indivíduos. (SAITO; SILVEIRA, 2008, p. 79).

A relação de agência proposta por Jensen e Meckling (1976) define-se por um contrato no qual o principal – uma ou mais pessoas, proprietários e acionistas – contrata um agente – uma ou mais pessoas, executivos – para desempenhar um determinado serviço em nome do principal, a partir da delegação de algum poder de decisão ao agente. A teoria trata dos custos de transação que podem inferir negativamente no negócio em face de possíveis conflitos entre o principal e o agente, já que na relação as partes envolvidas tendem a perseguir seus próprios interesses. Três fatos contribuem para possíveis conflitos: (i) decisões tomadas pelo agente afetam o bem-estar do principal; (ii) diversos comportamentos são possíveis de serem assumidos pelo agente; e (iii) o principal dificilmente consegue observar as ações do agente, gerando assimetria informacional entre ambos.

A governança corporativa é entendida, então, por Jensen e Meckling (1976) como um conjunto de mecanismos para reduzir os custos de transação e a assimetria informacional entre agente e principal.

O entendimento da Teoria da Agência é importante na compreensão da importância da governança tanto no âmbito privado quanto no público. Nos dois ambientes, estabelecem-se relações entre uma figura principal e um agente e passam a existir razões para acreditar que o agente nem sempre tomará as decisões de acordo com os melhores interesses do principal. A governança cumpre o papel de minimizar esses riscos.

O conceito de governança corporativa presente no trabalho de Jensen e Meckling (1976) e no Relatório Cadbury (CADBURY, 1992) é a base sob as quais outros autores constroem o seu conceito de governança corporativa.

No trabalho de Jensen e Meckling (1976 apud SAITO; SILVEIRA, 2008, p. 80), a governança corporativa pode ser vista como “um conjunto de mecanismos internos e externos, de incentivo e controle, que visam minimizar os custos decorrentes do problema da agência”. Já no Relatório Cadbury (CADBURY, 1992, p.

14), a “governança corporativa é o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e controladas”.

Slomski et al. (2008, p. 8) definem governança corporativa como um “sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, em que, através de mecanismos específicos, gestores e proprietários procuram assegurar o bom desempenho da empresa para aumento de sua riqueza”.

Em virtude da importância que a governança corporativa ganhou no mercado, importantes instituições emitiram documentos nos quais buscaram conceituar o termo, conforme o Quadro 2 aborda:

Ano	Instituição	Definição de governança corporativa
2001	IFAC	Governança diz respeito às estruturas e processos de tomada de decisão, responsabilidade, controle e conduta no topo das organizações.
2002	ANAO – Barret	Governança engloba como uma organização é gerenciada, as suas estruturas corporativas, a sua cultura, as suas políticas e estratégias, e as maneiras pelas quais ela lida com seus diversos <i>stakeholders</i> .
2002	CVM	Governança corporativa é o conjunto de práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho de uma companhia ao proteger todas as partes interessadas, tais como investidores, empregados e credores, facilitando o acesso ao capital.
2004	OCDE	Relações entre a administração da sociedade, seu conselho, acionistas e outras partes interessadas. A governança corporativa proporciona a estrutura que possibilitará o estabelecimento dos objetivos da sociedade, bem como os meios de cumpri-los e supervisionar o desempenho da sociedade.
2009	IBGC	Governança corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.

Quadro 2 – Definições de governança corporativa por entidades

Fonte: Elaborado pelo autor.

Outros autores e instituições poderiam ser colocados, mas não trariam conceitos diferentes de governança corporativa além de diferenças semânticas. Tanto é que Andrade e Rossetti (2009) observam que na maioria das definições existem semelhanças – expressões-chave – que versam sobre: i) direitos das partes interessadas; ii) sistema de relações; iii) sistema de governo e estrutura de poder; e iv) sistemas normativos.

A base de funcionamento da governança corporativa repousa sobre princípios que devem reger o relacionamento entre as partes e a gestão da organização. Slomski et al. (2008) identificam esses princípios: transparência (*disclosure*), senso de justiça (*fairness*), prestação de contas (*accountability*), cumprimento das leis (*compliance*) e ética (*ethics*).

Assim como o conceito de governança corporativa, cada princípio guarda inúmeras definições, que serão abordadas ao se tratar da governança pública. Importa afirmar que, conforme a OCDE (2004), os princípios servem como pontos de referência para que os entes desenvolvam suas próprias práticas.

Frente ao exposto, pode-se entender a governança corporativa como um sistema de relações entre as partes envolvidas em uma empresa, por meio do qual a empresa é dirigida e controlada, tendo por base princípios como transparência, senso de justiça, prestação de contas, cumprimento das leis e ética, que tem por objetivo reduzir os custos de transação do problema da agência e por meio do qual se procura melhorar a gestão e aumentar o valor da empresa.

2.1.2 Governança pública

A governança pública se desenvolveu a partir da governança corporativa, conforme afirmado anteriormente, tendo por base inicial a tentativa por parte de entidades nacionais e internacionais de adaptação dos princípios de governança corporativa à esfera pública. Em 1995, o Instituto Britânico de Finanças e Contabilidade Pública – CIFPA desenvolveu a primeira estrutura de governança corporativa para o setor público, tendo por base o já citado Relatório Cadbury (SLOMSKI et al., 2008).

Em 2001, a Federação Internacional de Contadores (*International Federation of Accountants* – IFAC) publicou o Estudo 13 de seu Comitê do Setor Público, que tratou das formas de governança na gestão pública, com foco na responsabilidade do grupo governante.

Dois anos após, o Gabinete de Auditoria Nacional da Austrália (*Australian National Audit Office* – ANAO) publicou o seu guia de melhores práticas para a governança no setor público.

O avanço da discussão da governança pública se deu devido às condições insatisfatórias dos modelos adotados pelas administrações públicas até então, que, com pouca abertura de espaço para atendimento às questões sociais e restrição da participação do cidadão nos processos decisórios, privilegiavam a eficiência e qualidade da gestão, conforme Kissler e Heidemann (2006).

No Brasil, em 2014, o TCU lançou a publicação “Governança Pública: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria”, que buscou reunir e organizar boas práticas de governança pública, visando ao incremento do desempenho de órgãos e entidades públicas.

Autores como Gruening (2001) e Barzelay (2000) citam a Teoria da Agência e a Teoria da Escolha Pública como teorias fundamentais para a governança na gestão pública.

Conforme citado quando se tratou da governança corporativa, a teoria da agência tenta capturar o relacionamento estabelecido quando uma parte (o principal) delega trabalho para a outra parte (o agente), que executa esse trabalho, por meio da ideia de um contrato (SLOMSKI et al., 2008).

A transposição da teoria da agência para o setor público pode ser feita mediante o entendimento do cidadão eleitor como principal que, pelo voto, nomeia o agente (governante) para gerir o serviço público, financiado por pagamentos de impostos do principal (VIANA, 2010).

Outra forma de transpor a teoria da agência para o serviço público é entender o principal como os cidadãos contribuintes e os gestores públicos, eleitos ou não, como agentes. Esse é o entendimento de Andrade e Rossetti (2009), que está contido na Figura 2.

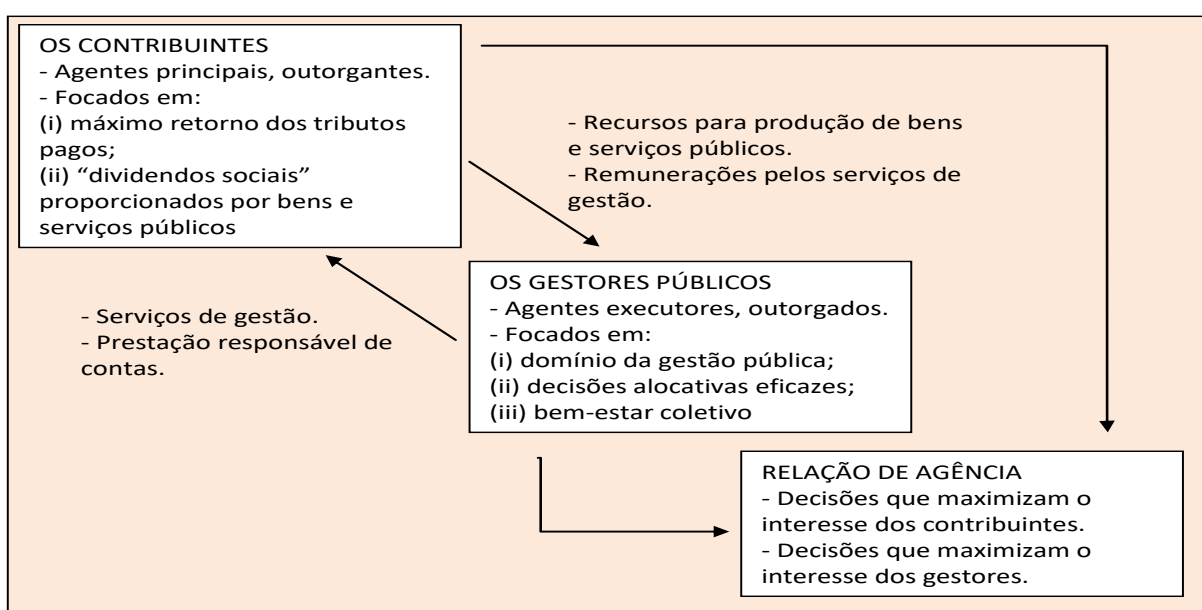


Figura 2 – Transposição do conflito de agência no processo de governança do Estado
Fonte: Andrade; Rossetti (2009, p. 553).

Slomski et al. (2008) reforçam o entendimento da relação de agência entre cidadão e gestor público a partir da presença de três condições básicas: i) vários comportamentos são possíveis de serem adotados pelo agente (gestor público); ii) o bem-estar das duas partes é afetado pela ação do agente (gestor público); e iii) o principal (cidadão) dificilmente consegue observar as ações do agente (gestor público), existindo assimetria informacional. Diante da assimetria informacional existente entre agente e principal, importa atentar se o agente (gestor público) decide corretamente para o interesse do principal (cidadão).

A expectativa do cidadão é que os gestores públicos cuidem da alocação dos recursos arrecadados por meio de tributos, gerando o máximo de retorno social e de serviços para a população (ANDRADE; ROSSETTI, 2009). Contudo, os interesses das partes podem entrar em conflito, conforme o Quadro 3 demonstra:

<u>Interesse dos contribuintes: os outorgantes</u>	<u>Interesse dos gestores: os outorgados</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Serviços públicos de excelência: (i) qualidade; e (ii) produtividade; - máxima relação investimentos/custeio; - eficácia na alocação de recursos; - gestão eficiente: baixos custos de transação; - corrupção zero: conformidade absoluta; - transparência, integridade das contas e auditoria rigorosa e independente; - carga tributária: (i) sob limites e controle; e (ii) compatível com benefícios sociais efetivamente gerados e percebidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - garantia aos servidores públicos: (i) serviços não avaliados; (ii) ausência de avaliações de desempenho dos servidores; e (iii) permanência no emprego: inamovibilidade; - elevação dos próprios benefícios: aumento dos dispêndios de custeio; - alocações clientelistas de recursos; - gigantismo e burocracia: altos custos de transação. - corrupção endêmica: práticas condenáveis recorrentes; - auditoria “sob controle”: nomeação interna dos juizes dos Tribunais de Contas, comprometendo independência; - carga tributária: (i) permanentemente pressionada para cima; (ii) insensibilidade à relação benefícios/custos.

Quadro 3 – Interesses em conflito de contribuintes e de gestores do Estado
Fonte: Andrade, Rossetti (2009, p. 554).

No caso do entendimento de que o agente é o governante eleito, o conflito de interesses com o principal, cidadão eleitores, ocorre quando os governantes atuam em benefício próprio, seja para se manter no poder ou mesmo para maximização de seus benefícios econômicos (VIANA, 2010).

Qualquer que seja o entendimento quanto ao agente – governante eleito ou gestores públicos eleitos ou não – uma forte estrutura de governança pública objetiva reduzir os custos de transação oriundos da relação de agência entre cidadãos e agentes.

A segunda teoria importante para a governança pública é a Teoria da Escolha Pública.

Tendo surgido nos anos 1950, a Teoria da Escolha Pública descreve como os governos tomam as decisões, sobre temas complexos como impostos, despesas, regulamentação e outras políticas (SLOMSKI et al., 2008).

A Teoria da Escolha Pública é constituída por três fundamentos: o individualismo metodológico; o *homo economicus* como postulado do comportamento individual; e a economia como a ciência de trocas, conforme descrito no Quadro 4:

Fundamentos	Pressuposto
Individualismo metodológico	Pressupõe que a unidade base de análise é o indivíduo, e que ele é o sujeito de ações individuais ou coletivas, bem como possui preferências, valores e motivações (PEREIRA, 1997).
<i>Homo economicus</i> como postulado do comportamento individual	Pressupõe que o homem se comporta como um indivíduo egoísta, racional e maximizador. É pressupor que os indivíduos são modelados para comportar-se de maneira a maximizar suas utilidades subjetivas diante das restrições que enfrentam (BUCHANAN, 1983).
Economia como ciência de trocas	Ao visualizar a política como um mercado em que se vai trocar uma coisa por outra, na busca de satisfação de interesses pessoais, a política se converte, então, em um mecanismo para alcançar objetivos pessoais. Logo, a diferença entre o mercado e a política não reside no tipo de interesses que os indivíduos buscam alcançar, mas nas condições sob as quais os indivíduos as buscam (PARDO; PARRA, 1988).

Quadro 4 – Fundamentos da Teoria da Escolha Pública

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de Costa et al. (2013).

Com base nesses três fundamentos, a Teoria da Escolha Pública busca descrever como se comportam os indivíduos em papéis de escolha pública – como votantes, candidatos, burocratas, cidadãos, representantes eleitos etc. – frente aos resultados observáveis ou não. Trata-se de compreender as interações institucionais do setor público e suas complexas decisões (SLOMSKI et al., 2008).

A escolha pública ocorre quando as alternativas possíveis afetam não somente o tomador de decisão, mas também outros indivíduos. Os resultados desta escolha pública são frutos das estruturas institucionais nas quais os atores buscam atingir seus interesses (COSTA et al., 2013).

O estudo dessa teoria se torna importante para a questão da governança com base no fato de que os políticos tem a preocupação primeira em ganhar as eleições, ou seja, são maximizadores de votos (SLOMSKI et al., 2008).

A Teoria da Escolha Pública, em conjunto com a Teoria da Agência, dá conta de entender as interações institucionais no contexto público e reforça a necessidade uma forte estrutura de governança.

No decorrer deste estudo, já foi apresentado o conceito de governança pública de Oliveira e Pisa (2015). Convém retomar a discussão do conceito de governança pública, de forma a alcançar uma delimitação do termo que atenda aos objetivos desse estudo. Dessa forma, no Quadro 5, apresentam-se diversas conceituações propostas por autores da área de governança pública.

Autor	Definição de governança pública
Dorset e Baker (1979) apud SLOMSKI et al., (2008)	A maneira como o poder é exercido em um país na administração dos recursos econômicos e sociais para o seu desenvolvimento.
Diniz (1996)	Capacidade do governo de atuar na implantação das políticas e no cumprimento das metas coletivas, incluso mecanismos e procedimentos para lidar com a dimensão participativa da sociedade.
Bresser-Pereira (1998)	Capacidade financeira e administrativa, em sentido amplo, de um governo implementar políticas.
Bresser-Pereira (2001)	Um processo dinâmico por meio do qual ocorre o desenvolvimento político e através deste desenvolvimento o Estado, a sociedade civil e o governo organizam e gerem a vida pública.
Löffler (2001) apud KISSLER; HEIDEMANN, 2006, p. 482).	“uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais e criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes.”
Gonçalves (2005, p. 14)	“Ação conjunta de Estado e sociedade na busca de soluções e resultados para problemas comuns.”
Slomski et al. (2008)	Trata da aquisição e distribuição de poder na sociedade, guardando a legitimidade e legalidade, além de uma questão de aumento de efetividade e eficiência.
Secchi (2009, p. 358)	“Um conjunto adequado de práticas democráticas e de gestão que ajudam os países a melhorar suas condições de desenvolvimento econômico e social.”
Matias-Pereira (2010, p. 113).	“Sistema que determina o equilíbrio de poder entre todos os envolvidos numa organização – governantes, gestores, servidores, cidadãos.”
Knopp (2011, p. 58)	“Conjunto de mecanismos, processos, estruturas e instituições por meio dos quais diversos grupos de interesses se articulam, negociam, exercem influência e poder.”

Quadro 5 – Conceitos de governança pública propostos por autores da área

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de consulta às obras e autores citados.

Assim como os autores citados, instituições internacionais e nacionais como a OCDE, Banco Mundial, IFAC e TCU também se dedicaram a abordar o conceito de governança pública, conforme o Quadro 6:

Instituição	Definição de governança pública
OCDE	Trata da distribuição de autoridade no governo como um todo e trata ainda de como as pessoas que detém esta autoridade são responsabilizadas (KONDO et al., 2002).
IFAC (2013)	Estrutura de ordem administrativa, política, econômica, social, ambiental e legal, que busca garantir que os interesses almejados pelas partes envolvidas sejam alcançados.
TCU (2014, p. 9-10)	“Conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.”
Banco Mundial (2015)	O conjunto das tradições e instituições pelas quais a autoridade de um país é exercida; processo pelo qual os governos são selecionados, monitorados e substituídos; capacidade do governo de formular e implementar políticas sólidas de forma eficaz; respeito dos cidadãos e do Estado pelas instituições que governam as interações econômicas e sociais entre eles.

Quadro 6 – Conceitos de governança pública propostos por instituições

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de consulta às obras e autores citados.

Diante do exposto pelos autores e instituições citados, pode-se inferir que a governança pública se baseia em três ideias centrais: (i) capacidade do Estado de execução de políticas públicas; (ii) reformulação das relações entre Estado e demais atores sociais; (iii) reformas na estrutura e gestão dos governos para considerar as interações entre o Estado e os diversos atores sociais.

É possível, assim, delinear o termo para os objetivos deste estudo como sendo: a governança pública é um modelo de gestão pública que visa aumentar a capacidade do Estado de execução de políticas públicas mediante: (i) a reformulação das relações entre Estado e demais atores sociais e (ii) reformas na estrutura e gestão dos governos.

A governança pública, como um modelo de gestão pública, difere de outros modelos como o burocrático, no qual existe hierarquização em todos os níveis e a busca por um tipo ideal de organização e a Nova Administração Pública, cujo objetivo maior era a adaptação e a transferência dos conhecimentos gerenciais do setor privado para o público (MATIAS-PEREIRA, 2010)¹, em uma série de características, conforme aponta o Quadro 7:

¹ Embora se reconheça a importância, não é foco dessa pesquisa detalhar os modelos de gestão pública burocrática e nova administração pública. Para saber mais, ver Medeiros (2006), entre outros.

Característica / modelo	Burocrático	NAP	Governança
Orientação	Legalista (normas e regras)	Serviços	Cidadania ativa e participação
Objetivo	Gestão orientada para o cumprimento das regras e leis	Gestão orientada para a competitividade	Gestão orientada para a qualidade de vida da sociedade
Perspectiva	Muito associada ao tradicional governo	Associada à eficácia e desempenho do setor público (com incorporação dos privados)	Associada às expectativas da sociedade civil
Regulação	Com fortes hierarquias	Com ênfase no papel dos mercados	Através de redes
Lógica	Jurídica	Econômica	Sociedade (Política)
Tipificação	Administração legalista	Administração de serviços	Administração estratégica

Quadro 7 – Modelos de gestão pública e suas características

Fonte: CHAMUSCA, 2013, p. 41.

De acordo com o conceito proposto, a governança pública trata de reformas na estrutura e gestão de governos, sendo possível relacionar a Governança do Estado com sua estrutura por meio de suas dimensões e funções em dois eixos, conforme se pode observar na Figura 3:

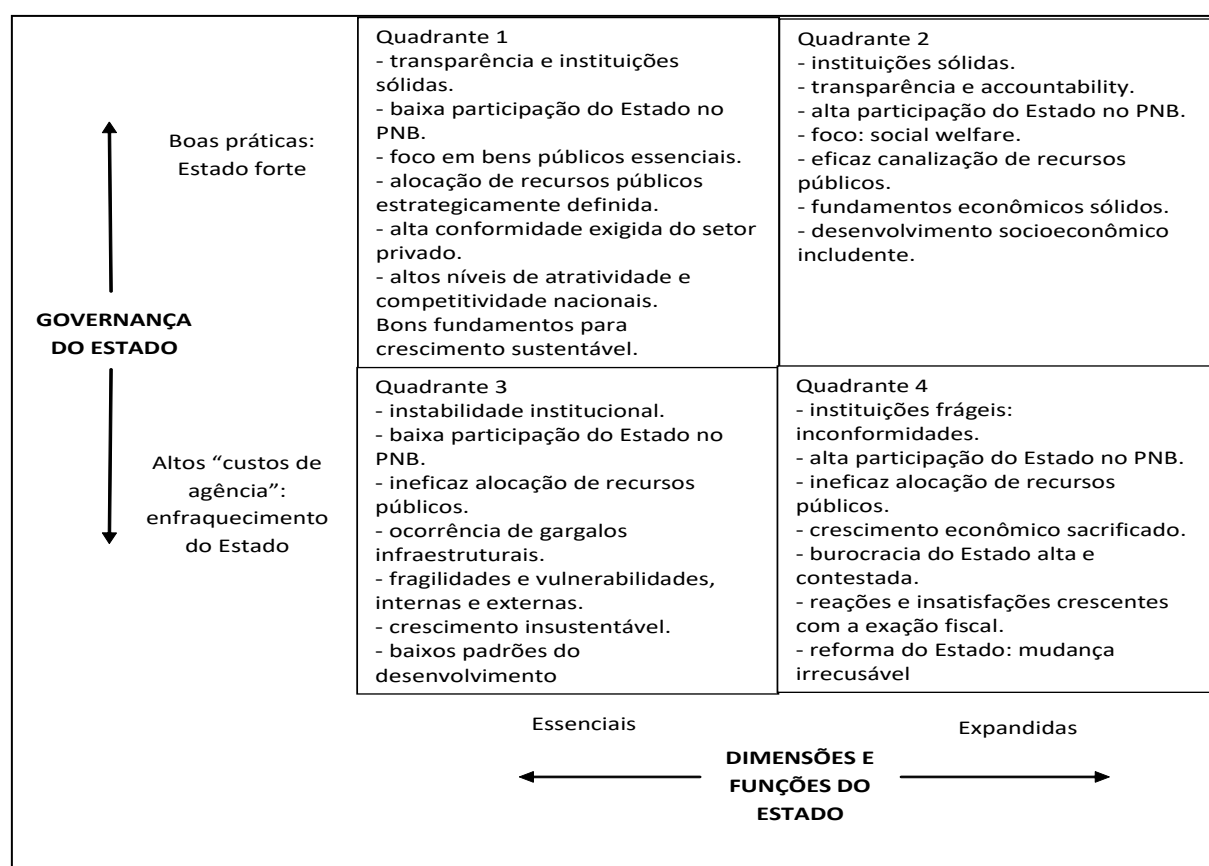


Figura 3 – Quadrantes resultantes da relação entre governança e dimensões do Estado

Fonte: Andrade e Rossetti (2009).

Em um eixo da figura, uma boa governança pública está relacionada à adoção de boas práticas de governança e, ao contrário, a não adoção de boas práticas resulta em altos custos de agência. Em outro eixo da figura, pode-se relacionar funções essenciais do estado oposto a funções expandidas do Estado. A relação proposta resulta em quatro quadrantes nos quais os países podem ser acomodados.

Definido o conceito de governança pública, existem pelo menos quatro vieses de análises: quanto à abordagem, quanto ao nível, quanto à perspectiva e quanto à prática.

As diferentes abordagens se referem às diferentes visões sobre a governança pública, conforme destaca Matias-Pereira (2010, p. 114) e que consta do Quadro 8:

Governança pública abordada enquanto Estado mínimo	Baseia-se na necessidade da redução dos déficits públicos. Refere-se a uma nova forma de intervenção pública e ao papel dos mercados na produção dos serviços públicos.
Governança pública abordada enquanto governança corporativa	Oriunda das teorias do management, a governança corporativa acentua a necessidade de eficácia, assim como a <i>accountability</i> na gestão dos bens públicos.
Governança pública abordada enquanto nova administração pública	A Nova Administração Pública – NAP prega a gestão e os novos mecanismos institucionais em economia, por meio da introdução de métodos de gestão do setor privado e do estabelecimento de medidas incitativas (<i>incentives</i>) no setor público.
Governança pública abordada como boa governança	Utilizada originalmente pelo Banco Mundial como referência a suas políticas de empréstimos, a boa governança é uma norma que supõe a eficácia dos serviços públicos, a privatização das empresas estatais, o rigor orçamentário e a descentralização administrativa nas décadas de 1980 e 1990, orientando a abertura de modelos mais transparentes, participativos e democráticos.
Governança pública abordada enquanto sistema sociocibernético	Baseia-se na complexidade, na dinâmica das redes e na diversidade dos atores. O mundo político seria marcado pelas coestratégias, a cogestão, a correção, assim como as parcerias público-privadas.
Governança pública abordada enquanto conjunto de redes auto-organizadas	Considera a multiplicidade de atores no sistema mundial para organizar redes integradas e horizontais para desenvolvimento de suas políticas e modelagem do ambiente desse sistema, sem que a coordenação tenha dependência do ente estatal.

Quadro 8 – Diferentes abordagens da governança pública

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de Matias-Pereira (2010, p. 114).

Os níveis de governança pública referem-se ao lócus de aplicação da governança e seus objetivos de aplicação. Foram identificados três níveis de governança pública por Ballesteros (2012): (i) primeira ordem: refere-se à administração dos problemas cotidianos e ações para sua superação. Pessoas e organizações interagem na identificação de obstáculos e de oportunidades e soluções para superá-los; (ii) segunda ordem: dirige o olhar para os arranjos

institucionais, que moldam e orientam as decisões adotadas na governança de primeira ordem. A interação se dá na construção de instituições, normas, leis, regras, papéis e procedimentos que atendam às necessidades sociais e às diretrizes estabelecidas para sua atuação; e (iii) terceira ordem: refere-se aos princípios e valores normativos da governança pública, mediante interação entre todos os atores sociais envolvidos em determinada ação, desde a formação e execução até a avaliação.

Na prática, a governança pública pode ser entendida como um processo e como estrutura. Ballesteros (2012) afirma que os dois modos de se entender a governança não são excludentes, mas auxiliam tanto na observação e interpretação dos processos e atores envolvidos quanto na análise da estrutura em que a governança é posta em prática.

As perspectivas em que se observa a governança pública influem no foco em que sua implementação ocorre. O TCU (2014) identificou quatro perspectivas de observação, conforme demonstra a Figura 4, entre as quais existe uma relação de interdependência e complementaridade.



Figura 4 – Perspectivas de observação da governança pública
 Fonte: TCU (2014, p. 22).

A primeira perspectiva é denominada “Sociedade e Estado” e se trata da vertente política da governança pública. O foco dessa perspectiva recai sobre o desenvolvimento nacional, as relações econômico-sociais, as estruturas que garantem governabilidade de um Estado e o atendimento das demandas da sociedade. Sob esse viés, os objetos de análise são (i) as estruturas democráticas; (ii) os processos que selecionam, monitoram e substituem os governos; (iii) as

formas de organização do Estado e como se distribui o poder e a autoridade entre as instituições; (iv) conduta ética dos governantes eleitos; (v) instrumentos institucionais de controle; e (vi) o respeito dos cidadãos às instituições que governam a economia e o Estado (TCU, 2014).

A segunda perspectiva de observação é chamada de “Entes federativos, esferas de poder e políticas públicas” e refere-se à vertente político-administrativa da governança pública. O olhar da perspectiva recai sobre a formulação, implementação e efetividade de políticas públicas e recai ainda sobre as redes transorganizacionais. A análise da governança nessa perspectiva trata (i) da coordenação de ações; (ii) do exercício do controle quando mais que uma organização está envolvida; (iii) das estruturas de autoridade; (iv) da divisão de poder e responsabilidade entre os atores partícipes; (v) da alocação de recursos; e (vi) da capacidade do governo para mediante ação de distintos atores implementar políticas públicas (TCU, 2014).

A terceira perspectiva, “Órgãos e Entidades”, é a vertente corporativa da governança pública, cuja finalidade é a garantia de alinhamento das ações das organizações com o interesse público. Nessa perspectiva, analisam-se: (i) conduta ética; (ii) engajamento das partes interessadas; (iii) definição de resultados e benefícios sustentáveis sob todos os aspectos; (iv) definição de intervenções para otimizar resultados e (v) desenvolvimento de capacidades necessárias para tal; (vi) gestão de risco e desempenho; e (vii) transparência e *accountability* (TCU, 2014).

A última perspectiva, “atividades intraorganizacionais”, trata do viés interno da organização, o sistema pelo qual os recursos são dirigidos, controlados e avaliados. A análise se dá sobre os processos decisórios, as estruturas específicas de governança e as relações intraorganizacionais (TCU, 2014).

Nesse ponto do estudo, convém diferenciar governança e governabilidade. Para Novelli (2006), a governança refere-se aos pré-requisitos institucionais para otimização do desempenho administrativo, ou seja, refere-se a instrumentos técnicos de gestão que garantam eficiência e, ao mesmo tempo, democratização das políticas públicas. Por seu turno, a governabilidade alude à capacidade de um governo na obtenção de apoio e articulação de alianças com a finalidade de viabilizar a implementação de seu projeto de Estado.

Matias-Pereira (2010, p. 110) define governabilidade como o exercício do poder em uma dada sociedade proporcionada por certas condições sistêmicas. Para

o autor, “enquanto a governabilidade diz respeito às condições de exercício da autoridade política, governança qualifica o modo de uso dessa autoridade”.

Para o Estado, a questão-chave não é de governabilidade, mas sim de governança, conforme afirmam Andrade e Rossetti (2009), para quem governabilidade é uma conquista circunstancial e efêmera do poder estabelecido, enquanto a governança é uma conquista estrutural e duradoura da sociedade.

Para que se possa garantir a sustentação da governança na sociedade, ela necessariamente deve estar alicerçada no conjunto de princípios e mecanismos que definem uma boa governança e de que será tratado na próxima seção.

2.1.2.1 Princípios da governança pública

Os princípios da governança pública funcionam como suporte à implantação da governança nas diversas estruturas e processos do Estado. Pode-se afirmar que a governança é mais bem compreendida em termos dos princípios que são considerados para descrever a boa governança (SLOMSKI et al., 2008; EDWARDS, 2002).

Nesta pesquisa, a avaliação da comunicação da governança pública pelos entes municipais se dará através dos princípios de governança pública, daí a importância da definição de cada um dos princípios a serem utilizados.

Inúmeros autores e instituições se dedicaram a definir os princípios que regem a governança pública. Neste estudo, utilizar-se-á fundamentalmente dos princípios definidos por: (i) IFAC (2001): Transparência e Prestação de Contas; (ii) Barret (2002): Transparência, Prestação de Contas e Integração; (iii) IBGC (2009): Transparência, Equidade, Prestação de Contas e Responsabilidade Corporativa; (iv) Matias-Pereira (2010): Transparência, Equidade, Prestação de Contas, Cumprimento das Leis e Ética; e (v) TCU (2014): Legitimidade, Equidade, Responsabilidade, Eficiência, Transparência e Prestação de Contas².

² Além dos princípios citados, IFAC (2001) cita “integridade”, Barret (2002) cita “liderança”, “integridade” e “compromisso” e TCU (2014) cita “probidade”. Todos esses princípios se referem a características de âmbito pessoal que não é o foco deste estudo, logo não serão detalhados.

A definição de cada um dos princípios de governança pública consta do Quadro 9:

Princípios	Definição
Transparência	O TCU (2014, p. 50) define transparência como a “possibilidade de acesso a todas as informações relativas à organização pública, sendo um dos requisitos de controle do Estado pela sociedade civil”.
Prestação de contas	O princípio de prestação de contas – <i>accountability</i> é a obrigação de responder por uma responsabilidade atribuída. Trata-se de um processo pelo qual as entidades do setor público e os servidores e gestores que compõem seu quadro funcional assumem a responsabilidade por suas ações e decisões e se submetem ao controle externo (IFAC, 2001).
Integração	Diz respeito a uma abordagem holística dos princípios e mecanismos de governança. O desafio da governança seria então não apenas definir e implementar vários elementos da boa governança, mas integrá-los à estratégia da instituição, de forma a atingir os resultados esperados pela sociedade, no caso do setor público (BARRET, 2002).
Equidade	O princípio da equidade se estabelece pelo tratamento justo de todas as partes interessadas na governança, não se admitindo, assim, atitudes ou políticas discriminatórias (IBGC, 2009).
Responsabilidade	O princípio da responsabilidade diz respeito à Instituição e a sociedade em longo prazo. A governança, por meio deste princípio deve zelar pela sustentabilidade das organizações, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações (IBGC, 2009).
Cumprimento das leis	O princípio de cumprimento das leis, assim, como normas, regulamentos e determinações, significa para Lodi (2000) estar em conformidade, ou seja, a Instituição se comportar conforme o previsto em suas normas.
Ética	O princípio da ética na governança pública é efetivado por meio da gestão da ética pública que, para Matias-Pereira (2010), transita em um eixo definido e é constituída por (i) valores éticos, entendidos como a expectativa da sociedade em relação à conduta dos agentes públicos; (ii) normas de conduta, como desdobramento dos valores em linhas práticas; e (iii) administração, cujo objeto é zelar e garantir a efetividade dos valores e normas de conduta.
Legitimidade	O princípio da legitimidade complementa o princípio do cumprimento de leis. Esse princípio trata não apenas da verificação se a lei foi cumprida, mas também se o interesse público e o bem comum foi atingido. É um princípio importante para o controle externo e social das instituições públicas, além de princípio jurídico fundamental do Estado Democrático de Direito (TCU, 2014).
Eficiência	O princípio da eficiência na governança pública trata da melhor utilização possível dos recursos públicos pela instituição: “fazer o que é preciso ser feito com qualidade adequada ao menor custo possível” (TCU, 2014, p. 50).

Quadro 9 – Definições dos princípios de governança pública

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de consulta às obras e autores citados.

A aplicação dos princípios de governança pública nas Instituições depende de mecanismos que cada governo ou instituição deve desenvolver a partir de sua realidade (KONDO et al., 2002).

No Brasil, a legislação recente tem dado destaque para o princípio da transparência: Lei da Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar 101/2000 (BRASIL, 2000); Lei da Transparência – Lei Complementar 131/2009 (BRASIL,

2009) e Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011 (BRASIL, 2011). Essas leis garantem que uma maior quantidade de informações estejam disponíveis ao cidadão, em especial através da Internet.

O IBGC (2009) acentua que a aplicação do princípio da Transparência advém do desejo de disponibilizar as informações aos públicos interessados e não somente da obrigação prevista em leis ou regulamentos. Ressalta ainda que não deve se ater às informações financeiras, mas também a outros aspectos que envolvem a organização. O princípio da transparência, quando posto em prática, resulta em confiança, tanto no ambiente interno quanto no relacionamento entre órgãos e entidades com terceiros (TCU, 2014; IBGC, 2009).

A aplicação do princípio da prestação de contas requer identificar e articular quem é responsável pelo que, perante quem, quando e quais resultados são esperados (BARRET, 2002). Dos agentes de governança, espera-se que, de forma voluntária, prestem contas de sua atuação e arquem com as consequências dos seus atos e omissões (IBGC, 2009; TCU, 2014).

Ao tratar do princípio da equidade, o TCU (2014) enfatiza a necessidade de garantia de condições ao acesso do exercício de direitos civis, saúde, educação, moradia e segurança a toda a população. Esse princípio requer, segundo Matias-Pereira (2010), que todos os grupos, mas em especial os mais vulneráveis, tenham acesso ao Estado e oportunidade de manter e melhorar seu bem-estar.

A aplicação do princípio do cumprimento das leis na governança, para Coimbra e Manzi (2010) envolve o fortalecimento do respeito a normas e políticas, bem como a mitigação de riscos e a atribuição individual a cada funcionário ou gestor de respeito às normas vigentes. Os autores entendem que esse princípio preserva a imagem da Instituição e reduz a possibilidade de danos à reputação.

Em relação ao princípio da ética, a governança e a ética interagem de forma contínua de forma que determinada instituição possa ter os melhores princípios de ética e não ter boa governança, mas o contrário não pode existir, ou seja, adotar boas práticas de governança implica também adotar princípios éticos (MATIAS-PEREIRA, 2010).

Assim, os princípios da governança pública não podem ser tomados isoladamente, visto que a aplicação de um princípio interage com outro princípio e fortalece a governança como um todo.

Dessa revisão teórica da governança pública quer se dar ênfase à abertura que esse modelo de gestão pública propicia à participação da sociedade nas políticas públicas. Nesse sentido, “o papel da comunicação pública no processo de apoio às práticas da boa governança é decisivo para o sucesso da proposta” (NOVELLI, 2006, p. 85). A comunicação pública será abordada na próxima seção.

2.2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA

2.2.1 Quadro teórico sobre comunicação pública no Brasil

Em termos de publicações acadêmicas no Brasil, o tema comunicação pública – para além de questões eleitorais e questões sobre comunicação de movimentos populares – se fortalece e passa a construir um arcabouço conceitual a partir dos anos 2000. Essa pesquisa tem como base conceitual cinco importantes publicações.

A primeira delas data de 2004 e foi organizada por Maria José da Costa Oliveira, com o título Comunicação pública. Trata-se de uma coletânea de 10 artigos escritos por autores nacionais que tratam da comunicação pública e cidadania e democracia. Na segunda parte da obra, intitulada “Comunicação Pública e Governo” os autores se dedicam mais à comunicação pública feita pelo Estado propriamente dito.

Heloiza Matos escreve sobre o tema discursos e imagens das instituições militares no período pós-ditadura. Esse artigo se torna relevante, pois o referencial teórico analisa os conceitos de comunicação pública e governamental, buscando aplicá-los às instituições militares pesquisadas, considerando as especificidades dessas organizações, de como elas se identificam e se comunicam com seus públicos no contexto do regime democrático.

Ainda na segunda parte, Maurício Lara Camargos, publica um artigo intitulado “O Comunicador Público entre o Mar e o Rochedo”, que trata do aumento do tamanho e da importância da área de comunicação na esfera municipal, estadual e federal, ponderando sobre a importância de que este aumento seja acompanhado

da consciência do processo de fortalecimento da democracia e da cidadania que envolve a comunicação pública.

A segunda obra relevante foi lançada em 2006 e trata-se de uma revista científica. A revista *Organicom* teve uma edição dedicada somente a comunicação pública e governamental. Foram 13 textos dedicados ao tema, dos quais se destacam os produzidos pelos autores Mariângela Furlan Haswani, Heloiza Matos e a entrevista de Gaudêncio Torquato. O artigo de Ana Lucia Coelho Romero Novelli trata de como a comunicação pública tem um importante papel dentro da governança pública.

No ano seguinte, 2007, Jorge Duarte organizou a obra de nome *Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. Esse livro discute a comunicação pública a partir de sua função de levar os assuntos de interesse coletivo à esfera pública, sendo assim um instrumento de garantia da cidadania. Autores como Ana Lúcia Novelli, Cicília Peruzzo, Elizabeth Brandão, Heloíza Matos, Jorge Duarte e Luiz Martins da Silva escreveram artigos para essa publicação. Esse livro pode ser considerado a terceira importante referência na temática de comunicação pública.

A quarta obra utilizada como referência neste estudo foi organizada por Heloiza Matos e tem o título de *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. Lançada em 2012, é resultado das atividades do Grupo de Pesquisa “Comunicação pública e comunicação política”. A primeira parte da obra trata de conceitos da área de Comunicação Pública na qual todos os artigos interessam a este estudo. Na terceira parte do livro, o artigo de Lebna Landgraf do Nascimento intitulado “Comunicação pública nas redes sociais digitais” demonstra relativa aderência a este estudo.

Em 2013, Mariângela Furlan Haswani, publicou a quinta obra referência na área: *Comunicação Pública: bases e abrangências*. Diferente das outras obras, não se trata de uma coletânea de artigos, mas sim de uma obra completa que trata desde as diversas concepções do termo público, passando pela questão do Estado como sendo o ente público por excelência e da publicidade estatal e comercial. Após tratar desses temas, a autora adentra no conceito de Comunicação, avança para a comunicação pública, propondo conceitos e classificações e ainda trata de outras dimensões da comunicação pública.

O Quadro 10 ilustra o quadro referencial teórico sobre comunicação pública no Brasil utilizado neste estudo.

Ano	Obra e organizador	Autores
2004	<i>Comunicação Pública</i> – Maria José da Costa Oliveira (organizadora)	Lara Andrea Crivelaro Bezzon; Graça Caldas; Cícilia M. Krohling Peruzzo; Esther Caldas Bertoletti; Luciana Bernardo Miotto; Heloíza Helena Gomes de Matos; Gino Giacomini Filho; Maurício Lara Camargos; Vera Regina Toledo Camargo; e Maria José da Costa Oliveira.
2006	Revista <i>Organicom: Comunicação Pública e Governamental</i>	Claudio Cardoso; Mariângela Furlan Haswani; Maria Antonieta Rebeil Corella; Heloiza Helena Gomes de Matos; Ana Lucia Coelho Romero Novelli; José Luis Exeni; José Augusto Pereira Brito; Paulo Celestino da Costa Filho; Ana Maria Córdova Wels; Gaudêncio Torquato; Márcia Yukiko Matsuuchi Duarte; Leandro Leonardo Batista; e Valéria de Siqueira Castro Lopes.
2007	<i>Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público</i> – Jorge Duarte (organizador)	Adriana Studart; Ana Lúcia Romero Novelli; Armando Medeiros de Farias; Cícilia M. Krohling Peruzzo; Elizabeth Pazito Brandão; Eugênio Bucci; Graça França Monteiro; Heloíza Matos; Jorge Duarte; Luiz Martins da Silva; Márcia Yukiko Matsuuchi Duarte; Venicio Artur de Lima; e Wilson da Costa Ribeiro.
2012	<i>Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas</i> – Heloiza Matos (organizadora)	Margarida M. Krohling Kunsch; Maria José da Costa Oliveira; Mariângela Haswani; Marina Koçouski; Liliâne Moiteiro Caetano; Luciana Moretti Fernández; Patrícia Guimarães Gil e Heloiza Matos; Roberto Gondo Macedo e Victor Kraide Corte Real; Mônica Farias dos Santos; Simone Alves de Carvalho; Devani Salomão de Moura Reis; Vanderli Duarte de Carvalho; Lebna Landgraf do Nascimento; João Robson Fernandes Nogueira; Maria Fernanda Moura Reis; Patricia Fino; e Guilherme Fráguas Nobre.
2013	<i>Comunicação Pública: bases e abrangências</i>	Mariângela Furlan Haswani.

Quadro 10 – Obras de referência sobre comunicação pública no Brasil utilizadas neste estudo
Fonte: Elaborado pelo autor.

As quatro primeiras obras têm em comum o fato de compartilharem o francês Pierre Zémor, presidente fundador da Association des Responsables de Communication des Institutions Publiques – Communication Publique, como uma das principais referências.

A obra de Haswani difere-se das anteriores principalmente por ter como referência conceitual autores italianos como Franca Faccioli, Carla Brotto, Stefano Rolando, Paolo Mancini, entre outros. Os estudos sobre Comunicação Pública na

Itália aumentaram e ganharam relevância a partir da Operação Mãos Limpas na década de 1990³.

2.2.2 Dado, informação e comunicação – relacionamento, participação e compartilhamento

Antes de tratar especificamente da comunicação pública, convém definir alguns termos que trazem em si conceitos diferentes, mas que por vezes se confundem por serem de uso informal e ainda por serem objeto de estudo de diversos campos do saber.

As definições estão contidas dentro do entendimento que o processo de comunicação é composto por emissor, receptor, canal, mensagem e resposta, embora, conforme Pereira (2012), esse entendimento sofra muitas críticas por se tratar de um processo linear oriundo da Engenharia e que não engloba as abordagens das ciências humanas e sociais.

Para o contexto deste estudo, no qual o foco recai para a comunicação realizada pelos governos municipais por meio da Internet, a composição acima descrita do processo de comunicação é suficiente. As definições dos termos dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento estão dispostos no Quadro 11.

A distinção entre os termos, além de prática importante para esta pesquisa, traz reflexos quando se trata do Estado: a escolha de determinada palavra pode trazer em si reflexos sobre o relacionamento Estado e cidadão no que tange a uma conduta mais ou menos democrática por parte do primeiro. Ainda, cada termo implica recursos humanos e tecnológicos e canais específicos para sua implementação (HASWANI, 2013).

³ Uma das maiores operações anticorrupção da história europeia, a Mãos Limpas, ajudou a desmantelar diversos esquemas envolvendo tanto o pagamento de propina por empresas privadas interessadas em garantir contratos com estatais e órgãos públicos quanto o desvio de recursos para o financiamento de campanhas políticas. Foi essa megainvestigação que levou ao fim da chamada Primeira República Italiana, na qual a agremiação Democracia Cristã (DC) e o Partido Socialista Italiano (PSI) eram as principais forças políticas do país. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2014/11/141115_maos_limpas_italia_ru>. Acesso em: 09 out. 2015.

Termo	Definição
Dado	Dado é um registro da realidade, independentemente do contexto em que foi captado ou outros contextos a ele relacionados. Sua principal característica é não possuir significado próprio, constituindo apenas um registro, numérico ou em critérios estabelecidos previamente à coleta.
Informação	Davenport e Prusak (1998) definem informação como dados interpretados, que possuem alguma importância e propósito.
Comunicação	Trata-se de um processo que possui como componentes básicos: mensagem, emissor (ou fonte), receptor (ou destinatário), canal (ou meio) e resposta. A presença – necessariamente – de mensagens nesse e noutros conceitos de comunicação aponta, na gênese do processo, para a indispensabilidade da informação, sem a qual a comunicação não pode ocorrer. No contexto público, a informação garantidora de direitos, se não fornecida pelo Estado, impede o início do processo de comunicação.
Relacionamento	Relacionamento é a estrutura que se tece nas trocas de comunicação interpessoal prolongada no tempo, com reciprocidade de intenções e mútua satisfação.
Participação	Participação significa “tomar parte em, partilhar” (HOUAISS, 2009). Entretanto, participação não implica corresponsabilidade nem garantia de poder de deliberação.
Compartilhamento	Compartilhamento também significa tomar parte. Aqui, no entanto, quem compartilha ouve, fala, delibera e arca solidariamente com as consequências das decisões, sejam ônus sejam bônus. Os diferenciais do compartilhamento em relação à participação são a garantia de poder decidir sobre os rumos – dos temas, das políticas, dos instrumentos e dos investimentos necessários – e a responsabilidade sobre a gestão e os resultados das decisões.

Quadro 11 – Termos e conceitos utilizados na área de comunicação

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Haswani (2013).

2.2.3 Comunicação pública – conceito e dimensões de atuação

Como afirmado na seção 3.1, as discussões sobre comunicação pública no Brasil tem no autor francês Pierre Zémor grande influência. Para o autor, a comunicação pública ocupa um lugar privilegiado na comunicação natural da sociedade, ligado aos papéis de regulação, proteção ou antecipação do serviço público. Ele defende que a comunicação pública se situa no espaço público, sob olhar do cidadão e que o interesse geral é assegurado pela transparência, de forma que as informações tratadas por essa comunicação são de domínio público, salvo raras exceções (ZÉMOR, 1995).

Zémor (1995) trata a comunicação pública como um processo que compreende toda a sociedade civil organizada, não subordinado ao Estado ou governo, que tem sua centralidade no cidadão para torná-lo ativo e corresponsável, garantindo não apenas informação, mas também diálogo e estímulo à participação.

As finalidades do processo de comunicação pública seriam: (i) de informação; (ii) de escuta das demandas; (iii) de contribuição para garantir a relação social; e (iv) de acompanhamento das mudanças comportamentais e de organização social (ZÉMOR, 1995).

Zémor (1995) acredita que a prática da comunicação pública deve garantir o debate público, identificar a utilidade pública e facilitar a ação governamental. O autor lista cinco categorias para as formas de comunicação pública, de acordo com sua missão: (i) informação como resposta à obrigatoriedade das instituições públicas em prestar informações; (ii) informação como forma de relação e diálogo com o cidadão; (iii) informação para apresentação e promoção dos serviços da administração; (iv) informação para tornar as Instituições conhecidas; e (v) informação como divulgação de campanhas de interesse geral. Além dessas, é identificada a categoria que trata da comunicação da prática política e de seu processo decisório.

Com base em Zémor, os autores brasileiros buscam estabelecer um conceito próprio de comunicação pública e buscam identificar também o que não é comunicação pública.

Martins (2003) trata a comunicação pública como aquela voltada para o interesse público e o bem comum, ou seja, a coisa pública em síntese. Já Matos (2009, p. 6) acrescenta a questão do debate à definição. Para ela, a comunicação pública “é um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país”; um “processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade”. Esse debate citado é próprio de sociedades democráticas.

A pluralidade de vozes presentes no debate é destacada por Monteiro (2009). Para a autora, comunicação pública é o movimento para dar espaço às diferentes vozes presentes na sociedade para que elas participem do debate político na mídia. Ainda, a comunicação pública pode representar um caminho para gerar espaços alternativos, fora da mídia.

Quanto à centralidade da comunicação pública, Duarte (2007, p. 61) a coloca no cidadão, “não apenas por meio da garantia do direito à informação e expressão, mas também do diálogo, respeito a suas características e necessidades e do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável”. Para o autor, os

anseios coletivos devem ter na comunicação pública um instrumento facilitador de seus atendimentos.

O princípio da *accountability* – prestação de contas responsável é incluso por Elizabeth Brandão na conceituação de comunicação pública. Para a autora, comunicação pública é “a informação cívica e que inclui o *accountability*, a prestação de contas que demonstra transparência e confiabilidade na administração dos negócios públicos” (BRANDÃO, 2009, p. 6).

O pressuposto da transparência, segundo Gerzson e Müller (2009), alia-se a uma atuação ética, responsável e acessível para que a comunicação pública busque um fortalecimento da democratização ao lidar com os interesses coletivos.

Ao cumprir os princípios de *accountability* e transparência, a comunicação pública cumpre o papel descrito por Ferreira (2010), o de permitir que a sociedade avalie se os seus interesses coincidem com o que está sendo feito pelas instituições públicas.

Os conceitos dos autores se complementam e em uma síntese a definição de comunicação pública trata de três dimensões: atores envolvidos como emissores, objeto e finalidade.

Quanto aos atores envolvidos, pode-se discutir se a comunicação pública é exclusiva do Estado ou não. Koçouski (2012) defende que a comunicação pública pode ser protagonizada por diversos atores: Estado, Terceiro Setor (associações, ONGs etc.), partidos políticos, empresas privadas, órgãos de imprensa privada ou pública, sociedade civil organizada etc., com o que este trabalho concorda. A autora defende que o Estado deve necessariamente atuar com a comunicação pública, mas os outros atores também podem em determinados momentos fazer comunicação pública.

Duarte (2007) também defende essa linha de pensamento. Para ele, a comunicação pública envolve tudo o que diga respeito a ações governamentais e ao aparato estatal e ainda partidos políticos, movimentos sociais, empresas públicas, terceiro setor e, em certas circunstâncias, as empresas privadas. Para o autor, comunicação pública é um bem e um direito de natureza coletiva.

Quanto ao objeto e finalidade, todos os autores pesquisados tratam que o objeto é o interesse público e a finalidade da comunicação pública é a cidadania e a democracia.

A Figura 5 ilustra as três dimensões que a comunicação pública trata em seu conceito.

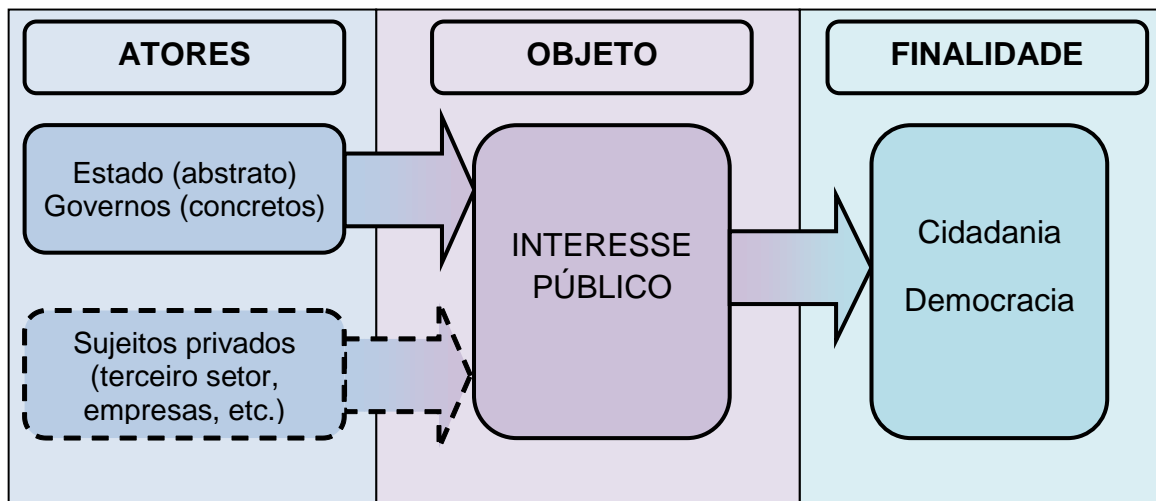


Figura 5 – As três dimensões da definição de comunicação pública
 Fonte: Elaborada pelo autor com base em Duarte (2007) e Koçouski (2012).

A partir da Figura 5 e com base nos autores citados, pode-se construir uma concepção de Comunicação Pública: comunicação que tem por finalidade a cidadania e a democracia, em um cenário em que interagem Estado, governo e sociedade para tratar de temas de interesse público.

A simples divulgação de informações de governo e assessoria de imprensa como mecanismo de autopromoção dos governantes e de suas ações, dentro dessa concepção, não pode limitar a comunicação pública. Para Novelli (2006), cabe à comunicação pública extrapolar essa esfera para ser instrumento facilitador do relacionamento entre Estado e cidadão.

A questão do relacionamento Estado e cidadão também foi posto por Gerzson e Müller (2009), para quem a comunicação pública eficaz deva responder às perspectivas contemporâneas de relacionamento. Para as autoras, mesmo diante de um cenário de instabilidade constante, a comunicação pública deve, por meio de ações voltadas às necessidades dos cidadãos, ser estrategicamente orientada para promover a democratização.

Camargos (2004) observou que, devido ao aumento da demanda por informação por parte da sociedade, sucessivos governos de todas as esferas responderam à demanda por meio do aumento da estruturação física da área de Comunicação. Contudo, o autor alertou que nem sempre o governante assume a

consciência de que em paralelo à estruturação da área deve ocorrer um processo de fortalecimento da democracia e avanço da cidadania.

Ao tratar da prática da comunicação pública, diante da concepção aqui posta em que o objeto é o interesse público, amplia-se o horizonte de atuação para além de apenas a comunicação de determinada instituição pública. O âmbito da comunicação pública é amplo e possui diversas dimensões das quais se destacam: (i) a comunicação social; (ii) a comunicação política e (iii) a comunicação da instituição pública propriamente dita, conforme demonstra a Figura 6:

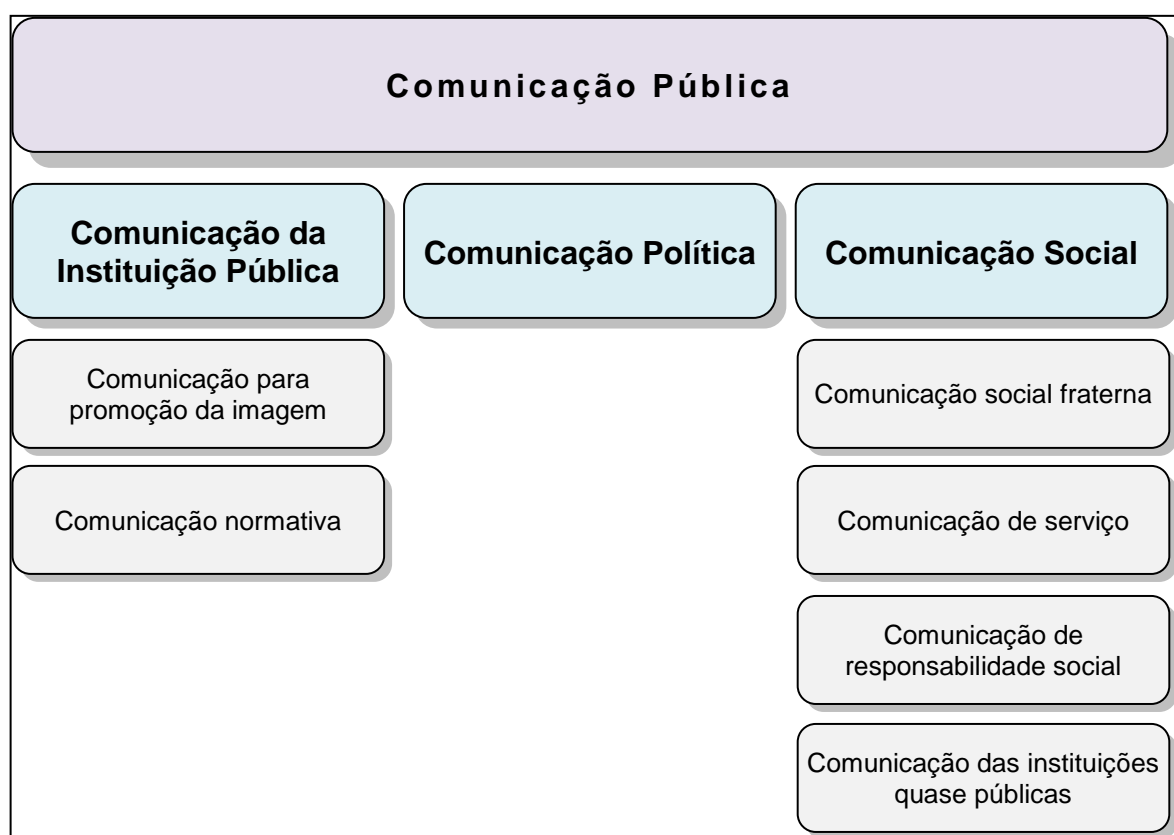


Figura 6 – Três dimensões de atuação da comunicação pública
 Fonte: Haswani (2013, p. 128).

Antes de tratar de cada uma das dimensões, reforça-se a exigência de Duarte (2007) de tratamento da comunicação como um todo uno, ainda que necessário seja assumir sua complexidade. Esse mesmo autor exige ainda que a comunicação seja tratada como um processo mais amplo do que informação.

A primeira dimensão de atuação da comunicação pública é a comunicação social, que pode ser subdividida em comunicação social fraterna,

comunicação de serviço, comunicação de responsabilidade social e comunicação das instituições quase públicas.

A comunicação social fraterna trata de “grandes temas sociais a respeito dos quais é necessário sensibilizar a opinião pública, a respeito do papel dos atores e aos objetivos que se quer atingir” (HASWANI, 2013, p. 144). Esse tipo de comunicação se dá pelo Estado e governos.

A comunicação de serviço busca “informar os cidadãos a respeito das várias maneiras pelas quais funcionam as repartições públicas, as normas que nelas se aplicam e os serviços que são prestados” (HASWANI, 2013, p. 145). Igualmente à subdivisão anterior, a comunicação de serviço é feita pelo Estado e governos.

A comunicação de responsabilidade social “promove os interesses de uma empresa ou de um ente, associando-a à defesa do bem-estar do consumidor/usuário e, mais geralmente, de toda a comunidade” (HASWANI, 2013, p. 147). A comunicação de responsabilidade social é feita via de regra por empresas privadas e empresas públicas.

A comunicação das instituições quase públicas se refere à comunicação de sindicatos, algumas organizações econômicas e notadamente o terceiro setor, como ONGs e OSCIPs. A característica dessa comunicação é que essas instituições defendem pontos de vista que não são universais, mas que, mediante a comunicação, tentam transformar os interesses que defendem em interesses coletivos (HASWANI, 2013).

A segunda dimensão de atuação da comunicação pública é a comunicação política, que se “ocupa da relação entre o sistema político, com particular atenção aos partidos políticos e à competição eleitoral, e o sistema das mídias e os cidadãos eleitores” (HASWANI, 2013, p. 140).

A terceira dimensão que a comunicação pública se ocupa é a comunicação da instituição pública, também chamada de comunicação institucional.

A comunicação da instituição pública, para Ferreira (2010), não defende interesses corporativos e empresariais; ao contrário, é uma comunicação organizacional imbuída de espírito público que compreende interlocução social, mediante um fluxo de informações de mão-dupla.

Essa comunicação é um processo que deve inicialmente prover informação aos cidadãos e evoluir para a construção de um diálogo, a partir do

conhecimento dos públicos de referência, promovendo mensagens focadas e possibilitando o envio de respostas por estes públicos (HASWANI, 2013).

Dentro da comunicação institucional, uma área importante é a comunicação normativa que trata do “dever das instituições de publicar leis, normas, decretos e divulgá-los, explicá-los e dar as instruções necessárias para utilizá-los” (HASWANI, 2013, p. 134). Acima de tudo, a comunicação normativa tem por finalidade “fazer com que a informação das leis chegue ao cidadão por meios de difusão mais oportunos e acessíveis e que o texto seja redigido de modo compreensível e claro” (HASWANI, 2013, p. 136).

Ainda dentro da comunicação institucional, a área de comunicação para promoção da imagem visa “conquistar confiança e aprovação dos cidadãos seja para angariar colaboração com ações do governo, seja para obtenção de futuro sucesso eleitoral” (HASWANI, 2013, p. 137). Não se trata, contudo, de um viés de massificação historicamente adotado pelo setor público. Trata-se de perceber a importância de práticas comunicacionais mais democráticas e dirigidas (GERZSON; MÜLLER, 2009).

A publicidade é um dos braços da comunicação pública, mas não se limita a uma iniciativa de difusão publicitária nos moldes comerciais. Embora esse tipo de comunicação utilize técnicas comerciais para persuadir e envolver o público a partir da informação, não se restringe à promoção de feitos e imagens estatais, mas à finalidade do Estado de obtenção de consenso sobre temas importantes e comunicação de dados e fatos que sejam garantias de direitos (HASWANI, 2013).

Nesse sentido, Camargos (2004) coloca que a comunicação pública deve ter um sentido duplo, mas não um duplo sentido: sentido duplo quanto ao foco – ação voltada para a população na divulgação de fatos e voltada à instituição no zelo pelo Estado; duplo sentido ao não permitir compreensões mais convenientes do que verdadeiras sobre os fatos.

Das dimensões de atuação da comunicação pública apresentadas e a partir da concepção exposta, o foco recai para a dita comunicação estatal – a comunicação pública que tem por emissor o Estado – e, no caso específico da presente pesquisa, a comunicação levada a efeito por intermédio dos governos municipais. Essa comunicação tem por objeto o interesse público e como receptores cidadãos e organizações. A comunicação estatal é esquematicamente demonstrada na Figura 7, em que se destaca a opção desta pesquisa:

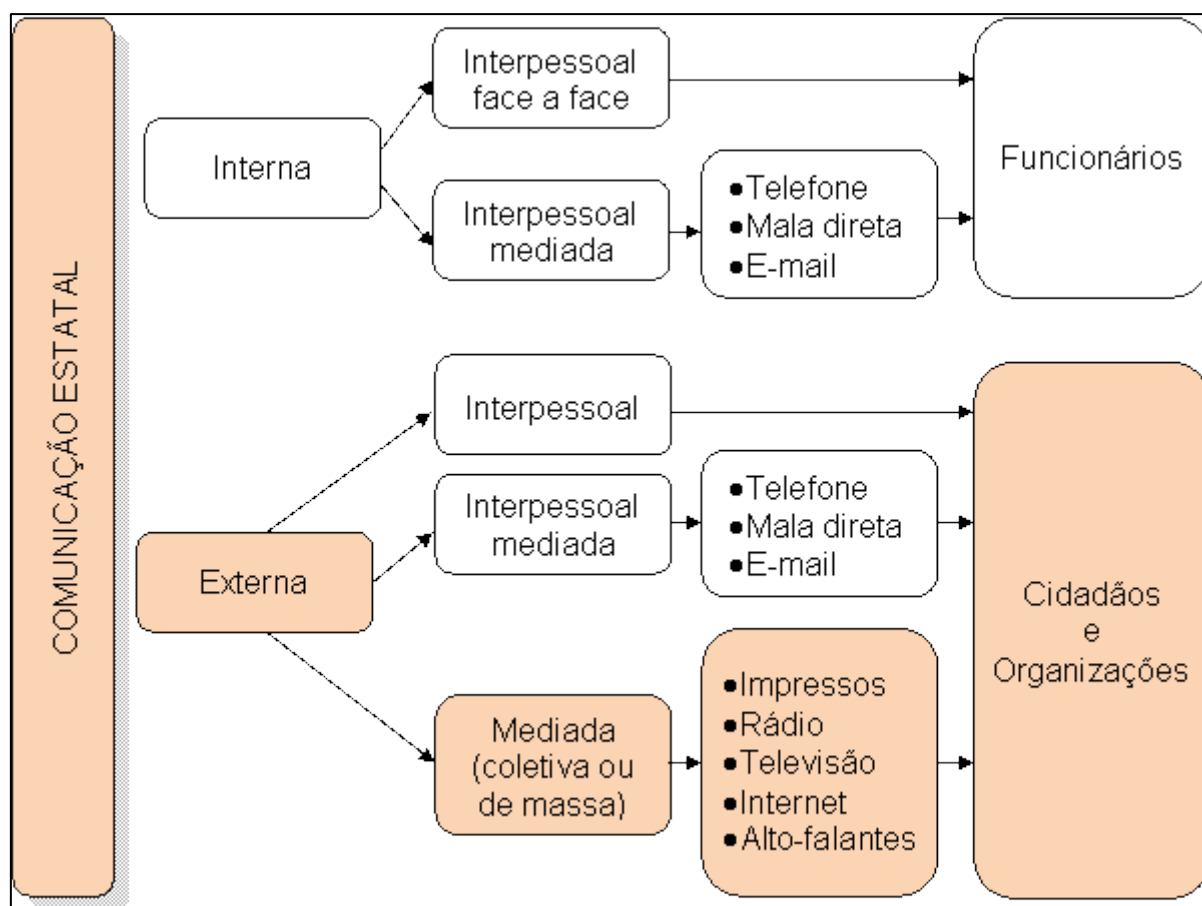


Figura 7 – Comunicação estatal com destaque para a comunicação externa mediada
 Fonte: Haswani (2013, p. 128) destaque feito pelo autor.

A comunicação estatal atual tem a função de legitimar os processos comunicativos de responsabilidade do Estado e governos (BRANDÃO, 2009) e lança mão de diversos canais possíveis para mediar a comunicação estatal coletiva como impressos, rádio, televisão e internet, conforme se observa na Figura 7.

Os instrumentos disponíveis à comunicação pública são divididos por Duarte (2007) em dois grupos: (i) instrumentos de informação que visam aumentar o conhecimento sobre determinado tema e (ii) instrumentos de diálogo que se caracterizam por estabelecer instâncias de compreensão mútua.

A internet, entendida como um canal para a comunicação pública, pode ser enquadrada em ambos os grupos. O que Duarte (2007) defende é que os instrumentos disponíveis sejam adaptados às necessidades, possibilidades e interesses dos públicos. Interessa a este estudo a utilização da internet na comunicação pública em prol da governança, que será foco da próxima seção.

2.3 COMUNICAÇÃO PÚBLICA, GOVERNANÇA LOCAL E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

A comunicação pública pode ser efetivada por meio de diversos canais e instrumentos. Para Duarte (2007), os instrumentos de comunicação devem assumir o comprometimento público e privilegiar o interesse coletivo, mediante adoção de inovações gerenciais para inclusão dos cidadãos enquanto sujeitos ativos e conscientes de seus direitos. Portanto, as buscas por alternativas para o aprimoramento da comunicação pública são tendências crescentes da sociedade globalizada (GERZSON; MÜLLER, 2009).

Por seu turno, a governança sob a ótica local significa o fortalecimento da cidade com seus cidadãos, empresas e entidades sem fins lucrativos para a condução das ações locais. Faz-se necessário um novo arranjo de atores – em redes ou alianças –, congregando o Estado, o mercado e a sociedade civil, cada qual com sua lógica intrínseca. Nesse arranjo, caberia um novo entendimento do Estado como agente de governança (KISSLER; HEIDMANN, 2006).

Matias-Pereira (2010) também trata de diversos atores no contexto da governança. Para ele, a governança se relaciona com o pluralismo, uma vez que distintos atores têm o direito de influenciar a definição das políticas públicas. O autor destaca que ao Estado cabe reforçar mecanismos participativos com o objetivo de atender às demandas públicas.

Nessa proposta de governança local, as novas tecnologias da informação e comunicação se revestem como ferramentas valiosas para a viabilização da participação mais ativa do cidadão e interação entre governo e demais atores da governança (NOVELLI, 2006). Segundo Vaz (2009, p. 199), “a tecnologia da informação cria condições para que os governos se disponham a estimular dimensões relevantes para as relações de governança”.

O uso das TICs e as escolhas adequadas das opções tecnológicas por parte das instituições podem incrementar a construção da comunicação organizacional e, no caso das instituições públicas, pode auxiliar a efetivar a comunicação pública (NASCIMENTO, 2012).

Dentre as diversas tecnologias de informação e comunicação, a Internet se destaca como um fenômeno revolucionário. Isto porque pela Internet é criado um

novo espaço, o ciberespaço, a partir da interface gráfica dos computadores e da formação de redes globais de informação. Nesse espaço virtual, novas formas de interação social são possíveis (AKUTSU, 2009).

A Internet se popularizou como meio de comunicação no início dos anos 1990 e trouxe consigo mudanças profundas na sociedade que impactaram fortemente nas relações sociais em função do processo de comunicação mediado pelo computador (NASCIMENTO, 2012). O desenvolvimento da internet como uma ferramenta em prol do cidadão e da democracia, contudo, não é inerente ao aparato comunicacional, mas sim fruto da moldagem que receber da sociedade (SILVA, 2009). Eisenberg (2009, p. 26) afirma que “há certa ambiguidade da Internet em relação a seu efeito democratizante, pois é democratizante em alguns sentidos, e não é em outros”.

Em relação à comunicação pela internet e meios digitais, Saad Côrrea (2005) destaca as seguintes características: (i) hipertextualidade, que é a capacidade de interconexão de textos entre si; (ii) multimedialidade, que é a capacidade de combinar diferentes elementos como imagem, som e texto na mesma mensagem; e (iii) interatividade, que é a capacidade de interação pelo usuário com a mensagem. O mesmo autor, quatro anos depois, acrescenta outras três características à comunicação digital: (i) conteúdo gerado pelo usuário; (ii) compartilhamento de informações; e (iii) diálogos e conversações (SAAD CÔRREA, 2008).

Na Internet de hoje, os internautas não se restringem a surfar na web, mas a enriquecem com suas criações próprias e dela participam, modificam dados, publicam textos, sons e imagens (PISANI; PIOTET, 2010).

Nesse contexto, as organizações públicas têm adotado os múltiplos canais disponíveis que possibilitam interatividade e compartilhamento de informações com os cidadãos (NASCIMENTO, 2012). Neste estudo, a comunicação da governança pela internet será analisada a partir dos portais das prefeituras municipais. Um portal é assim definido:

Um portal é, portanto, uma página na Internet a partir do qual todos os serviços e informações da organização podem ser acessados. Quando essa organização é governamental, o portal é também um “cartão de visita”, um “palanque eletrônico”, que permite divulgar ideias 24 horas por dia, todos os dias da semana; é ainda um canal de comunicação entre Governos e cidadãos que possibilita a estes exercitar a cidadania e aperfeiçoar a democracia. (AKUTSU, 2009, p. 22)

Os portais governamentais, segundo Silva (2009), para além de requisitos de boa operacionalidade, devem levar em conta a dimensão política e o interesse público.

Quanto às informações constantes no portal, Akutsu (2009) alerta que um portal com informações escassas não permite o acompanhamento dos governantes pela população e, por outro lado, um portal demasiadamente carregado de informações pode desviar a atenção do cidadão para assuntos não tão relevantes, além de dificultar a pesquisa às informações prioritárias. Dessa forma, entende o autor que é legítimo os governos selecionarem as informações que julgarem mais relevantes para divulgação. Essa seleção não é negativa por si só, mas própria das características peculiares da Internet.

A outra forma de comunicação digital que este estudo lançará mão é a comunicação da governança pelas redes sociais. Pisani e Piotet (2010) destacam que os mais jovens demonstram entusiasmo pelas redes sociais e tendem a mostrar mais inventividade no uso das tecnologias, abrindo portas para novas utilizações.

Boyd e Ellison (2007 apud NASCIMENTO, 2012, p. 297) assim definem redes sociais:

[...] serviços baseados na web que permitem aos indivíduos três possibilidades: (1) construir um perfil público ou semipúblico dentro de um sistema limitado; (2) articular-se com uma lista de outros usuários com os quais se compartilhará uma conexão; e (3) visualizar a sua lista de conexões e aquelas feitas por outras pessoas dentro do sistema.

As redes sociais na Internet surgiram como consequência da apropriação das ferramentas de comunicação mediadas pelo computador (RECUERO, 2009). No Brasil, as principais redes sociais mais utilizadas, segundo a PBM 2015 (BRASIL, 2014), em ordem decrescente são: Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, Google+ e Twitter.

As instituições públicas, acompanhando essa tendência, têm procurado fazer uso de novos canais de participação e interatividade no ambiente digital, haja vista, segundo Nascimento (2012), o considerável número de perfis em redes sociais dos órgãos do governo federal. A mesma autora afirma que “um dos focos do trabalho de comunicação pública para os próximos anos deverá estar centrado nas redes sociais” (NASCIMENTO, 2012, p. 296), visão corroborada por pesquisa

realizada pelo Instituto FSB Pesquisa intitulada Mapa da Comunicação Brasileira 2011.

Um último fator a ser destacado na comunicação da governança pública por meios digitais é a questão da mobilidade. Pisani e Piotet (2010) indicaram que em 2007 o objeto mais marcante foi o iPhone, que unia computador, telefone, web e tocador de rádio. Hoje, oito anos depois, a maioria dos celulares dispõe dessas funções. Os resultados da PBM 2015 (BRASIL, 2014) na questão de plataformas de uso da internet são claros: em 2014, 84% utilizava o computador, enquanto 48% utilizavam tablet e celular para acessar a internet; em 2015, acesso pelo computador caiu para 71% e acesso via celular e tablet subiu para 73%, sendo assim a plataforma de acesso mais utilizada⁴. Esses dados impõem que os portais governamentais devem estar adaptados a esse tipo de acesso, já que as redes sociais se adaptam perfeitamente ao acesso via celulares.

⁴ Os dados apresentados referem-se à seguinte pergunta na PBM (2015): Como o(a) sr(a). costuma utilizar mais a internet: por computador, pelo tablet ou pelo telefone celular? E em segundo lugar? Dessa forma, o resultado pode ultrapassar 100%.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo trata do método empregado nesta pesquisa, a fim de se alcançar o seu objetivo geral, qual seja, identificar as práticas de comunicação utilizadas pelas prefeituras municipais por intermédio da Internet, em especial os portais governamentais e as redes sociais, para divulgação dos princípios de governança pública adotados pela gestão municipal. O protocolo de pesquisa consta do Apêndice A. A partir dos procedimentos adotados nesta pesquisa, nas próximas seções, se demonstram a classificação da pesquisa, sua delimitação, as técnicas e instrumentos utilizados para a coleta, o tratamento e a análise dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Uma característica da racionalidade humana é a tendência à classificação e, quando se trata de classificar pesquisas, múltiplos sistemas de classificação se apresentam (GIL, 2010). Para tanto, a pesquisa será classificada quanto à sua finalidade, quanto ao seu objetivo, quanto ao seu delineamento e quanto à sua abordagem.

O presente estudo, quanto à sua finalidade, pode ser classificado como aplicado porque busca investigar uma realidade concreta, que é a comunicação da governança pública por meio da Internet. Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 60) indicam que, na pesquisa aplicada, “o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos”, e, para Gil (2010, p. 26), a pesquisa aplicada “abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem”.

Em relação ao seu objetivo geral, pode ser considerada uma pesquisa descritiva, pois visa descrever a comunicação pública realizada pelos municípios. Segundo Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população e também pode ter como finalidade identificar possíveis relações entre variáveis.

Quanto ao seu delineamento, esta pesquisa pode ser classificada como estudo de caso, pois visa investigar um fenômeno contemporâneo, a comunicação da governança por meio da Internet em seu contexto real. O entendimento de delineamento (*design*, em inglês) engloba os fundamentos metodológicos, a definição dos objetivos, o ambiente da pesquisa e a determinação das técnicas de coleta e análise de dados, ou seja, o planejamento da pesquisa em uma dimensão mais ampla, tanto como modelo quanto como plano (GIL, 2010).

A definição clássica de estudo de caso é de Yin (2010, p. 39), que entende o estudo de caso como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”. Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 62) complementam essa definição ao afirmar que o estudo de caso é “a pesquisa sobre determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo de seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida”.

Como características essenciais do estudo de caso, Gil (2009) elenca: a) é um delineamento de pesquisa; b) preserva o caráter unitário do fenômeno pesquisado, embora possa ser estudado de em múltiplos casos; c) investiga um fenômeno contemporâneo; d) não separa o fenômeno do seu contexto; e) é um estudo em profundidade; e f) requer a utilização de múltiplos procedimentos de coleta de dados.

Os estudos de caso também podem ser classificados, em especial quanto aos objetivos e quanto à quantidade de casos. Nesta pesquisa, o estudo de caso pode ser classificado de acordo com Gil (2009), em relação ao seu objetivo, como descritivo, que tem como propósito a ampla descrição de um fenômeno em seu contexto e, em relação à quantidade de casos, como múltiplo, em que o pesquisador estuda conjuntamente mais de um caso para investigar determinado fenômeno. Não há na literatura limite para o número de casos, desde que se conservem as características essenciais do estudo de caso. Em favor aos estudos de casos múltiplos, Gil (2009) argumenta que as evidências obtidas são consideradas mais convincentes e que podem ser utilizadas para estabelecer comparações.

Por fim, no tocante à abordagem, a pesquisa pode ser caracterizada como qualitativa porque fará o tratamento dos dados obtidos de forma qualitativa para entender o problema de pesquisa. Para Creswell (2010, p. 26), “a pesquisa

qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano”.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O Brasil, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2015), possui 5.565 municípios. Nesta pesquisa, optou-se pela aplicação de recorte por critério, em que se selecionam casos com base em critério prévio. O critério escolhido para recorte foi a seleção dos 100 municípios com maior Produto Interno Bruto – PIB conforme IBGE (2014), critério também utilizado por Akutsu (2009).

Embora se reconheça a importância da governança para todas as estruturas públicas, a partir do referencial teórico da governança, torna-se mais relevante a análise da comunicação dos princípios neste grupo que, de forma geral, tende a dispor de melhores condições financeiras, materiais, humanas e tecnológicas, o que torna o resultado desta pesquisa não extrapolável ao conjunto dos demais municípios brasileiros.

Os municípios pertencentes ao recorte selecionado totalizam aproximadamente 2,5 trilhões de reais de PIB, que representa 57,80% do total do PIB brasileiro. Em termos populacionais, esses municípios abrigam cerca de 77 milhões de habitantes, que representam 38,21% da população brasileira. Dessa forma, o recorte representa apenas a realidade dos municípios selecionados, ou seja, os resultados encontrados não são necessariamente extrapoláveis aos demais municípios brasileiros.

A lista completa dos municípios pesquisados, em ordem decrescente de PIB, consta no Quadro 12, onde pode ser verificado que todas as regiões do país tiveram municípios selecionados para pesquisa, sendo 7 da região Centro-Oeste, 13 da região Nordeste, 5 da região Norte, 55 da região Sudeste e 20 da região Sul. Apenas 3 Estados não tiveram municípios constantes no recorte escolhido: Roraima, Tocantins e Acre.

n	Município	UF	n	Município	UF	n	Município	UF	n	Município	UF
1	São Paulo	SP	26	Contagem	MG	51	São Gonçalo	RJ	76	Feira de Santana	BA
2	Rio de Janeiro	RJ	27	Belém	PA	52	Piracicaba	SP	77	Bauru	SP
3	Brasília	DF	28	Ribeirão Preto	SP	53	Anápolis	GO	78	Mauá	SP
4	Curitiba	PR	29	Itajaí	SC	54	Diadema	SP	79	Sumaré	SP
5	Belo Horizonte	MG	30	Sorocaba	SP	55	Ipojuca	PE	80	Foz do Iguaçu	PR
6	Manaus	AM	31	Joinville	SC	56	Rio das Ostras	RJ	81	Limeira	SP
7	Porto Alegre	RS	32	Santo André	SP	57	João Pessoa	PB	82	Belford Roxo	RJ
8	Campos dos Goytacazes	RJ	33	Campo Grande	MS	58	Louveira	SP	83	Vila Velha	ES
9	Guarulhos	SP	34	Parauapebas	PA	59	Angra dos Reis	RJ	84	Cotia	SP
10	Fortaleza	CE	35	Caxias do Sul	RS	60	Blumenau	SC	85	Aparecida de Goiânia	GO
11	Campinas	SP	36	São José dos Pinhais	PR	61	São José do Rio Preto	SP	86	Americana	SP
12	Salvador	BA	37	Niterói	RJ	62	Nova Iguaçu	RJ	87	Ipatinga	MG
13	Osasco	SP	38	Canoas	RS	63	Maringá	PR	88	Gravataí	RS
14	Santos	SP	39	Serra	ES	64	Juiz de Fora	MG	89	Ponta Grossa	PR
15	Recife	PE	40	Macaé	RJ	65	Paranaguá	PR	90	Cariacica	ES
16	São Bernardo do Campo	SP	41	Maceió	AL	66	Aracaju	SE	91	Hortolândia	SP
17	Barueri	SP	42	Cuiabá	MT	67	Porto Velho	RO	92	Itapevi	SP
18	Goiânia	GO	43	Natal	RN	68	Paulínia	SP	93	Jaraguá do Sul	SC
19	Vitória	ES	44	Araucária	PR	69	Mogi das Cruzes	SP	94	Vinhedo	SP
20	Betim	MG	45	Londrina	PR	70	Jaboatão dos Guararapes	PE	95	Macapá	AP
21	São José dos Campos	SP	46	Camaçari	BA	71	Taubaté	SP	96	Cubatão	SP
22	Duque de Caxias	RJ	47	São Caetano do Sul	SP	72	Uberaba	MG	97	Cascavel	PR
23	São Luís	MA	48	Florianópolis	SC	73	Volta Redonda	RJ	98	Passo Fundo	RS
24	Jundiaí	SP	49	Cabo Frio	RJ	74	Petrópolis	RJ	99	Rio Verde	GO
25	Uberlândia	MG	50	Teresina	PI	75	Rio Grande	RS	100	Matão	SP

Quadro 12 – Lista de municípios selecionados

Fonte: Elaborada pelo autor.

No Apêndice B, é detalhada a lista de municípios selecionados com os respectivos PIB e população.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O delineamento do estudo de caso, para que se garanta a profundidade necessária ao estudo e a inserção do caso em seu contexto, exige que se utilizem múltiplas técnicas de coleta de dados, a fim de que os resultados possuam maior credibilidade (GIL, 2009).

Nesse sentido, a escolha das técnicas a serem utilizadas dentre as diversas possíveis se reveste de fundamental relevância e deve se guiar pela tentativa de responder ao problema que originou a pesquisa. Assim, a adequada construção e uso de métodos de coleta de dados e informações de campo refletem diretamente nos resultados alcançados por uma pesquisa (VERGARA, 2012).

Dessa forma, considerando o objetivo geral do trabalho e a amostra selecionada, optou-se por duas técnicas: (i) observação dos portais governamentais e das redes sociais das prefeituras municipais; e (ii) questionário enviado aos gestores de comunicação dos municípios. A aplicação das duas técnicas visa obter três diferentes perspectivas para a investigação do problema, conforme Figura 8:

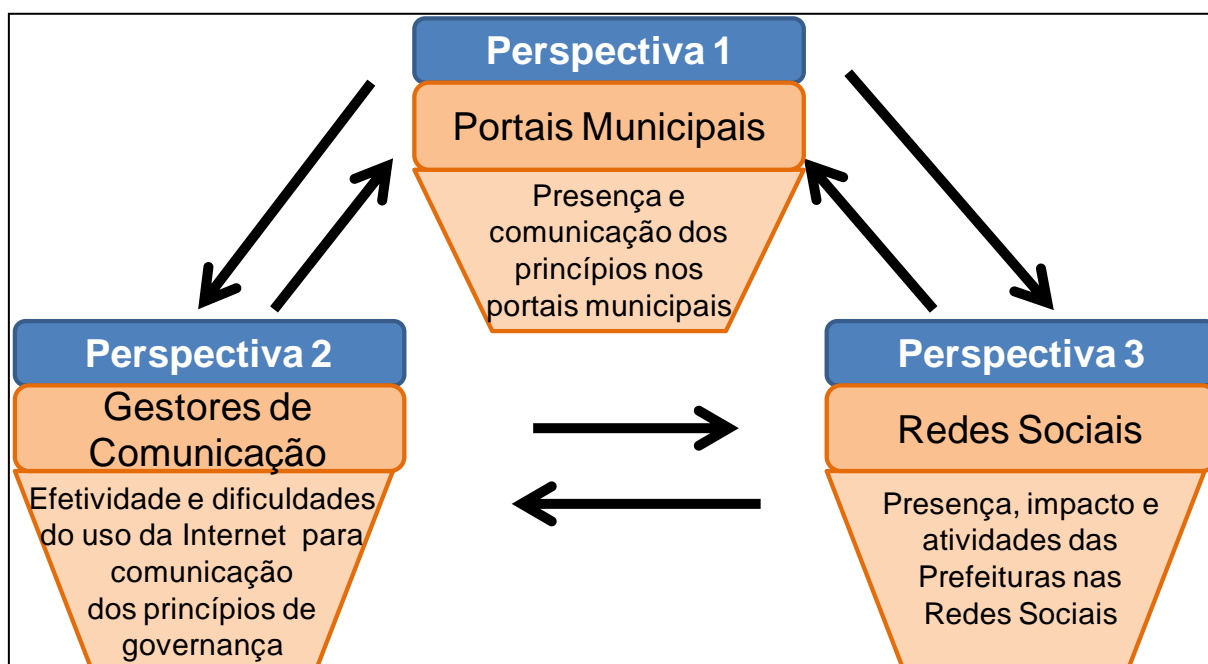


Figura 8 – Perspectivas de observação do problema de pesquisa
 Fonte: Elaborada pelo autor.

3.3.1 Observação dos portais governamentais e redes sociais

A observação científica tem a intenção de contribuir para responder ao problema de pesquisa e para tal deve ser descrita, explicada, compreendida com consistência e coerência e iluminada pelo referencial teórico que sustenta o estudo (VERGARA, 2012).

A observação pode ser classificada em relação ao critério de estruturação, à participação do observador, ao número de observadores e à fonte.

Quanto à estruturação, a presente pesquisa se utilizará da observação estruturada, que, para Marconi e Lakatos (2010), consiste em observação que utiliza instrumentos para a coleta dos dados. Vergara (2012, p. 76) destaca que a “observação estruturada tem a capacidade de ajudar a clarificar comportamentos em termos de frequência, duração, forma, sequenciamento de ocorrências, na medida em que o observador decodifique o que está observando”.

Em relação à participação, optou-se pela observação não participante, que é aquela que é feita sem que o observador interfira ou se envolva na situação (VERGARA, 2012). O pesquisador se reveste de espectador, mas garante que a observação tenha um caráter sistemático por meio de uma observação consciente, dirigida e ordenada para um fim determinado (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Quanto ao número de observadores, a observação será feita pelo próprio pesquisador, ou seja, se trata de uma observação individual. Por fim, quanto à fonte, a observação será direta em cada portal governamental da amostra selecionada. Para Vergara (2012, p. 82), a “observação direta refere-se ao registro de uma situação, um evento, um fenômeno, durante sua ocorrência”.

Para efetivar a observação nos portais governamentais, foi elaborado um formulário de observação, constante no Apêndice C. O formulário de observação visa responder ao primeiro objetivo específico: identificar os princípios da governança pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet e foi subdividido em duas partes.

A primeira parte do formulário de observação é formada por questões fechadas dicotômicas que objetivam medir a presença ou não no portal governamental de cada princípio de governança pública. A elaboração das questões

se deu com base na legislação, autores da área e boas práticas observadas pelo pesquisador, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Fundamentos para elaboração de questões para o formulário de observação de portais governamentais

Fundamento	Total de questões
Lei Complementar nº 101/2000	8
Lei Complementar nº 131/2009	2
Lei nº 12.527/2011	11
Santana Junior (2008)	3
Rezende (2009)	2
Akutsu (2009)	3
Matias-Pereira (2010)	2
Padrão adotado pelo portal do Governo Federal	4
Boa prática do portal da prefeitura de São Paulo	4
Boa prática do portal da prefeitura de Curitiba	4
Total	43

Fonte: Elaborada pelo autor.

Para finalizar a primeira parte do formulário, com base nos conceitos de cada princípio da governança pública exposto no referencial teórico, foi feita pelo pesquisador a correlação de cada questão com um ou mais princípios da governança pública, conforme justificativas apresentadas no Apêndice D. O total de questões do formulário vinculadas a cada princípio da governança pública está exposto na Tabela 3:

Tabela 3 – Questões do formulário de observação dos portais vinculadas a cada princípio da governança pública

Princípio da governança pública	Questões vinculadas	Total de questões por princípio
Transparência	1 a 30, 32 a 36, 40 e 42.	37
Prestação de Contas	4, 6 a 11, 13, 23, 29, 30 e 34.	12
Integração	12 a 14, 23 e 35.	5
Equidade	10, 18, 22, 27, 31, 34, 37 a 39, 41 e 43.	11
Responsabilidade	14, 23 e 38.	3
Cumprimento das leis	1 a 13, 24 a 26, 29, 33, 36, 40 e 43.	21
Ética	15, 16 e 20.	3
Legitimidade	11, 23 e 29.	3
Eficiência em portal	7, 11, 23 e 30.	4

Fonte: Elaborada pelo autor.

A partir do número de respostas positivas para as questões do formulário, é possível construir índices de presença de cada um dos princípios de governança pública no portal governamental, mediante a seguinte fórmula:

$$\text{Índice de presença} = \text{número de respostas positivas} / \text{total de questões}$$

Assim, para cada princípio da governança pública pesquisado, ao se dividir o número de respostas positivas vinculadas ao princípio pelo número total de questões vinculadas ao princípio, determina-se o índice de presença deste princípio no portal governamental pesquisado.

A constituição de um índice para cada princípio foi adaptado de Santana Junior (2008) que construiu o índice de transparência fiscal. Justifica-se a utilização de índice para cada princípio de governança, pois permite: (i) analisar o grau de presença do princípio no portal por meio da classificação constante na Tabela 4; e (ii) normalizar os princípios, independente do número de questões a eles vinculados.

Tabela 4 – Classificação dos índices de presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais

	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto
Índice de presença do princípio	0,0 a 0,20	0,21 a 0,40	0,41 a 0,60	0,61 a 0,80	0,81 a 1,00

Fonte: Elaborada pelo autor.

As respostas obtidas na segunda parte do formulário permitem a medição do uso dos termos vinculados à governança pública na comunicação por intermédio dos portais governamentais.

Para efetivar a observação nas redes sociais, foi desenvolvido um formulário próprio, constante no Apêndice E, cujo objetivo é responder ao objetivo específico: identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais. O formulário é composto por 9 perguntas e se pretende mensurar a presença, atividade e impacto das prefeituras municipais nas seguintes redes sociais: Facebook, YouTube e Twitter, bem como a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais.

As questões que investigam a presença das prefeituras nas redes sociais – questões 1, 4 e 7 – verificaram a existência de perfil oficial da prefeitura em cada uma das redes sociais investigadas.

As atividades das prefeituras em cada uma das redes sociais foram investigadas por meio das questões 3, 6 e 9, que verificaram as publicações efetivadas no período pesquisado. A partir dos dados obtidos, é possível desenvolver uma classificação da atividade em três categorias: inativo, ativo não regular e ativo regular. Os critérios de classificação estão dispostos no Quadro 13.

Rede social	Inativo	Ativo não regular	Ativo regular
Facebook	Não fez nenhuma publicação no período pesquisado	Não atingiu, em média, uma publicação por dia no período pesquisado	Atingiu, em média, ao menos uma publicação por dia no período pesquisado
YouTube	Não publicou nenhum vídeo no período pesquisado	Não atingiu, em média, um vídeo por mês no período pesquisado	Atingiu, em média, ao menos um vídeo por mês no período pesquisado
Twitter	Não fez nenhuma publicação no período pesquisado	Não atingiu, em média, uma publicação por dia no período pesquisado	Atingiu, em média, ao menos uma publicação por dia no período pesquisado

Quadro 13 – Categorias de classificação de atividades das prefeituras nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O impacto das prefeituras nas redes sociais, mensurado por intermédio das questões 2, 3, 5, 6, 8 e 9, permitiram investigar o alcance das redes sociais de cada prefeitura, sob quatro aspectos que foram classificados conforme o Quadro 14.

Aspectos de observação das redes sociais	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto
Pessoas que assinam o canal oficial da prefeitura nas redes sociais	A relação de assinantes pela população do município é, no máximo, de 1%	A relação de assinantes pela população do município está entre 1,1% até 5%	A relação de assinantes pela população do município está entre 5,1% até 10%	A relação de assinantes pela população do município está entre 10,1% até 20%	A relação de assinantes pela população do município é superior a 20%
Reações ao conteúdo publicado pelas prefeituras nas redes sociais	A relação de reações por publicação é, no máximo, de 5	A relação de reações por publicação está entre 5,1 até 10	A relação de reações por publicação está entre 10,1 até 50	A relação de reações por publicação está entre 50,1 até 100	A relação de reações por publicação é superior a 100
Compartilhamento das publicações das prefeituras nas redes sociais (exclusivo para as redes sociais Facebook e Twitter)	A relação de compartilhamento por publicação é, no máximo, de 5	A relação de compartilhamentos por publicação está entre 5,1 até 10	A relação de compartilhamentos por publicação está entre 10,1 até 50	A relação de compartilhamentos por publicação está entre 50,1 até 100	A relação de compartilhamentos por publicação é superior a 100
Visualizações (exclusivo para a rede social Youtube)	Média de até 50 visualizações por vídeo	Média entre 51 e 100 visualizações por vídeo	Média entre 101 e 1.000 visualizações por vídeo	Média entre 1.001 e 10.000 visualizações por vídeo	Média acima de 10.000 visualizações por vídeo

Quadro 14 – Categorias de classificação de impacto das prefeituras nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O Quadro 14 mostra os quatro aspectos de mensuração de impacto das redes sociais: (i) pessoas que assinam o canal oficial da prefeitura nas redes sociais; (ii) reações ao conteúdo publicado pelas prefeituras nas redes sociais – curtidas e

marcações gostei/não gostei; (iii) compartilhamento das publicações das prefeituras nas redes sociais, mensurado no Facebook e Twitter; e (iv) visualizações, mensurado exclusivamente no YouTube.

Por fim, o formulário de observação das redes sociais, a partir do registro dos títulos das publicações efetivadas pelas prefeituras, permite medir o quanto a governança pública e seus princípios foram citados.

3.3.2 Questionário aos gestores de comunicação das prefeituras municipais

A outra técnica a ser utilizada é o questionário. O “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 184). Quanto à sua utilidade, Vergara (2012) destaca que os questionários são úteis quando se quer ouvir um grande número de respondentes em regiões geograficamente dispersas, aliado à não necessidade da presença do pesquisador e a um tempo mais restrito para a coleta de dados do que aquele necessário para fazer entrevista.

A formulação do questionário, para Gil (2010), consiste na tradução dos objetivos específicos em itens bem redigidos. Vergara (2012) complementa que a formulação deve estar baseada no referencial teórico, pois esse possibilitará ao pesquisador a reflexão sobre as respostas e a se chegar a concluir sobre algo, após a aplicação do questionário e o tratamento dos dados obtidos no campo.

Neste estudo, optou-se pela utilização de questões fechadas de múltipla escolha e de questões fechadas – escala diferencial semântica. Vergara (2012) assim define esses dois tipos de questões: nas questões fechadas de múltipla escolha, uma série de possíveis respostas é apresentada ao respondente para que ele faça sua escolha; nas questões fechadas – escala diferencial semântica, apresenta-se uma escala que pode variar de 5 a 7 pontos e nos extremos constam rótulos bipolares, como: antigo – moderno, para que para que o respondente faça sua escolha.

O questionário elaborado para envio aos gestores consta no Apêndice F e se vincula a dois objetivos específicos: (i) verificar a percepção dos gestores

municipais sobre as dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na Internet; e (ii) identificar a percepção dos gestores municipais frente à efetividade do uso das tecnologias de informação e comunicação na comunicação dos princípios de governança pública adotados pela gestão municipal.

O questionário tem 30 questões que tratam da: (i) identificação do Município e do cargo do respondente da pesquisa; (ii) percepção do respondente quanto à adoção pela prefeitura em suas políticas públicas e práticas administrativas dos princípios de governança pública; (iii) percepção do respondente quanto à comunicação para o cidadão, por meio do portal da prefeitura na Internet, dos princípios da governança pública adotados pela prefeitura; (iv) utilização da Internet pela prefeitura para comunicação; (v) estrutura de comunicação da prefeitura municipal; e (vi) percepção das dificuldades de comunicação da governança pública.

Considerando que nem todos os questionários enviados são respondidos, faz-se necessário determinar um índice de retorno do questionário eletrônico aceitável que permita determinar o nível de confiabilidade das informações coletadas. Faz-se uso do método apresentado por Barbetta (2011), que leva em conta as seguintes variáveis para o cálculo constantes do Quadro 15:

Variáveis utilizadas por Barbetta (2011) para cálculo de confiabilidade	
N = tamanho (número de elementos) da população;	
n = tamanho (número de elementos) da amostra;	
n_0 = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra;	
E_0 = erro amostral tolerável.	

Quadro 15 – Variáveis utilizadas por Barbetta (2011) para cálculo de confiabilidade
Fonte: Elaborado pelo autor.

Para aplicação do método, faz-se necessário determinar um erro amostral. Ao aplicar três faixas de erro de 5%, 10% e 20% com os dados desta pesquisa, têm-se a amostra mínima conforme Quadro 16:

Fórmula 1	$n_0 = [1 / E_0^2]$	
Fórmula 2	$n = [(N \times n_0) / (N + n_0)]$	
Aplicação (N = 100)		
E_0	n_0	N
5%	400	80
10%	100	50
20%	25	20

Quadro 16 – Cálculo de confiabilidade
Fonte: Elaborado pelo autor.

Para cumprir o último objetivo específico, a partir da obtenção de três diferentes perspectivas para a investigação do problema, foram identificadas as práticas comunicacionais da governança pública utilizadas pelos portais governamentais e redes sociais, a partir da classificação proposta por Kondo et al. (2002): (i) práticas de informação; (ii) práticas de consulta; e (iii) práticas de participação ativa.

Ao tratar das práticas de comunicação, Novelli (2006) faz as seguintes conceituações: (i) prática de informação: relação de mão única em que o governo fornece informações aos cidadãos; (ii) prática de consulta: relação de mão dupla em que os cidadãos oferecem *feedback* ao governo; e (iii) prática de participação ativa: relação que se baseia na parceria com o governo.

3.4 EXECUÇÃO DA PESQUISA

Para identificação dos portais de cada município, foi utilizada a ferramenta de busca eletrônica Google, através das palavras “prefeitura de <nome do município>”. A busca foi realizada no dia 25 de fevereiro de 2016 e os resultados se encontram no Apêndice G.

A coleta de dados nos portais municipais foi feita no período de 18 de abril a 03 de maio de 2016, de acordo com o procedimento de preenchimento do formulário de observação dos portais e seguindo os critérios definidos visando à padronização da coleta de dados, conforme o Apêndice H.

Para a coleta de dados nas redes sociais, assim como para os portais governamentais, foram elaborados procedimentos específicos para cada rede social, com o objetivo de padronizar a aplicação do formulário de observação das redes sociais.

A coleta de dados na rede social Facebook foi realizada entre os dias 18 de março a 30 de março de 2016, sendo que o período pesquisado foi de 10 dias: 07 a 16 de março de 2016. Para o preenchimento do formulário de observação da rede social Facebook, foi adotado o procedimento descrito no apêndice I.

A rede social YouTube foi pesquisada durante os dias 14 de fevereiro e 26 de fevereiro de 2016 e a coleta de dados considerou o período de 6 meses de

agosto de 2015 a janeiro de 2016. O procedimento para a coleta de dados está descrito no apêndice J.

Em relação à rede social Twitter, a pesquisa foi feita entre os dias 29 de fevereiro e 14 de março de 2016. O período pesquisado foi de 15 dias: de 11 de fevereiro a 25 de fevereiro e o procedimento de preenchimento do formulário de observação utilizado está disposto no apêndice K.

Por fim, o questionário aos gestores de comunicação do município foi elaborado na ferramenta *Google Forms* e ficou aberto para recebimento de respostas durante 4 semanas, no período de 11 de abril a 06 de maio de 2016. Durante esse período, foram enviadas correspondências eletrônicas aos gestores de comunicação do município, sendo realizados três envios para cada gestor no período. Visando padronizar o entendimento quanto aos princípios de governança pública, junto ao texto de solicitação de resposta à pesquisa, foi disponibilizado um glossário com a definição dos termos utilizados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo visa apresentar os resultados obtidos pela pesquisa realizada, bem como a análise desses resultados, de forma a atingir o objetivo geral do estudo, qual seja, identificar as práticas de comunicação utilizadas pelas prefeituras municipais por intermédio da Internet, em especial os portais e as redes sociais, para divulgação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal.

A pesquisa de campo foi realizada nos 100 portais governamentais das prefeituras selecionadas como recorte para o estudo e nas redes sociais Facebook, YouTube e Twitter das mesmas 100 prefeituras. Para a realização de pesquisa de campo junto aos gestores de comunicação, foi feito o envio de questionário eletrônico por e-mail às mesmas 100 prefeituras, sendo que 20 responderam.

Passa-se a apresentar os resultados obtidos junto aos portais governamentais, às redes sociais e ao questionário enviado aos gestores. Por fim, faz-se a análise das práticas de comunicação utilizadas pelos municípios por intermédio da Internet.

4.1 RESULTADOS DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS

O primeiro objetivo específico estabelecido neste estudo foi a identificação dos princípios da governança pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet.

Durante o período da pesquisa, os portais das prefeituras de Parauapebas e Vinhedo estiveram fora do ar, impossibilitando a coleta de dados. Os demais 98 portais das prefeituras pertencentes ao recorte foram analisados. A primeira parte do formulário consistiu em 43 questões objetivas, que permitiram estabelecer um índice de presença no portal de cada um dos princípios da governança pública.

O primeiro princípio verificado foi o da Transparência, aferido por meio de 37 questões. Nenhum portal alcançou o índice de presença máximo – 1,00, sendo

que o maior índice alcançado foi de 0,95 pelo portal da prefeitura de Uberlândia. A média dos índices de transparência dos 98 portais foi de 0,65 e a distribuição dos índices de transparência dos portais encontra-se no Gráfico 1:

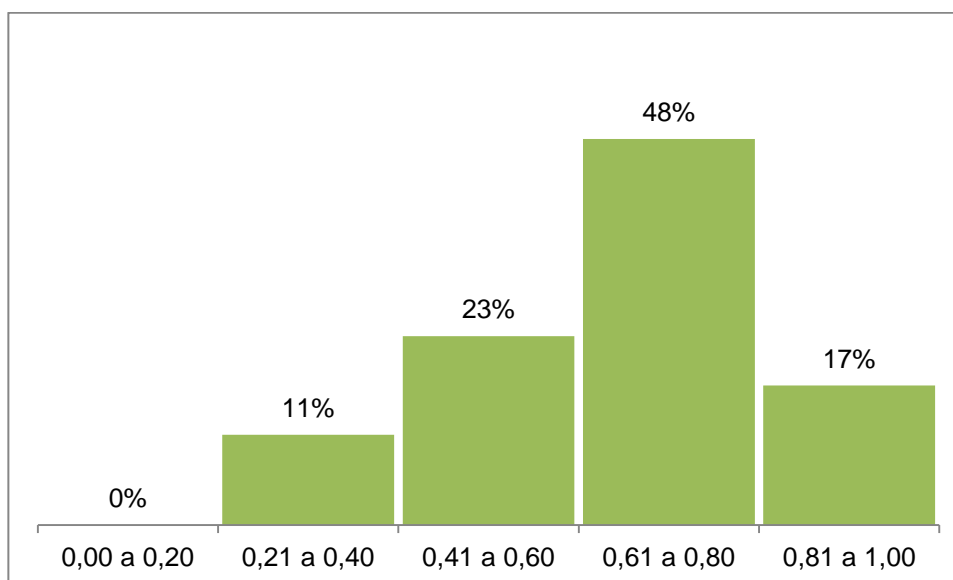


Gráfico 1 – Distribuição dos índices de transparência dos portais governamentais
Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico informa que 48% dos portais pesquisados apresentaram um índice de presença do princípio da transparência alto e 17% um índice de presença muito alto. Apresentaram um índice médio 23% do recorte pesquisado, enquanto 11% apresentaram um índice baixo. Nenhum portal apresentou índice de transparência muito baixo.

O princípio da prestação de contas – *accountability*, segundo princípio pesquisado, foi aferido por meio de 12 questões. O índice de presença máximo de 1,00 foi alcançado por 15 portais: Anápolis-GO, Angra dos Reis-RJ, Cariacica-ES, Cascavel-PR, Ipojuca-PE, Jaboatão dos Guararapes-PE, João Pessoa-PB, Maringá-PR, Mauá-SP, Mogi das Cruzes-SP, Natal-RN, Paranaguá-PR, Piracicaba-SP, Recife-PE e Santos-SP.

Os índices de prestação de contas do conjunto de portais pesquisados tiveram média de 0,74 e a distribuição deles se encontram no Gráfico 2. Os dados do gráfico indicam que 47% dos portais apresentam índice muito alto de prestação de contas, 26% índice alto e 21% índice médio. Com valores inferiores, 4% dos portais apresentam índice baixo e 2% muito baixo de presença do princípio de prestação de contas.

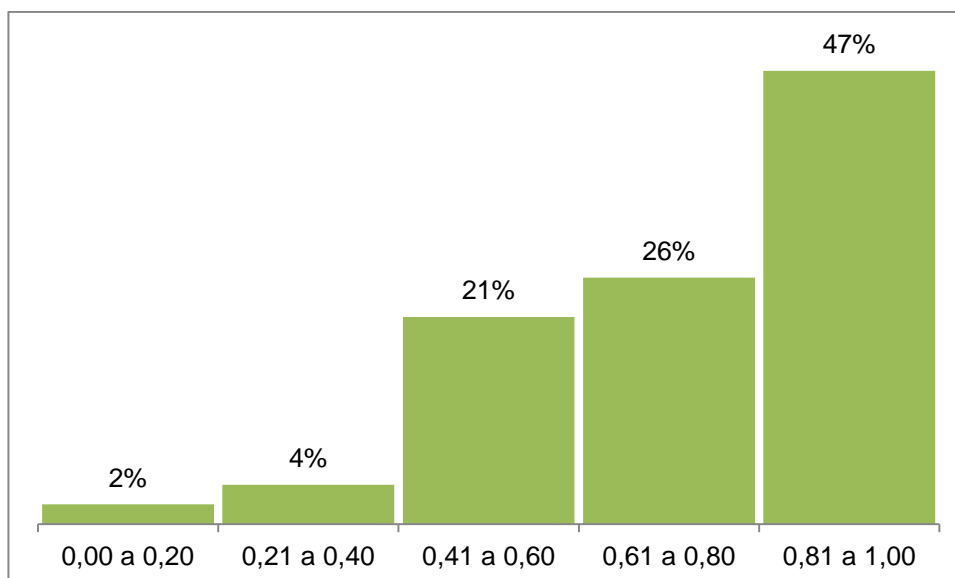


Gráfico 2 – Distribuição dos índices de prestação de contas dos portais governamentais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na sequência, verificou-se o princípio da Integração por intermédio de 5 questões. Alcançaram o índice de presença máximo de 1,00 um montante de 15 portais: Anápolis-GO, Campo Grande-MS, Cascavel-PR, Curitiba-PR, Foz do Iguaçu-PR, Goiânia-GO, Ipatinga-MG, Macaé-RJ, Maceió-AL, Nova Iguaçu-RJ, Paranaguá-PR, Piracicaba-SP, Porto Alegre-RS, Porto Velho-RO e Uberlândia-MG. A média aferida dos índices de Integração foi de 0,64.

O Gráfico 3 mostra a distribuição dos índices de Integração dos portais governamentais.

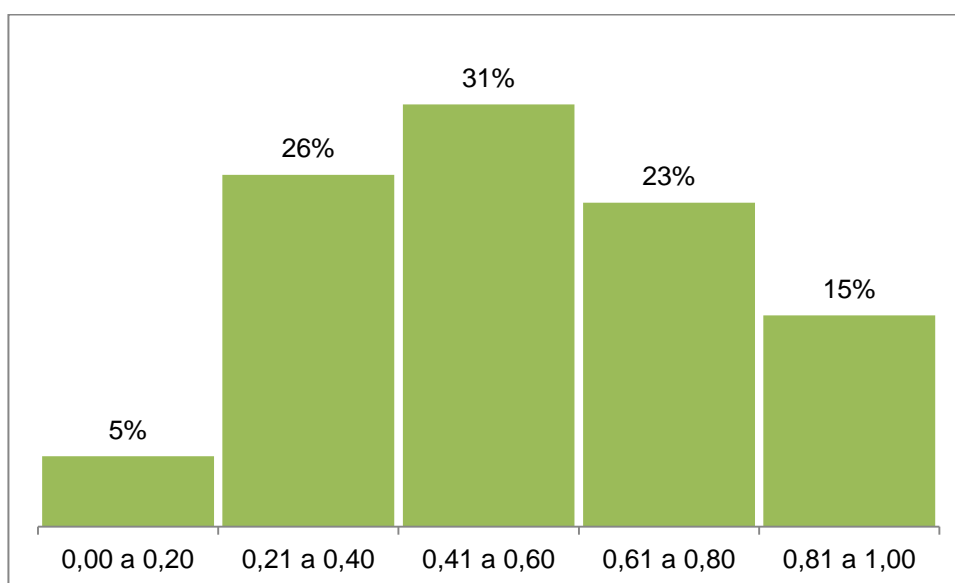


Gráfico 3 – Distribuição dos índices de Integração dos portais governamentais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme o Gráfico 3, a maior proporção de portais, 31%, apresentaram índice de presença do princípio de Integração médio, seguido de 26% de portais com índice baixo e ainda 23% de portais com índice alto. Apresentaram índice de presença muito alto 15% dos portais e, na outra extremidade, 5% dos portais apresentaram índice muito baixo.

O quarto princípio verificado foi o princípio da equidade, aferido por meio de 11 questões. Nenhum portal alcançou o índice de presença 1,00, sendo que o maior índice foi de 0,91, alcançado pelo portal da prefeitura de Nova Iguaçu-RJ. A média dos índices de Equidade dos portais foi de 0,61. A distribuição dos índices de equidade dos portais está exposto no Gráfico 4:

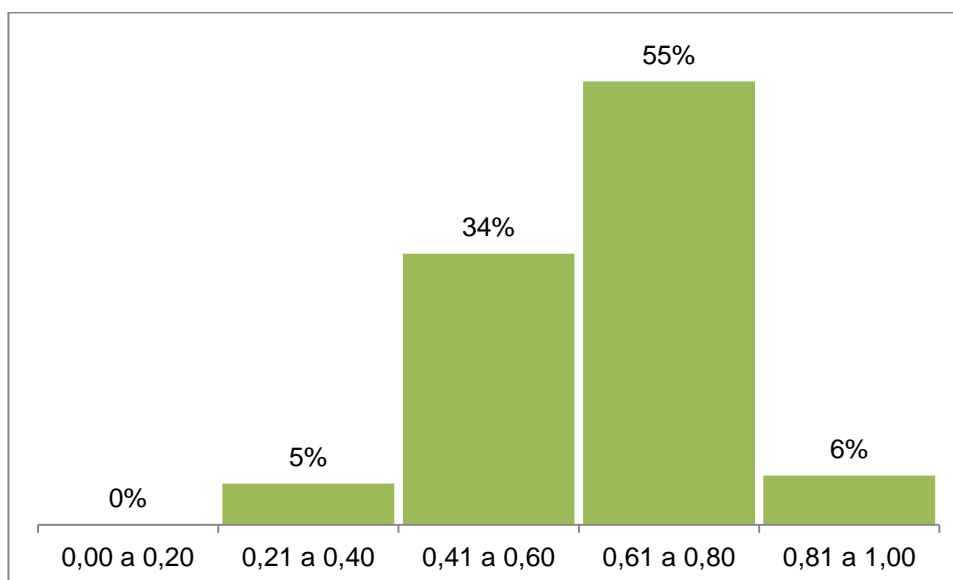


Gráfico 4 – Distribuição dos índices de equidade dos portais governamentais
Fonte: Elaborado pelo autor.

Os dados do Gráfico 4 indicam que mais da metade dos portais pesquisados, 55%, apresentaram um índice alto de presença do princípio da Equidade. O índice médio foi apresentado por 34% do recorte pesquisado. As outras classificações de presença alcançaram os seguintes índices: 6% muito alto e 5% baixo. Nenhum portal apresentou índice de equidade muito baixo.

O princípio da responsabilidade, quinto princípio pesquisado, foi medido por meio de 3 questões e teve o maior número de portais que atingiram o índice de presença máximo de 1,00 dentre todos os princípios pesquisados: 34 portais, conforme Quadro 17:

Município	UF	Município	UF	Município	UF
Americana	SP	Curitiba	PR	Nova Iguaçu	RJ
Anápolis	GO	Foz do Iguaçu	PR	Paranaguá	PR
Angra dos Reis	RJ	Goiânia	GO	Piracicaba	SP
Araucária	PR	Ipatinga	MG	Porto Alegre	RS
Belford Roxo	RJ	Itapevi	SP	Porto Velho	RO
Brasília	DF	Jaboatão dos Guararapes	PE	Recife	PE
Camaçari	BA	Jundiaí	SP	São José do Rio Preto	SP
Campo Grande	MS	Macaé	RJ	São Luís	MA
Canoas	RS	Maceió	AL	São Paulo	SP
Cariacica	ES	Mogi das Cruzes	SP	Serra	ES
Cascavel	PR	Natal	RN	Uberlândia	MG
Cuiabá	MT				

Quadro 17 – Lista de portais governamentais com índice de responsabilidade máximo

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao tomar a média dos portais quanto ao princípio da responsabilidade, chegou-se ao valor do índice de presença de 0,68. A distribuição dos índices do princípio de Responsabilidade dos portais se encontra no Gráfico 5:

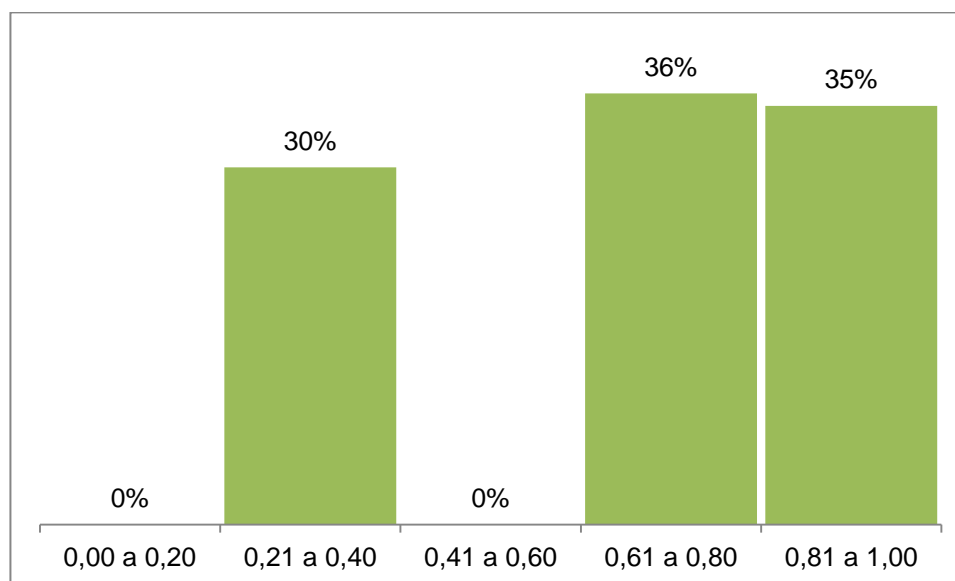


Gráfico 5 – Distribuição dos índices de responsabilidade dos portais governamentais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os índices de presença do princípio da responsabilidade dos portais pesquisados, conforme o Gráfico 5, tiveram sua distribuição relativamente semelhante entre três categorias: muito alto com 35%, alto com 36% e baixo com 30%. Nenhum portal apresentou índice médio ou muito baixo.

Posteriormente, verificou-se o princípio do cumprimento de leis por intermédio de 21 questões. Somente um portal governamental alcançou o índice de presença máximo de 1,00: o portal da prefeitura de Piracicaba-SP. A média aferida dos índices de cumprimento das leis foi de 0,69 e a distribuição dos índices relativos ao princípio do cumprimento das leis ocorreu conforme o Gráfico 6:

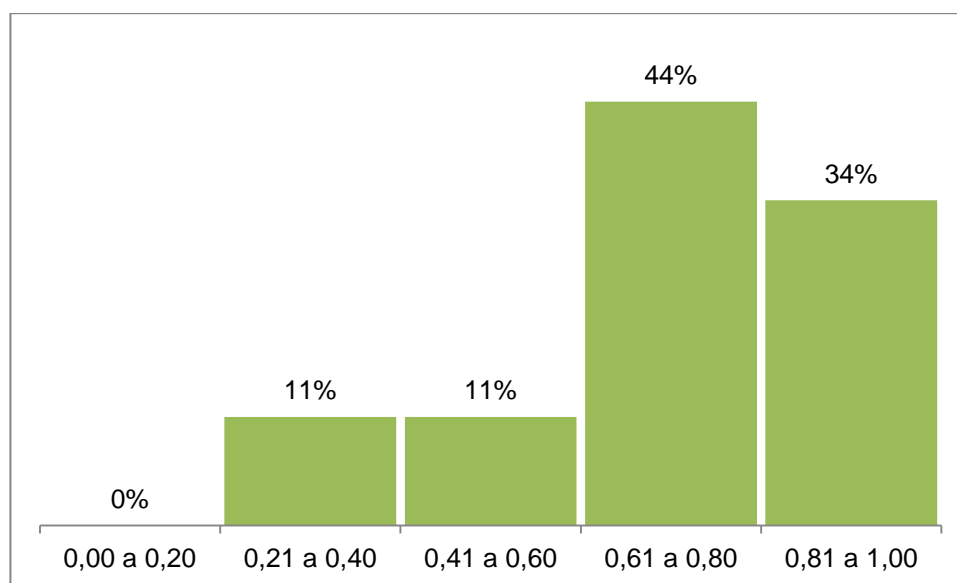


Gráfico 6 – Distribuição dos índices de cumprimento das leis dos portais governamentais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O recorte pesquisado apresentou 44% de portais com índice alto e 34% com índice muito alto relativo à presença do princípio do cumprimento das leis. As classificações médio e baixo de presença apresentaram 11% cada e nenhum portal apresentou índice muito baixo de cumprimento de leis.

O sétimo princípio pesquisado foi o da ética, verificado por meio de 3 questões. Apenas os portais governamentais de Mogi das Cruzes-SP e Paranaguá-PR alcançaram o índice de presença máximo de 1,00. Por outro lado, 67 portais tiveram 0,00 como índice, ou seja, não obtiveram resposta positiva para nenhuma das 3 perguntas vinculadas ao princípio da Ética. Dessa forma, a média dos índices de Ética foi de 0,18.

A distribuição dos índices relativos à presença do princípio da ética nos portais pode ser visualizada no Gráfico 7. Nele, apresenta-se que 68% do recorte apresentam índice muito baixo e 11% índice baixo. Nenhum portal apresentou índice

médio. Identificaram-se 18% dos portais com índice de presença da ética alto e 2% muito alto.

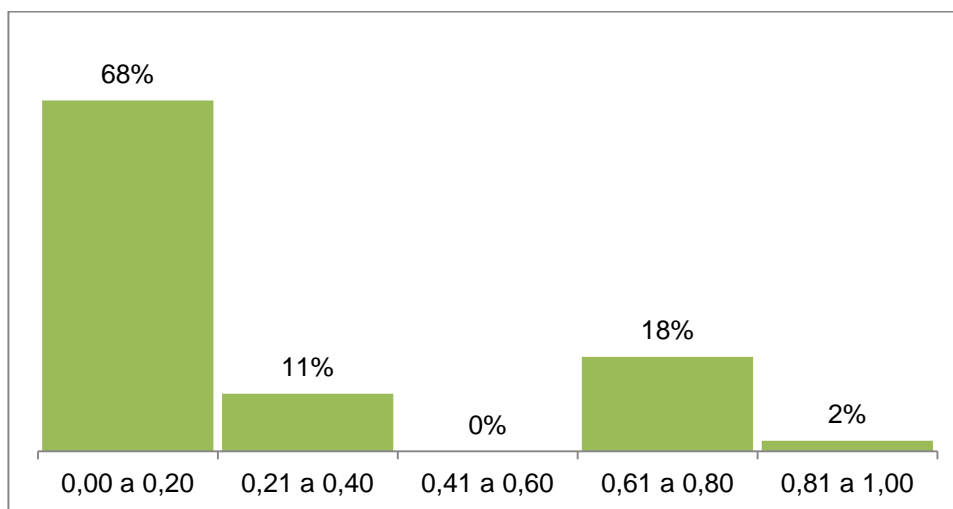


Gráfico 7 – Distribuição dos índices de ética dos portais governamentais
Fonte: Elaborado pelo autor.

O princípio da legitimidade, assim como o princípio anterior, foi aferido por intermédio de 3 questões. Ao todo, 16 portais atingiram o índice de presença máximo de 1,00: Anápolis-GO, Angra dos Reis-RJ, Belford Roxo-RJ, Cariacica-ES, Cascavel-PR, Ipojuca-PE, Jaboatão dos Guararapes-PE, João Pessoa-PB, Maringá-PR, Mauá-SP, Mogi das Cruzes-SP, Natal-RN, Paranaguá-PR, Piracicaba-SP, Recife-PE e Santos-SP. Por outro lado, 15 portais não obtiveram resposta positiva para nenhuma das perguntas. Esses dois fatores resultaram em uma média de presença dos índices de legitimidade de 0,49 e distribuição conforme Gráfico 8:

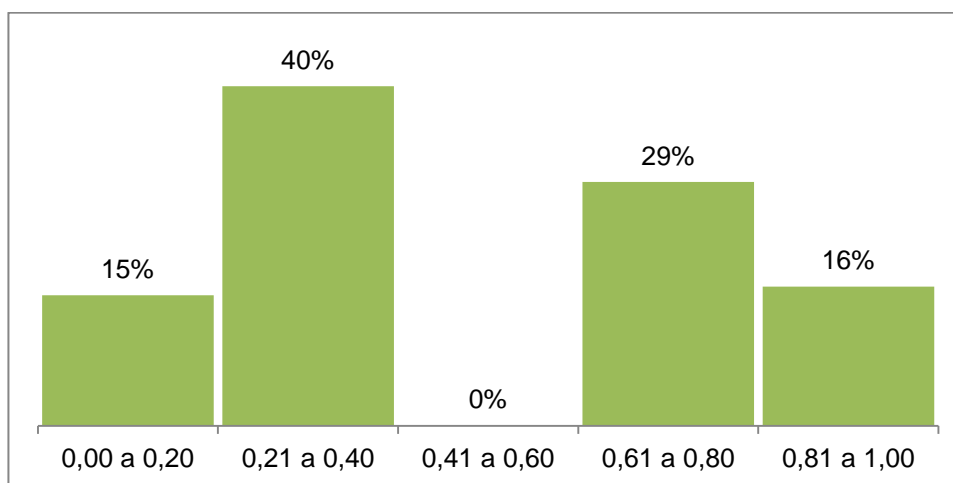


Gráfico 8 – Distribuição dos índices de Legitimidade dos portais governamentais
Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 8 mostra que 40% dos portais apresentaram índice baixo de presença do princípio da legitimidade e 15% índice muito baixo. Nenhum portal apresentou índice médio, enquanto 29% apresentaram índice alto e 16% índice muito alto de legitimidade.

O último princípio pesquisado foi o da eficiência, medido por meio de 4 questões. O índice de presença máximo de 1,00 foi atingido por 30 portais, segundo lugar entre os princípios pesquisados, listados no Quadro 18:

Município	UF	Município	UF	Município	UF
Anápolis	GO	Ipojuca	PE	Nova Iguaçu	RJ
Angra dos Reis	RJ	Itapevi	SP	Paranaguá	PR
Brasília	DF	Jaboatão dos Guararapes	PE	Piracicaba	SP
Camaçari	BA	João Pessoa	PB	Porto Velho	RO
Canoas	RS	Jundiaí	SP	Recife	PE
Cariacica	ES	Macaé	RJ	Santos	SP
Cascavel	PR	Maringá	PR	São Luís	MA
Cuiabá	MT	Mauá	SP	Serra	ES
Curitiba	PR	Mogi das Cruzes	SP	Sorocaba	SP
Goiânia	GO	Natal	RN	Uberlândia	MG

Quadro 18 – Lista de portais governamentais com índice máximo do princípio da eficiência
Fonte: Elaborado pelo autor.

A média dos índices de eficiência aferido nos portais foi de 0,69, em que pese o fato de 4 portais terem obtido índice de 0,00. A distribuição dos índices de eficiência dos portais pode ser visualizado no Gráfico 9:

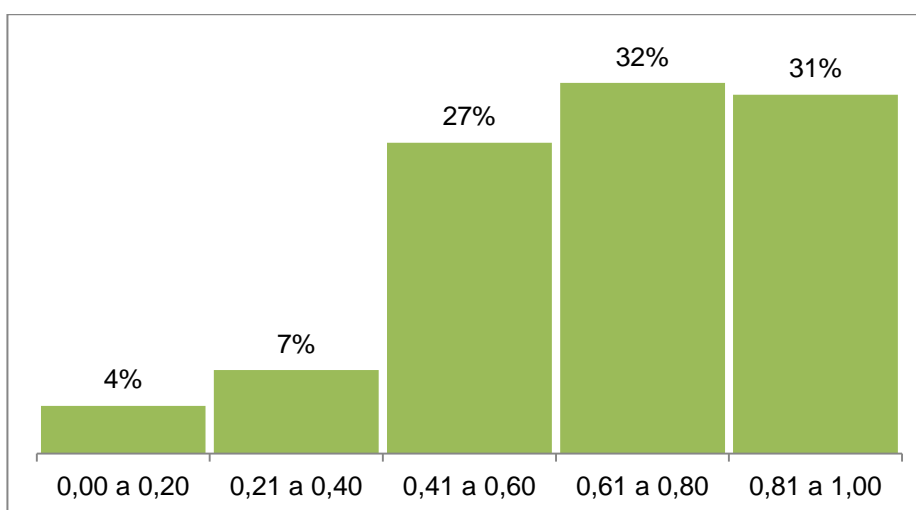


Gráfico 9 – Distribuição dos índices de eficiência dos portais governamentais
Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação ao princípio de eficiência, as três classificações que indicam maior presença nos portais tiveram índices próximos: 31% dos portais apresentaram

índices muito altos; 32% índices altos; e 27% índices médios. As classificações que indicam baixa presença do princípio de eficiência no portal tiveram valores inferiores de 7% de índices baixos e 4% de índices muito baixos.

A segunda parte do formulário consistiu em 10 questões que permitiram identificar o quanto os termos relacionados à governança foram utilizados na comunicação dos portais governamentais.

O termo “governança” foi citado em 50 portais governamentais, um total de 2.194 vezes, ou seja, em praticamente metade dos portais pesquisados não houve sequer uma citação à governança. O total de citações dos termos pesquisados se encontra na Tabela 5:

Tabela 5 – Resultados das buscas por termos vinculados aos princípios de governança pública

Termos pesquisados	Número de portais com citação ao termo pesquisado	Número de citações
Transparência	73	54.153
Prestação de contas / accountability	72	89.314
Integração	74	43.344
Equidade	67	2.029
Responsabilidade	78	102.852
Cumprimento das leis / Cumprimento de leis	62	84.772
Ética	71	21.492
Legitimidade	63	7.366
Eficiência	73	16.199

Fonte: Elaborada pelo autor.

Os termos pesquisados foram citados em média em 70,3 portais, sendo que, conforme a Tabela 5, o termo com maior número de portais em que ocorreu citação foi responsabilidade, seguido por integração, transparência, eficiência, prestação de contas e ética, todos os termos citados acima da média. Os termos equidade, legitimidade e cumprimento das leis foram citados abaixo da média.

Em relação ao número de citações, assim como no quesito número de portais em que foi citado, o termo responsabilidade ficou em primeiro lugar. Os demais termos, em ordem decrescente de citação, foram prestação de contas, cumprimento das leis, transparência, integração, ética e eficiência. Os termos com menor número de citações foram legitimidade e equidade.

4.1.1 Principais resultados a destacar da análise dos portais governamentais

Do exposto até aqui, conjugando-se os resultados das duas partes do formulário de observação dos portais e objetivando cumprir o primeiro objetivo específico que consiste na identificação dos princípios de comunicação pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet, pode-se afirmar que todos os princípios de governança pública estão, em algum grau, presentes e sendo comunicados por meio dos portais das prefeituras municipais pesquisados.

Os princípios do cumprimento de leis, prestação de contas e responsabilidade apresentaram índices de presença superiores a 70% nos portais governamentais com classificação alto e muito alto, representando, assim, os três princípios mais presentes nos portais. Esses três princípios também foram os mais citados nas buscas nos portais; sendo assim, também representam os três princípios mais comunicados por intermédio dos portais.

Os princípios da transparência, eficiência e equidade podem ser classificados em relação à presença nos portais como presença intermediária-alta, pois apresentaram índices de presença alta e muita alta em torno de 60% dos portais e presença média variando entre 23% e 34%. Em relação à comunicação, o princípio de transparência ficou em quarto lugar no número de citações, porém os princípios de eficiência e equidade estão entre os menos citados, logo com baixa comunicação por meio dos portais governamentais das prefeituras.

O princípio da integração obteve um perfil único entre os princípios pesquisados, posto que apresentou divisão entre as classificações muita baixa e baixa com 31%, média também com 31% e alta e muito alta com 38%, o que significa uma presença intermediária nos portais pesquisados. Quanto à comunicação pelo portal, o princípio registrou o quinto lugar em número de citações, o que representa que sua comunicação pelos portais também ocorre de forma intermediária em relação aos demais princípios.

Por fim, os princípios de legitimidade e ética apresentam índices de presença nos portais governamentais muito baixos e baixos, de 55% e 79% respectivamente, o que caracteriza as menores presenças nos portais governamentais dentre os princípios pesquisados. O princípio da legitimidade se

encontra também entre os princípios de menor comunicação, na oitava posição em número de citações, e o princípio da ética em sexto lugar no tocante a citações.

A partir da análise dos resultados de presença e comunicação dos princípios de governança pública por intermédio dos portais das prefeituras municipais, foi criada a Figura 9, que, mediante uma escala crescente entre os princípios, busca relacionar os dois aspectos investigados nesta pesquisa.

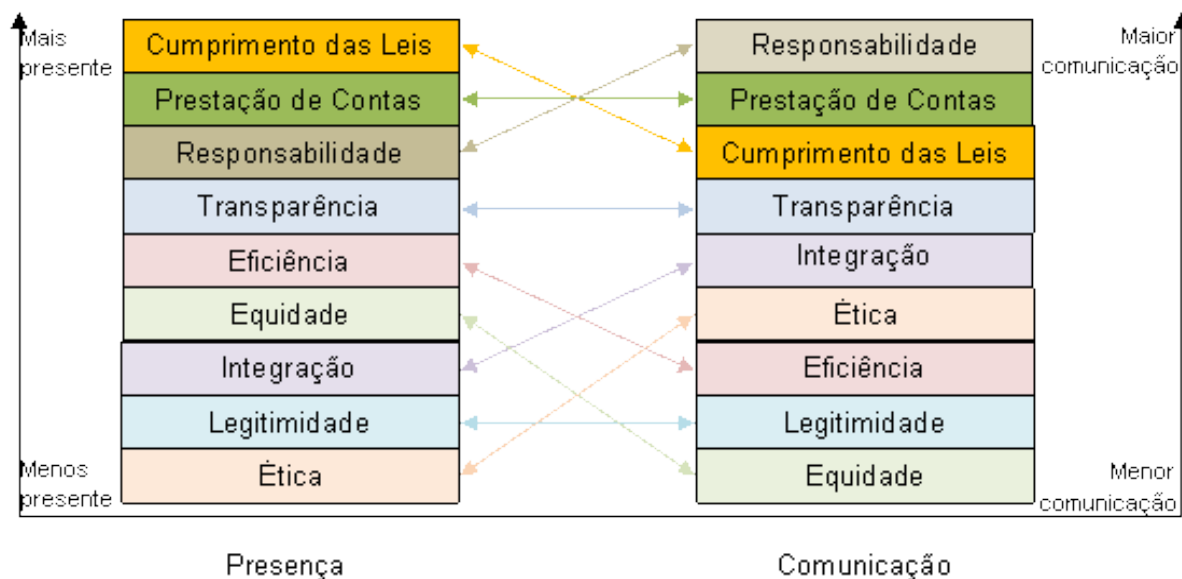


Figura 9 – Presença e comunicação dos princípios de governança pública nos portais governamentais

Fonte: Elaborada pelo autor.

Em outro viés de análise, cabe analisar as prefeituras que atingiram em seus portais governamentais índices de presença altos e muito altos, em todos os princípios de governança pública pesquisados e, a partir do PIB e população de seus municípios, buscar uma relação entre esses fatores.

Somente o portal da prefeitura de Paranaguá-PR, 65º PIB e 92º em população, apresentou índices muito altos (entre 0,81 e 1,00) para todos os princípios de governança pública analisados.

Um total de 14 portais governamentais de prefeituras apresentaram índices ao menos altos (igual ou maior a 0,61) em todos os princípios de governança pública. Na Tabela 6, consta lista dos municípios dessas prefeituras, acompanhados pela posição de PIB e população dentro do recorte escolhido.

Tabela 6 – Lista de municípios que o portal da prefeitura obteve índices de presença altos (igual ou maior que 0,61) em todos os princípios de governança pública acompanhados de PIB e população

Prefeituras	UF	Posição em PIB	Posição em população
Angra dos Reis	RJ	59 ^o	88 ^o
Cuiabá	MT	42 ^o	35 ^o
Curitiba	PR	4 ^o	8 ^o
Jundiaí	SP	24 ^o	55 ^o
Macaé	RJ	40 ^o	78 ^o
Mogi das Cruzes	SP	69 ^o	52 ^o
Nova Iguaçu	RJ	62 ^o	23 ^o
Piracicaba	SP	52 ^o	57 ^o
Porto Alegre	RS	7 ^o	10 ^o
Recife	PE	15 ^o	9 ^o
São Luís	MA	23 ^o	15 ^o
Serra	ES	39 ^o	44 ^o
Uberlândia	MG	25 ^o	30 ^o
Vila Velha	ES	83 ^o	46 ^o

Fonte: Elaborada pelo autor.

Ao analisar os 15 portais destacados em virtude dos altos índices de presença de todos os princípios de governança pública, pode-se verificar que três deles se encontram entre os 15 maiores PIBs do Brasil: Curitiba-PR, Porto Alegre-RS e Recife-PR. Os demais 13 portais variam da 23^a posição até a 83^o posição.

Em termos de população, dos 15 portais governamentais elencados, quatro deles pertencem aos 15 maiores contingentes populacionais: Curitiba-PR, Porto Alegre-RS, Recife-PE e São Luís-MA. Os 11 portais restantes têm variação entre a 23^a posição até a 92^a posição, ocupada justamente por Paranaguá-PR, que tem todos os índices de presença classificados como muito altos.

Dessa forma, não é possível estabelecer uma relação positiva entre PIB e presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais, ou seja, não se pode afirmar que, quanto maior o PIB do município, maior a presença dos princípios de governança pública no portal da prefeitura municipal. Infere-se disso que a capacidade financeira do órgão público municipal, dentro do recorte selecionado, não é fator determinante para a comunicação da governança pública por intermédio dos portais governamentais.

De forma análoga, não se verificou uma clara relação positiva entre tamanho da população do município e presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais, de forma que não se pode afirmar que, quanto

maior a população do município, maior a presença no portal da prefeitura dos princípios de governança pública. Esse fato permite entender que o tamanho da população do município não é fator determinante para a comunicação da governança pública por intermédio dos portais governamentais.

4.2 RESULTADOS DAS REDES SOCIAIS

O segundo objetivo específico deste trabalho foi identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais. Para tal, foram pesquisados dados de forma a identificar a presença, a atividade, o impacto das redes sociais, bem como a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais.

4.2.1 Presença e atividade das prefeituras nas redes sociais

O primeiro fator pesquisado foi relativo à presença das prefeituras nas redes sociais pesquisadas: Facebook, YouTube e Twitter.

A rede social Facebook é a que possui o maior índice de adesão das prefeituras, com 99 perfis oficiais. A segunda rede social em termos de presença das prefeituras municipais foi o YouTube, em que 96 prefeituras possuem um canal oficial. A terceira rede social pesquisada foi o Twitter, que apresentou o menor número de perfis de prefeituras dentre as redes pesquisadas, porém ainda bastante elevado, já que 86 prefeituras possuem um perfil oficial no Twitter.

O segundo fator analisado nas redes sociais foi relativo à atividade das prefeituras em cada uma das redes. De modo a classificar a atividade das prefeituras nas redes sociais, optou-se por desenvolver uma classificação em três categorias: inativo, ativo não regular e ativo regular, conforme critérios de classificação dispostos no Quadro 13.

No Facebook, cinco prefeituras não realizaram ao menos uma postagem no período; logo, foram classificadas com o perfil inativo. Desse modo, 94 prefeituras

realizaram 3.595 publicações nos dez dias pesquisados, resultando em uma média de 38,2 publicações por prefeitura no período (desvio padrão de 17,7).

Tomados os números por dia, a média de publicações no Facebook ficou em 3,82 publicações/dia por prefeitura. Apenas 4 prefeituras não atingiram ao menos uma publicação por dia, sendo classificadas com o perfil ativo não regular. As demais prefeituras, 90, foram classificadas com o perfil ativo regular.

No YouTube, 19 prefeituras não publicaram sequer um vídeo no período pesquisado, tendo o perfil inativo como forma de classificação. As prefeituras que publicaram vídeos, 77, publicaram 3.613 vídeos no período de seis meses pesquisados, resultando em uma média de 46,9 vídeos por prefeitura no período (desvio padrão de 59,5).

Sob a ótica mensal, a média de publicações no YouTube ficou em 7,82 vídeos/mês por prefeitura. Contudo, 17 prefeituras postaram, em média, menos de 1 vídeo por mês; logo, foram classificadas com o perfil de ativo não regular. Assim, 60 prefeituras foram classificadas com o perfil ativo regular.

No Twitter, 21 prefeituras foram classificadas com perfil inativo, já que nada publicaram no período de quinze dias pesquisado. As 65 prefeituras restantes fizeram 5.169 publicações no período, o que resulta em uma média de 79,5 publicações por prefeitura (desvio padrão de 91,5).

Ao analisar as publicações por dia, tem-se que 6 prefeituras foram classificadas com perfil ativo não regular, pois não publicaram em média 1 tweet por dia. Com o perfil ativo regular, foram classificadas 59 prefeituras.

A partir dessa classificação, a presença e atividade de cada rede social estão apresentadas no Gráfico 10. O gráfico indica que a rede social Facebook é utilizada com regularidade por 90% das prefeituras, constituindo-se, assim, na principal rede social utilizada pelas prefeituras dentre as três redes pesquisadas. Por sua vez, o YouTube e o Twitter aparecem praticamente com o mesmo índice de utilização regular pelas prefeituras, de 60% e 59% respectivamente.

Por outro lado, ainda com base no Gráfico 10, destaca-se negativamente o percentual de prefeituras que possuem contas em redes sociais e não a utilizam regularmente, 9% no Facebook, 36% no YouTube e 27% no Twitter. Esses números reforçam o alerta de Haswani (2013) sobre a presença da tecnologia não necessariamente produzir efeitos na comunicação, se a ferramenta não for atualizada.

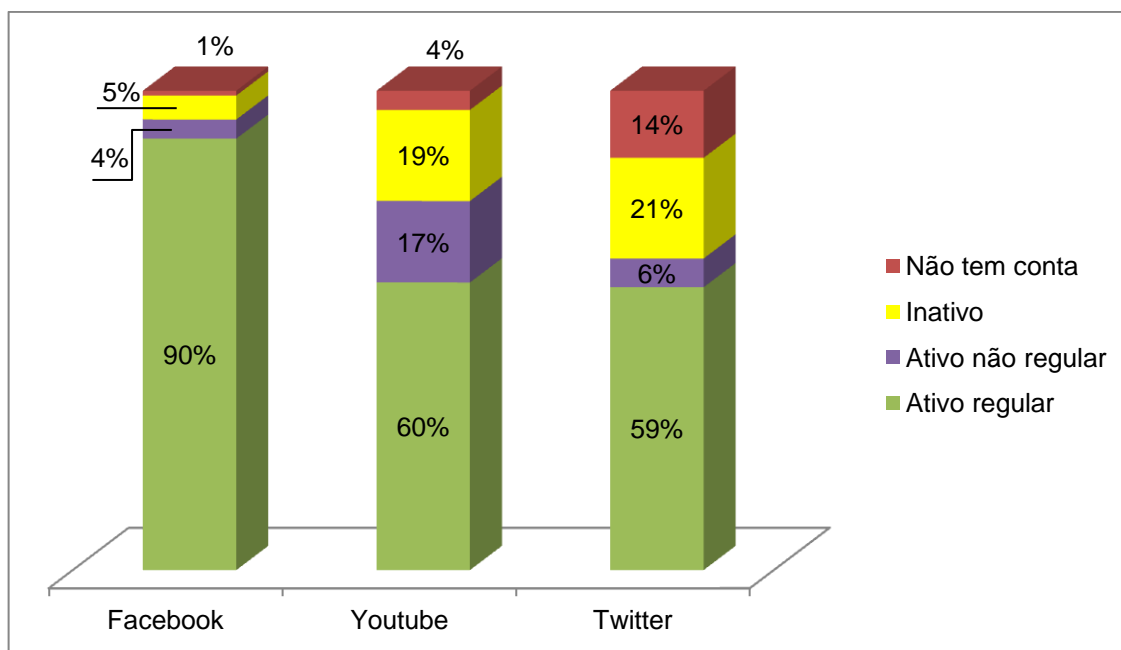


Gráfico 10 – Presença e atividade das prefeituras nas redes sociais
 Fonte: Elaborado pelo autor.

Do ponto de vista da utilização regular de uma ou mais redes sociais a partir de cada prefeitura, construiu-se o Gráfico 11.

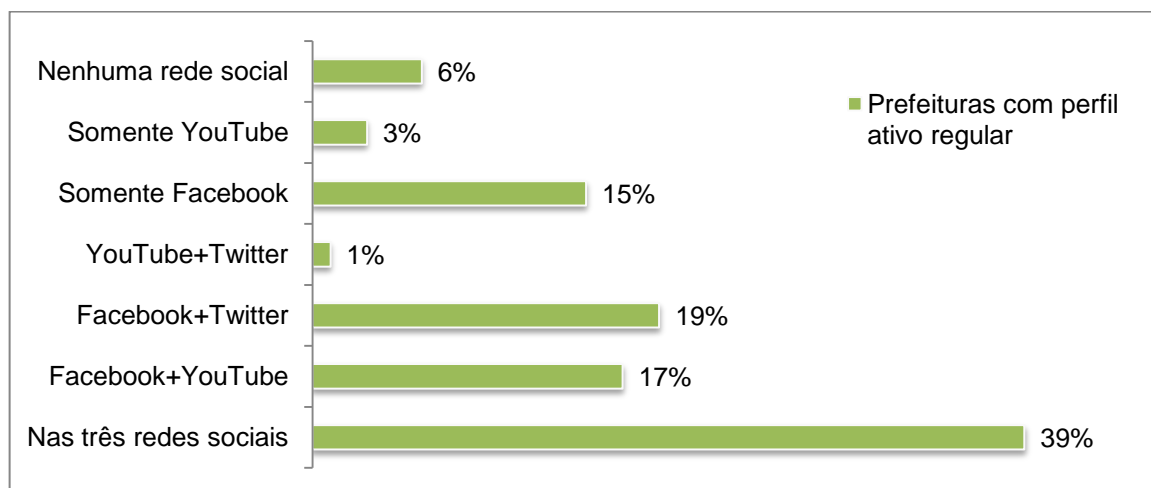


Gráfico 11 – Utilização das redes sociais pelas prefeituras municipais
 Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico permite visualizar que 39% das prefeituras utilizam regularmente as 3 redes sociais, enquanto 37% utilizam regularmente duas redes sociais, 18% utilizam regularmente apenas uma rede social e 6% não utilizam regularmente redes sociais. A lista com o perfil de atividade nas redes sociais de cada prefeitura encontra-se no Apêndice L.

4.2.2 Impacto das prefeituras nas redes sociais

Descritas a presença e as atividades das prefeituras nas redes sociais, o próximo fator a ser identificado é o impacto das prefeituras nas redes sociais.

Conforme descrito na metodologia, em específico no Quadro 14, é possível verificar o impacto das redes sociais por meio de quatro aspectos: (i) número de pessoas que assinam o canal oficial da prefeitura em relação à população do município; (ii) reações ao conteúdo publicado pela prefeitura por publicação; (iii) compartilhamento das publicações feitas pela prefeitura por publicação; e (iv) visualizações das publicações da prefeitura.

4.2.2.1 Primeiro aspecto de impacto: número de pessoas que assinam o canal oficial da prefeitura

No Facebook, a medição para o número de pessoas que assinam o canal oficial é feita por meio do quantitativo de pessoas que curtem a página oficial da prefeitura: curtir a página significa que o usuário cadastrado no Facebook, de alguma forma, se interessou pelo conteúdo da página e deseja receber informações de novas atualizações da página.

Em relação a esse aspecto, 99 páginas oficiais de prefeituras no Facebook foram analisadas. Em números absolutos, juntos os perfis das prefeituras possuíam 5.825.451 curtidas, o que resulta em uma média de 58.843 curtidas por perfil da prefeitura. Destaca-se a página da prefeitura de Curitiba-PR, que contava com 784.052 curtidas na data pesquisada, número superior à somatória da segunda, terceira e quarta colocadas, respectivamente Manaus-AM – 237.170 curtidas, São Paulo-SP – 222.522 e Maceió-AL – 220.808.

Além das quatro prefeituras destacadas no parágrafo anterior, verificou-se que 31 prefeituras têm entre 50.000 mil curtidas e 200.000 curtidas, sendo 20 até 100.000 e outras 11 até 200.000. Ainda foi verificado que 64 prefeituras têm até 50.000 curtidas, sendo 21 até 10.000 curtidas e 43 até 50.000 curtidas.

No YouTube, o termo utilizado é, de fato, assinantes do canal. Assim, verificou-se o número de pessoas que assinam o canal da prefeitura: assinar o canal significa que o usuário do YouTube se interessou pelos vídeos publicados e deseja receber informações de novas publicações.

Foram analisadas sob este aspecto 96 prefeituras possuidoras de um canal oficial no YouTube. Juntos, estes canais apresentaram 37.982 assinantes, em uma média de 395,6 assinantes por canal.

O canal que possui o maior número absoluto de assinantes é o da prefeitura de São Paulo-SP, com 9.438 assinantes, seguido por Salvador-BA com 3.134 assinantes, sendo os únicos dois canais com número superior a 2.000 assinantes. Verificou-se que 8 canais de prefeituras apresentaram entre 1.000 e 2.000 assinantes e os demais 86 canais de prefeituras no YouTube apresentaram menos de 1.000 assinantes.

Para a terceira rede social pesquisada, Twitter, a verificação do aspecto número de assinantes se deu por intermédio do número de seguidores do perfil oficial da prefeitura: seguir um perfil significa que o usuário se interessa pelo conteúdo a ponto de desejar receber as publicações do perfil seguido em tempo real.

As 86 prefeituras que possuem conta nessa rede social têm, juntas, 1.171.552 seguidores, que resultam em uma média de 13.623 seguidores por perfil. Em números absolutos, destacam-se os perfis das prefeituras de Curitiba-PR com 161.512 seguidores, Recife-PE com 132.798 seguidores, Porto Alegre-RS com 104.633 seguidores, Brasília-DF com 100.237 seguidores e Fortaleza-CE com 92.784 seguidores. Esses cinco perfis destacados respondem por mais de 50% do total de seguidores dos perfis de prefeituras pesquisados. Ainda tratando de números absolutos, 66 perfis de prefeituras têm menos de 10.000 seguidores e os demais 15 perfis pesquisados têm entre 11.000 e 72.000 seguidores.

A partir dos números absolutos de assinantes das redes sociais das prefeituras, pode-se inferir o impacto da rede social relacionando estes números com a população de cada município. Embora não necessariamente as pessoas que assinam o perfil oficial em uma rede social de determinada prefeitura morem no município em questão, este é um parâmetro que relativiza a análise frente ao número absoluto e dá a dimensão de impacto e alcance da comunicação por meio das redes sociais.

Com base nesses dados, construiu-se o Gráfico 12, que mostra o impacto das redes sociais a partir da relação assinantes pela população, conforme categorias de classificação anteriormente elencadas.

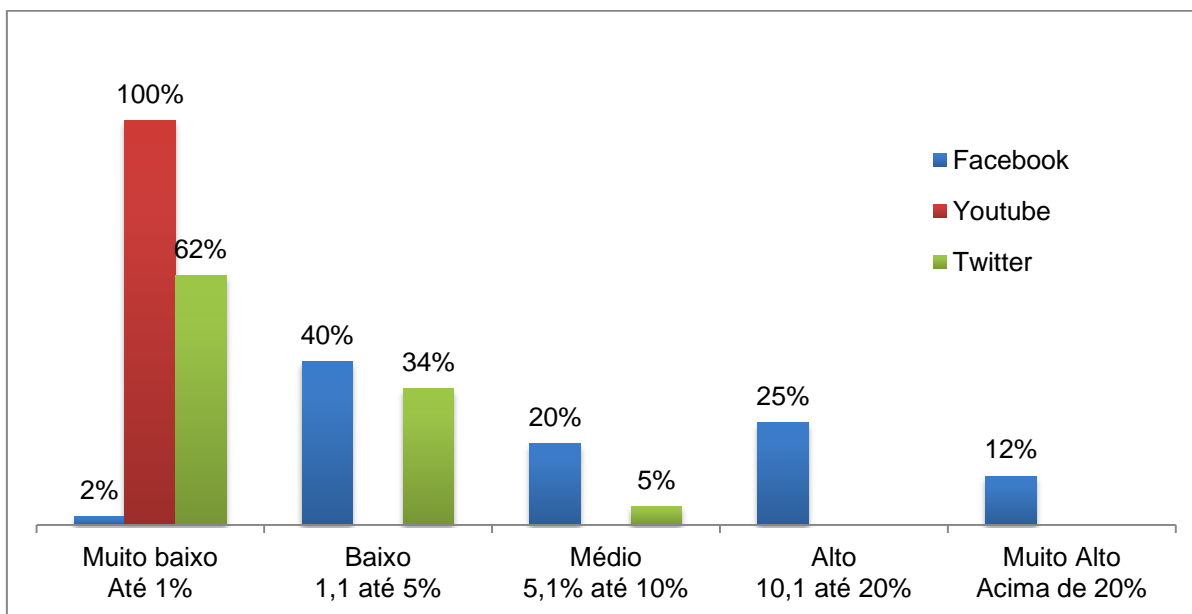


Gráfico 12 – Impacto das redes sociais a partir da relação assinantes pela população
Fonte: Elaborado pelo autor.

Com base no Gráfico 12, pode-se afirmar que a rede social de maior impacto no que tange ao número de assinantes é o Facebook, em que 12% dos perfis foram enquadrados na categoria de impacto muito alto, já que atingem mais que 20% da população do município. Na categoria de impacto alto, 25% dos perfis do Facebook foram enquadrados nesta categoria.

Foram classificadas de impacto médio 20% dos perfis das prefeituras no Facebook e 5% dos perfis de prefeituras no Twitter, rede social com o segundo maior impacto no que tange ao número de assinantes. Em outra categoria, atingiram entre 1,1% e 5%, ou seja, de baixo impacto, foram classificados 40% dos perfis de prefeituras no Facebook e 34% dos perfis no Twitter.

Por fim, apenas 2% dos perfis das prefeituras no Facebook foram classificados como impacto muito baixo, frente a 62% dos perfis no Twitter. A rede YouTube teve 100% dos canais classificados como impacto muito baixo, sendo assim a rede social de menor impacto na relação assinantes/população entre as três redes sociais pesquisadas.

4.2.2.2 Segundo aspecto de impacto: reações ao conteúdo publicado pela prefeitura

O segundo aspecto de medição de impacto diz respeito às reações dos usuários das redes sociais aos conteúdos publicados pelas prefeituras em seus canais oficiais. No Facebook, o usuário, ao ler o conteúdo publicado pela prefeitura em sua página oficial, pode ignorar ou pode reagir qualitativamente à publicação. Durante a pesquisa, o Facebook permitia as seguintes reações: curtir, amar, rir, surpresa, tristeza ou raiva – cada uma com um símbolo representativo da reação.

Quanto a esse aspecto, foram analisadas as 94 prefeituras que realizaram publicações no Facebook durante o período pesquisado. Em números absolutos, as publicações de todas as prefeituras provocaram 556.658 reações. O perfil oficial da prefeitura de Curitiba-PR obteve o maior número de reações, com 114.264, sendo seguido pelos perfis da prefeitura de São Paulo-SP, com 62.285, Belo Horizonte-MG, 44.815 e Salvador-BA com 30.231. Verificou-se que 6 perfis apresentaram entre 10.001 e 20.000 reações, 59 perfis apresentaram entre 1.000 e 10.000 reações, e os 25 perfis restantes obtiveram menos de 1.000 reações no período pesquisado.

A rede social YouTube permite ao usuário, ao assistir o vídeo, reagir ao seu conteúdo por meio de marcações “gostei” e “não gostei”. Essa opção de julgamento por parte do usuário pode ser desabilitada pelo proprietário do canal em cada vídeo publicado. Três canais de prefeituras não permitem essa manifestação por parte de quem assistiu aos vídeos: Salvador-BA, Osasco-SP e São Paulo-SP (sobre São Paulo, dos 31 vídeos publicados, 21 não permitem a marcação “gostei” ou “não gostei”). Tal prática reduz a característica de rede social do YouTube, pois não permite aos usuários visualizarem o que os outros usuários que visualizaram o vídeo anteriormente pensam sobre seu conteúdo.

Dessa forma, no que tange às reações por meio das marcações “gostei” e “não gostei”, foram analisados 75 canais de prefeituras que publicaram vídeos no período e permitiram aos usuários reagir ao seu conteúdo. Os números totais levantados demonstram que foram feitas 11.517 reações, sendo 8.853 marcações “gostei” e 2.664 marcações “não gostei”.

Apenas os canais das prefeituras de São Paulo-SP e de Santos-SP obtiveram mais de 1.000 reações aos seus vídeos; logo, os demais 73 canais das

prefeituras obtiveram menos de 1.000 reações aos vídeos publicados no período pesquisado.

Na terceira rede social pesquisada, Twitter, os usuários podem, ao ler uma publicação efetuada pela prefeitura, reagir curtindo o conteúdo disponibilizado. Quanto a esse aspecto, foram analisadas as 65 prefeituras que realizaram publicações no período pesquisado, que juntas somaram 13.112 curtidas.

O perfil em que as publicações tiveram o maior número de curtidas foi o da prefeitura de São Luís-MA com 4.536 curtidas, o que equivale a 34,6% do total de curtidas no período. Outros três perfis de prefeituras alcançaram mais de 1.000 curtidas no período: Curitiba-PR com 1.676 curtidas, Goiânia-GO com 1.451 curtidas e São Paulo-SP com 1.139. Os demais 61 perfis de prefeituras não alcançaram sequer 1.000 curtidas no período.

Para medir o impacto das reações ao conteúdo disponibilizado pelas prefeituras nas redes sociais, fez-se necessário considerar o número de publicações no período, estabelecendo, assim, uma relação “reações por publicação”. Esse parâmetro dá a dimensão de como os usuários das redes sociais, ao tomar contato com as publicações realizadas pelas prefeituras, comportam-se frente à comunicação proposta pelos entes municipais por meio das redes sociais.

Visando demonstrar como os perfis das prefeituras nas três redes sociais pesquisadas, Facebook, YouTube e Twitter, impactam nos usuários com base na relação reações por publicação, de acordo com categorias de classificação anteriormente mencionadas, foi construído o Gráfico 13.

A partir do Gráfico 13, infere-se que a rede social Facebook é a que produz maior impacto no tocante às reações que cada publicação produz, posto que 57% dos perfis pesquisados se encaixam na categoria alto – 23% e muito alto – 34%. O Twitter não teve nenhum perfil que alcançou alto ou muito alto impacto e o YouTube, rede social com segundo maior impacto neste aspecto, apresentou 1% dos canais com impacto muito alto. A categoria de impacto médio foi alcançada por 38% dos perfis das prefeituras no Facebook e por 3% dos perfis no Twitter.

Na categoria de baixo impacto, foram classificados 15% dos canais do YouTube e 3% dos perfis tanto do Facebook quanto do Twitter. Ainda, com impacto muito baixo, foram 94% dos perfis das prefeituras no Twitter, 84% dos canais oficiais das prefeituras no YouTube e somente 1% dos perfis no Facebook. Dessa forma, o

Twitter é a rede social de menor impacto na relação reações/publicação, dentre as redes sociais investigadas.

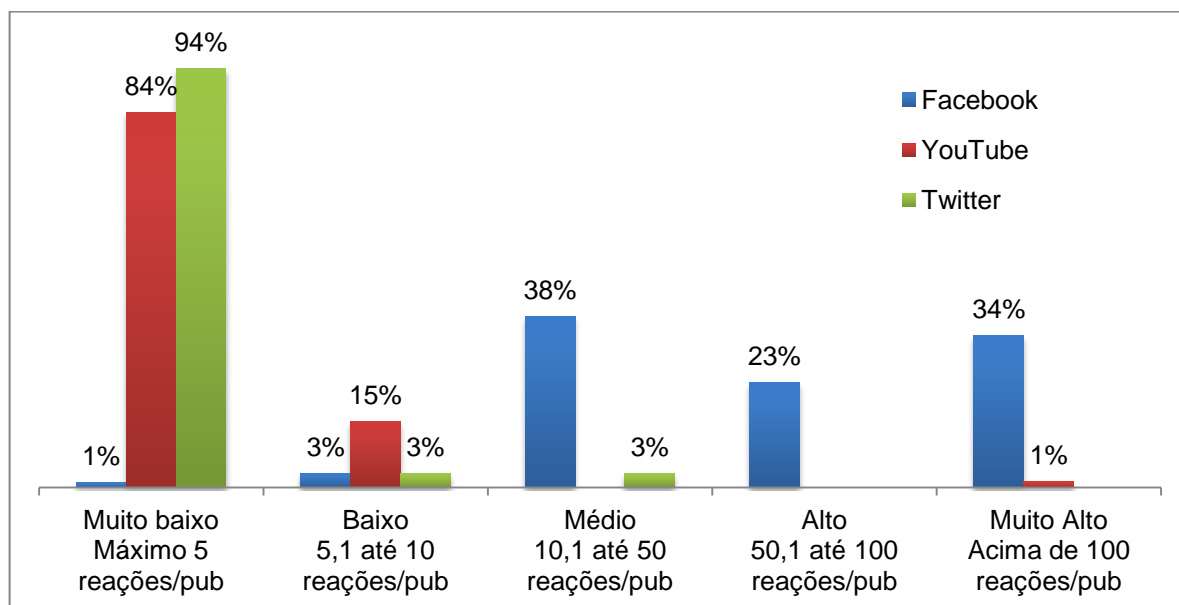


Gráfico 13 – Impacto das redes sociais a partir da relação reações por publicação
Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2.2.3 Terceiro aspecto de impacto: compartilhamento de conteúdo publicado pela prefeitura

O terceiro aspecto relativo ao impacto diz respeito ao compartilhamento dos conteúdos publicados pelas prefeituras nas redes sociais. Esse tipo de ação somente é permitida ao usuário nas redes sociais Facebook e Twitter, não sendo possível no YouTube.

No Facebook, a ação de compartilhar ocorre quando o usuário, ao ler determinada publicação, julga interessante o conteúdo e decide compartilhar a publicação em sua linha do tempo, de forma que seus amigos possam também ver a publicação julgada relevante.

Na rede social Twitter, a ação de compartilhamento é denominada *retweetar* e tem por finalidade divulgar o conteúdo para que os seguidores de quem compartilhou também tenham acesso à publicação.

O compartilhamento amplia o alcance das publicações das prefeituras, na medida em que o conteúdo alcança não só os assinantes do perfil oficial das prefeituras como também os usuários que têm ligação com os assinantes do perfil.

No Facebook, foram investigados os 94 perfis oficiais que publicaram conteúdo no período pesquisado. Em números absolutos, ocorreram 173.563 compartilhamentos no Facebook.

A prefeitura de São Paulo-SP obteve o maior número de compartilhamentos, com 33.198, seguida pela prefeitura de Salvador-BA com 19.161 compartilhamentos e pela prefeitura de Curitiba-PR com 14.996, sendo esses os únicos três perfis que tiveram mais de 10.000 compartilhamentos de conteúdo. Entre 1.000 e 10.000 compartilhamentos, foram verificados 33 perfis oficiais e os demais 58 perfis tiveram número inferior a 1.000 compartilhamentos de conteúdo.

No Twitter, 65 perfis de prefeituras publicaram conteúdo no período pesquisado, de forma que o número de *retweets* total de 9.652 foi mensurado a partir destes perfis.

O perfil da prefeitura de São Luís foi o que teve o maior número de *retweets* em suas publicações, com 4.075, equivalente a 42,2% do total de *retweets* de todos os perfis pesquisados. Um único perfil, São Paulo-SP, também teve mais de 1.000 *retweets*. Os demais 63 perfis oficiais de prefeitura tiveram menos de 1.000 *retweets*.

Na aferição do impacto dos compartilhamentos, levou-se em conta o número de publicações feitas pelas prefeituras no período, de forma a constituir uma relação “compartilhamentos por publicação”. O estabelecimento desse parâmetro permite estabelecer o quanto os usuários das redes sociais entendem como pertinente e relevante o conteúdo disponibilizado pela prefeitura na rede, a ponto de decidir pela publicação do conteúdo para os usuários que mantêm relacionamentos pela rede social em questão.

Dessa forma, o impacto quanto aos compartilhamentos por publicação dos perfis das prefeituras nas redes sociais Facebook e Twitter está exposto no Gráfico 14, conforme categorias de classificação anteriormente mencionadas.

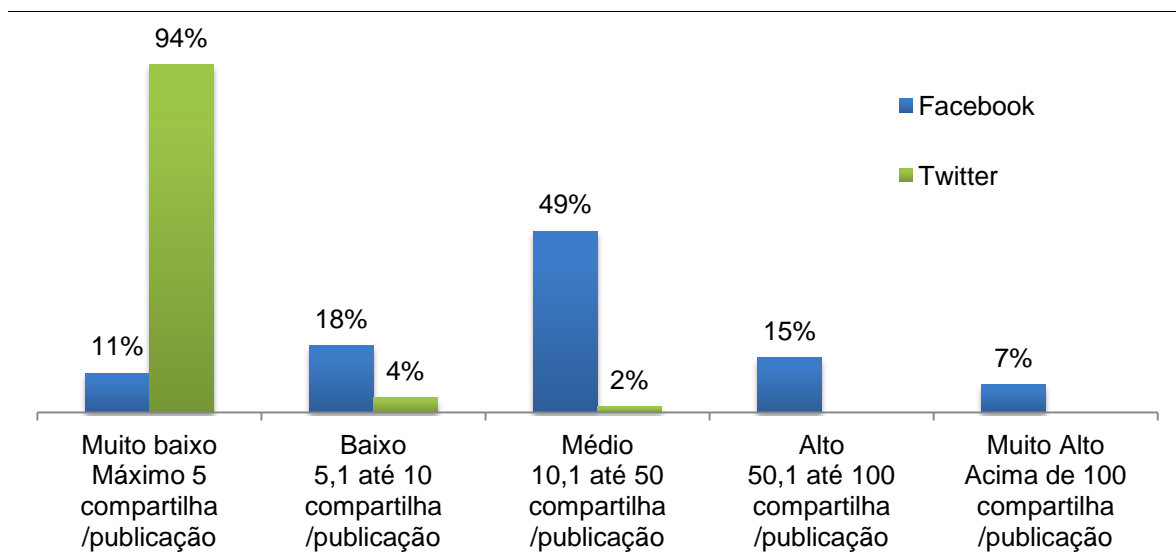


Gráfico 14 – Impacto das redes sociais a partir da relação compartilhamento por publicação
 Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 14 indica que a rede social Facebook tem maior impacto no que tange ao compartilhamento de conteúdo das prefeituras do que a rede social Twitter. Essa última apresentou 94% dos perfis com impacto muito baixo, 4% com baixo impacto e somente 2% com impacto médio, enquanto a primeira apresentou praticamente metade dos perfis, 49%, com impacto médio e 22% com impacto alto e muito alto e 29% com impacto baixo e muito baixo.

4.2.2.4 Quarto aspecto de impacto: visualizações do conteúdo publicado pela prefeitura

A aferição de impacto por intermédio do número de visualizações nas publicações só foi passível de efetivação no YouTube, pois as outras redes sociais não disponibilizam estas informações de forma aberta. Esse parâmetro visa medir o número de vezes que os vídeos publicados pela prefeitura no período pesquisado foram assistidos; em outras palavras, verificar a audiência desses vídeos.

Nesse aspecto, foram analisados os dados referentes a 77 prefeituras que publicaram vídeos no período pesquisado. No total, os vídeos adicionados obtiveram 13.611.762 visualizações. Desse número, destaca-se o canal da

prefeitura de São Paulo-SP, que teve 12.338.297 visualizações, respondendo por 90,6% das visualizações de todos os canais pesquisados.

Destaca-se ainda o canal da prefeitura de Salvador-BA com 481.817 visualizações e o canal da prefeitura de Aparecida de Goiânia com 122.133 visualizações, sendo os três canais os únicos acima de 100.000 visualizações.

Ao tomar a média de visualizações por vídeo, parâmetro utilizado para verificação de impacto, busca-se verificar a audiência de cada vídeo publicado, ou seja, se o ato de publicar um vídeo no YouTube por uma prefeitura gera um número de visualizações que geram impacto, conforme categorização anteriormente elencada no quadro 14. O Gráfico 15 ilustra o montante de prefeituras em cada categoria, a partir da relação visualizações por publicação.

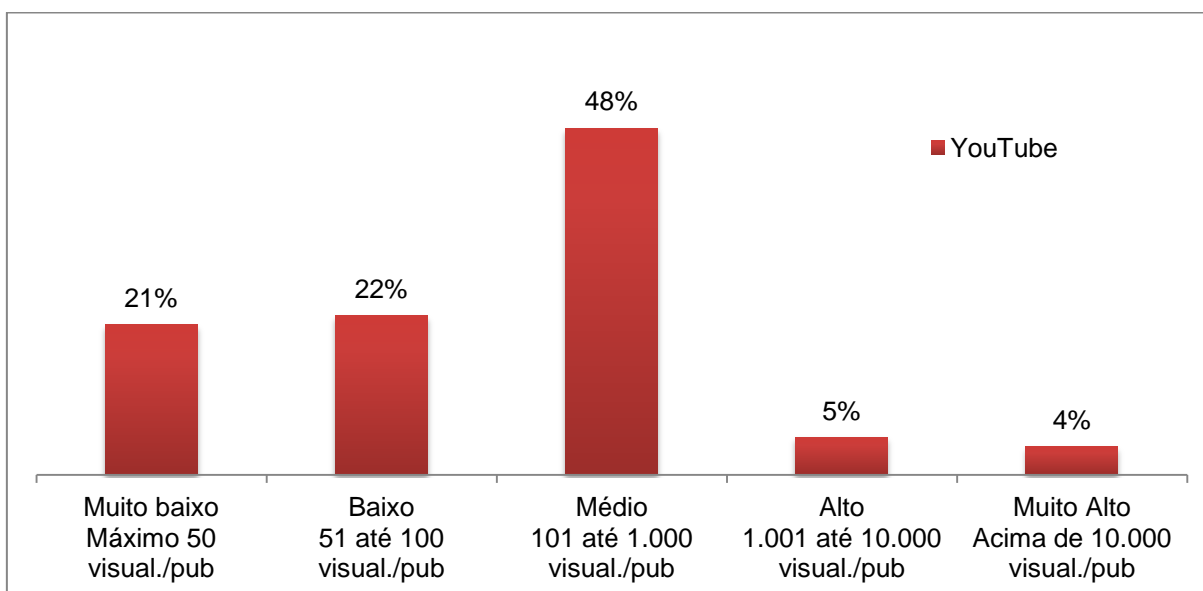


Gráfico 15 – Impacto da rede social YouTube a partir da relação visualizações por publicação
Fonte: Elaborado pelo autor.

O impacto do YouTube quanto às visualizações por publicação, registrado no Gráfico 15, apresenta um impacto muito baixo para 21% dos canais pesquisados e baixo para 22% dos canais das prefeituras. Em 48% dos canais, cada vídeo publicado recebeu, em média, entre 101 e 1.000 visualizações, caracterizando impacto médio. Apenas 5% dos canais apresentaram um impacto alto e somente os canais das prefeituras supracitadas apresentaram mais de 10.000 visualizações por vídeo e assim categorizadas como de impacto muito alto.

4.2.3 Comunicação da governança pública pelas prefeituras nas redes sociais

Tendo sido coletados os dados referentes às publicações das prefeituras nas redes sociais Facebook, YouTube e Twitter, procedeu-se à verificação da comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais. Conforme descrito na metodologia, para cada princípio foi utilizado um termo para pesquisa, além da pesquisa pelo próprio termo “governança”.

As prefeituras realizaram um total de 12.377 publicações nas três redes sociais durante os períodos pesquisados. Ressalta-se que as publicações não se resumem a textos, posto que englobam também imagens e vídeos, contudo, nesta pesquisa, a busca pelos termos relacionados à governança pública ocorreu somente nos títulos e textos vinculados às publicações.

O termo governança não foi utilizado em nenhuma publicação das três redes sociais. Os termos vinculados aos princípios de governança pública foram citados nas redes sociais, conforme descrição da Tabela 7:

Tabela 7 – Citações de termos vinculados à governança pública nas redes sociais

Termos pesquisados	Citações Facebook	Citações YouTube	Citações Twitter	Total
Transparência	5	2	5	12
Prestação de contas / <i>accountability</i>	7	4	3	14
Integração	10	8	7	25
Equidade	1	1	0	2
Responsabilidade	10	1	7	18
Cumprimento das leis / cumprimento de leis	2	0	1	3
Ética	3	0	0	3
Legitimidade	0	0	0	0
Eficiência	2	0	0	2
Total	40	16	23	79

Fonte: Elaborada pelo autor.

Conforme dados da Tabela 7, o Facebook foi a rede social mais utilizada para a comunicação da governança pública, com 40 citações, seguido pela rede social Twitter, 23 citações e, por fim, pelo YouTube, com 16 citações.

Em relação aos princípios de governança pública, o mais citado foi o princípio da Integração, com 25 citações, seguido pelo princípio da responsabilidade,

18 citações, prestação de contas, 14 citações e transparência com 12 citações. Esses foram os princípios citados em todas as redes sociais.

Os princípios da equidade, com duas citações, e cumprimento das leis, com três citações, foram citados em duas redes sociais. Os princípios da ética e da eficiência foram citados apenas em uma rede social, com três e duas citações, respectivamente. O princípio da legitimidade não foi citado em nenhum momento.

Sob o prisma das prefeituras que publicaram conteúdos voltados à comunicação dos princípios de governança pública pelas redes sociais, o primeiro princípio pesquisado foi o princípio da transparência, cujos resultados se apresentam no Quadro 19:

Facebook	
Canoas-RS	Termina na segunda-feira (14) o prazo de inscrições para o Conselho de Cidadãos pela Transparência .
Canoas-RS	Foi prorrogado para 4 de abril, o prazo de inscrições para o Conselho de Cidadãos pela Transparência . A escolha dos sete integrantes e dos seus suplentes ocorrerá por sorteio público. A data da posse ainda será definida, para o mandato de um ano.
Macaé-RJ	O Ponto Biométrico é a ferramenta de transparência que dá ao cidadão a certeza de que seu dinheiro está sendo usado de maneira correta.
Florianópolis-SC	Transparência a serviço do crescimento ordenado.
Foz do Iguaçu-PR	Portal de Transparência do município ganha nova interface e novas informações.
YouTube	
Recife-PE	Prefeito do Recife cede software do Portal da Transparência para Paulista.
Juiz de Fora-MG	PJF – Transparência .
Twitter	
São Paulo-SP	A decisão foi tomada: radicalizar na transparência e convocar todos p/ q possamos diminuir ainda + os acidentes no trânsito, finaliza Haddad.
São Paulo-SP	Pref abre dados sobre infrações de trânsito; objetivo é dar + transparência aos dados e ajudar na redução de mortes.
São Paulo-SP	Consulta pública p/ novo Portal da Transparência busca abranger as demandas e necessidades dos cidadãos. Participe!
Natal-RN	Plataforma Observa Natal oferece mais transparência da administração pública
Macapá-AP	A honraria foi conferida a personalidades que prestam relevantes serviços à cultura, à cidadania e transparência da gestão pública do Estado.

Quadro 19 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da transparência nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O princípio da transparência, conforme o Quadro 19, foi comunicado por 9 prefeituras de 9 diferentes Estados.

O segundo princípio pesquisado foi o princípio da prestação de contas – *accountability*. Os resultados obtidos junto às redes sociais estão apresentados no

Quadro 20, onde 8 prefeituras de 4 diferentes Estados utilizaram o termo prestação de contas na comunicação por meio das redes sociais.

Facebook	
Jundiaí-SP	#PrestaçãoodeContas na Ponte São João, São Camilo, Vila Aparecida, Colônia e região
Jundiaí-SP	O prefeito Pedro Bigardi deu sequência à prestação de contas nos bairros com a apresentação do Programa de Metas 2013-2016, na Emeb Pedro de Oliveira, na Ponte São João. Além do bairro, participaram moradores do São Camilo, Vila Aparecida e Colônia.
Jundiaí-SP	#PrestaçãoodeContas na Vila Comercial, Maringá, Jardim Martins, Copacabana e região
Jundiaí-SP	O prefeito Pedro Bigardi fez a reunião de Prestação de Contas do Plano de Metas, na Emeb Aparecido Garcia, no Jardim Martins, para moradores da região da Vila Maringá, Comercial e Jardim Copacabana. A série de encontros teria continuidade neste sábado (12), no Santa Gertrudes, mas foi cancelada por conta da chuva.
Jundiaí-SP	#PrestaçãoodeContas na Vila Rami, Bonfiglioli, Merci, Jundiainópolis e região
Jundiaí-SP	#PrestaçãoodeContas
São Gonçalo-RJ	Com o objetivo de fortalecer o colegiado que possui representantes da comunidade escolar, a Secretaria de Educação de São Gonçalo promoverá na próxima quarta-feira (16/03), das 13h às 17h, a "Convenção Anual de Conselheiros Escolares" no Teatro Carequinha, em Neves. Para tanto, a programação da convenção envolverá vídeos, palestras e discussões sobre: "Gestão Democrática: a teoria leva à prática – reflexões"; "Programas Federais e Conselho: quanto mais antenado estiver, melhor para a sua escola"; " Prestação de contas : o momento sagrado de todo gestor"; "Conselho Escolar em São Gonçalo: do nascimento à maturidade" e "O Fortalecimento do Conselho Escolar no 3º milênio".
YouTube	
Osasco-SP	Prestação de contas dos trabalhos da Guarda Civil Municipal e entrega de títulos
Sorocaba-SP	Meio ambiente em Sorocaba – Prestação de Contas – Prefeitura 2016
Santo André-SP	Programa Santo André: conquistas e melhorias – Edição 8 – Especial de prestação de contas
Caxias do Sul-RS	Prestação de Contas do Orçamento Comunitário
Twitter	
Jundiaí-SP	Prefeito realiza ' Prestação de Contas ' no Parque São Luiz :)
Teresina-PI	Semduh faz prestação de contas do Orçamento Popular.
Rio Grande-RS	Executivo Municipal e delegados do OPP realizam assembleia de prestação de contas .

Quadro 20 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio de prestação de contas nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados retornados para a busca vinculada ao princípio da Integração estão dispostos no Quadro 21. Mediante o termo utilizado para busca, o princípio da integração foi comunicado por 16 prefeituras de 12 diferentes Estados.

Facebook	
Brasília-DF	Se tem uma coisa que o mundo todo quer é... PAZ! É com esse tema que a campanha Brasília Capital do Ipê foi lançada nesta semana. O projeto planeja a construção de quatro praças em Brasília, cada uma com um valor (paz, cidadania, respeito e amor) e com um tipo de ipê diferente, para chamar a sociedade a discutir e repensar atitudes simples do dia a dia. Os espaços vão unir cultura, arte, sustentabilidade e integração social.
Campinas-SP	#lazer A reurbanização do Centro de Integração Dorival Daniel Waetge, entregue no sábado, 12 de março, no Jardim São Vicente, beneficiará mais de 20 mil habitantes de vários bairros da região, como Vila Formosa, Jardim São Gabriel, Parque dos Cisnes, Jardim Centenário e Jardim Bom Sucesso. A recuperação da área de quase 38 mil metros quadrados contou com investimentos da ordem de R\$ 1,1 milhão.
Recife-PE	Amanhã é dia de mais um evento do programa Prouni Recife Além do Campus. A ideia é contribuir para a integração e o desenvolvimento pessoal e acadêmico dos estudantes contemplados com bolsas integrais em faculdades particulares concedidas pelo programa Prouni Recife.
Barueri-SP	No dia 19 de março, acontece no ginásio poliesportivo José Corrêa o 4º Torneio Integração de Lutas Marciais.
Belém-PA	Com a intenção de contribuir para a redução dos índices de violência nos eventos esportivos, a Prefeitura de Belém, por meio da Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer, lançou, neste sábado, 05, o projeto Torcida Cidadã, um projeto focado na integração social de crianças e adolescentes das torcidas organizadas dos clubes de futebol de Belém.
Ribeirão Preto-SP	O SIM Caxias inicia as operações no dia 16 de abril. Essa primeira fase contempla 18 linhas do eixo leste/oeste. A nova linha TR01, identificada com a cor vermelha, vai interligar as Estações Principais de Integração Floresta e Imigrante e circular pelas ruas Pinheiro Machado e Sinimbu.
Araucária-PR	A Integração é uma conquista de todos nós
Araucária-PR	Passagem única até Curitiba. Integração do Transporte Coletivo paga com recursos do município de Araucária. Essa é a verdade. A integração não parou!
Aracaju-SE	A partir de hoje, 11, vai ter gente soltando a voz no centro de Aracaju! É que vai começar a primeira edição do Cantoria da Cidade, um encontro de coros e vozes que acontece no Centro Cultural de Aracaju, na praça General Valadão. Com a participação de 17 de corais, o evento faz parte das festividades do aniversário da capital e não possui caráter competitivo, pois o objetivo é promover o intercâmbio cultural, a integração e o fortalecimento dos laços entre corais da cidade e o público. O Cantoria é realizado pela Prefeitura de Aracaju, por meio da Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão, com apoio da Funcaju e da Secretaria da Comunicação. Participe!
Paulínia-SP	SAÚDE A Prefeitura de Paulínia, através do Programa DST/AIDS e Hepatites Virais de Paulínia, está sediando, no Paço Municipal, o Encontro Regional de Monitoramento da Implantação de Testes Rápidos no Estado de São Paulo. O encontro tem como objetivo contribuir para o fortalecimento do processo de articulação e integração entre municípios na capacitação de profissionais, na organização logística e na ampliação da implantação de Testes Rápidos de HIV, Sífilis Hepatite B e Hepatite C. Participam representantes dos municípios do GVE (Grupos de Vigilância Epidemiológica) de Campinas, GVE Piracicaba, GVE de São João da Boa Vista, e GVE de Sorocaba.
YouTube	
Fortaleza-CE	Prefeitura inicia Projeto Integração para 300 estudantes da rede pública de ensino
Santos-SP	Operação Verão 2015/2016 contará com integração do sistema de monitoramento
Recife-PE	Alunos da primeira turma do Prouni Recife participam de evento de integração
Macaé-RJ	Sábado de integração no Bosque Azul
Maceió-AL	Prefeito participa de homenagem ao ministro da Integração
Maceió-AL	Integração Temporal no Benedito Bentes é iniciada
Juiz de Fora-MG	Prefeitura promove mais um " Integração nos Bairros" em parceria com a TV Integração

Aracaju-SE	Residencial Zilda Arns é entregue pelo Prefeito e Ministro de Integração Nacional
Twitter	
Salvador-BA	P/ aumentar a integração entre os coletivos públicos, a Pref. oferece grátis o cartão do "Bilhete Avulso", mediante a compra de 2 tarifas
Goiânia-GO	Biodança favorece integração afetiva nas unidades educacionais
Belém-PA	Este ano o trabalho de integração vai continuar com a implantação de novas ciclovias e ciclofaixas pela Prefeitura.
Belém-PA	Este ano o trabalho de integração continua com a implantação de novas ciclovias e ciclofaixas pela Prefeitura.
Belém-PA	A Prefeitura de Belém está promovendo a integração do sistema cicloviário. #FazendoDoJeitoCerto #Belém400anos
Aracaju-SE	Prefeito @joaoalvesfilho recepciona Ministro da Integração Nacional, Gilberto Occhi, que veio para o "Força Amiga".
Aracaju-SE	Prefeito João Alves participa do Dia Nacional contra o #Aedesaegypti com minist. Integração

Quadro 21 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da Integração nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O quarto princípio pesquisado foi o princípio da equidade e os resultados obtidos estão presentes no Quadro 22. Foram apenas duas citações de duas prefeituras de diferentes Estados.

Facebook	
Santo André-SP	O "Programa Gênero, Saúde e Meio Ambiente" realiza ações socioeducativas na região de manancial, em parceria com a Faculdade de Medicina do ABC/FUABC, e trabalha a favor da promoção da equidade de gênero. #DiaInternacionalDaMulher #8deMarço
Youtube	
Curitiba-PR	Educação Equidade

Quadro 22 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da equidade nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O princípio da responsabilidade foi o quinto pesquisado e, por meio do termo utilizado para busca, obteve citação em 14 prefeituras de 10 diferentes Estados, conforme Quadro 23:

Facebook	
Brasília-DF	Já ouviu falar do movimento Eles por Elas, da ONU Mulheres — Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres? A ideia da campanha é promover uma reflexão sobre a responsabilidade de homens e meninos na eliminação de atos discriminatórios e de violência contra as mulheres. E quer saber o melhor? Brasília aderiu à iniciativa nesta terça-feira (8), no Dia Internacional da Mulher.
São José dos Campos-SP	Hoje o projeto Segunda no Quiosque do Centro da Juventude é especialmente dedicado ao Mês da Mulher. E quem ficará com a responsabilidade de animar a noite da galera será a cantora Dany Cobra com o show musical "Toque Feminino" É logo mais, às 20h, chego cedo e reserve seu pufe!

São Luís-MA	Dona de casa e diretora do Hospital Aldenora Bello. Para Rachel, o principal desafio da mulher é saber equilibrar todas essas responsabilidades , com carinho, dedicação e, sobretudo, com força para vencer as batalhas diárias. #MarçoMêsdaMulher #MulheresInspiradoras
São Luís-MA	Nossos servidores dos setores jurídicos participaram ontem (14) do treinamento "A Lei de Responsabilidade Fiscal e as Vedações de Final de Mandado", em que foram tratados temas que auxiliam o cumprimento de obrigações legais e constitucionais. Realizada por meio da Controladoria Geral do Município (CGM), a ação teve como foco capacitar os servidores sobre a legislação tema do evento, promovendo mais qualidade para a gestão municipal.
Uberlândia-MG	Todo direito revela uma responsabilidade .
Campo Grande-MS	Descarte com Responsabilidade!
Teresina-PI	O lixo também é responsabilidade da população. Como disse a Dona Maria de Jesus, a prefeitura de Teresina limpa os locais públicos e disponibiliza pontos de recebimento de resíduos, mas as pessoas precisam fazer a sua parte!
Juiz de Fora-MG	Mais de 50 cidades aqui da Zona da Mata vivem uma epidemia das doenças causadas pelo Aedes aegypti. O processo de notificação de casos é uma responsabilidade do município e tem sido cumprida à risca em Juiz de Fora. Você sabia que, mesmo que o caso seja apenas uma suspeita de dengue, ele é contabilizado entre as notificações? Isso porque cada atendimento de paciente com sintomas correspondentes às doenças, da rede pública ou privada, gera uma ficha de notificação, na qual constam dados que ajudam diretamente no combate ao Aedes. Assista ao vídeo e confira a explicação da bióloga e chefe do departamento responsável pelas notificações, Michele Freitas. Informação também é uma arma contra o Aedes aegypti. Entre nessa batalha.
Porto Velho-RO	No trânsito skatista é pedestre! Isso quer dizer que, assim como quem está a pé, o skatista tem prioridade na hierarquia de trânsito e deve ser respeitado. Apesar de ele estar sob quatro rodas como um motorista, ele está muito mais vulnerável e merece atenção redobrada. O recado também serve para os skatistas: andem com responsabilidade!
Americana-SP	Prefeitura participa do debate "Terra, a Casa Comum: Nossa Responsabilidade "
YouTube	
Campinas-SP	Projeto RAC-Sanasa premia melhores ações de responsabilidade ambiental
Twitter	
Curitiba-PR	Além de reciclar, é preciso consumir com responsabilidade . É hora de <i>morfar</i> seus hábitos!
Goiânia-GO	Formação colabora na reflexão sobre a responsabilidade das unidades educacionais nos conflitos humanos
Goiânia-GO	Multa p/ quem ã cumprir c/ a responsabilidade vai de R\$ 250 a R\$ 2,5 mil, variando de acordo c/ Zona Fiscal
Goiânia-GO	A segurança, @eduardoazev, é de responsabilidade do governo estadual. Ainda assim estamos auxiliando com trabalho de ronda comunitária.
João Pessoa-PB	Quando chove, o perigo aumenta e a nossa responsabilidade também. Siga as orientações e não deixe o mosquito nascer. #JPContraoMosquito
João Pessoa-PB	#ProconJP: É de responsabilidade do estabelecimento a segurança e a manutenção dos equipamentos de diversão em buffets infantis.
Paulínia-SP	Responsabilidade com contas públicas permite à prefeitura manter passagem a R\$ 1,00. #Transportes #Paulínia

Quadro 23 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da responsabilidade nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O sexto princípio pesquisado foi o de cumprimento das leis, em que o termo pesquisado demonstrou estar presente em três prefeituras de três diferentes Estados, como aponta o Quadro 24:

Facebook	
São Luís-MA	Nossos servidores dos setores jurídicos participaram ontem (14) do treinamento "A Lei de Responsabilidade Fiscal e as Vedações de Final de Mandado", onde foram tratados temas que auxiliam o cumprimento de obrigações legais e constitucionais. Realizado por meio da Controladoria Geral do Município (CGM), a ação teve como foco capacitar os servidores sobre a legislação tema do evento, promovendo mais qualidade para a gestão municipal.
São José dos Pinhais-PR	Em cumprimento à Lei Municipal nº 1.529/2010, a organização da Festa da Cidade informa que está disponível para os idosos a cota de 5% da totalidade dos ingressos. A Lei dispõe sobre o ingresso gratuito destinado a idosos acima de 60 anos nos eventos promovidos pela Administração Municipal de São José dos Pinhais.
Twitter	
Fortaleza-CE	Operação Volta às Aulas conscientiza motoristas sobre cumprimento das normas de trânsito no entorno das escolas

Quadro 24 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio de cumprimento das leis nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O princípio da ética foi comunicado por três prefeituras de dois diferentes Estados, conforme o Quadro 25:

Facebook	
São Paulo-SP	"Precisamos enfrentar a sub-representação das mulheres na política brasileira. Nossa democracia é uma democracia limitada, porque ainda temos em torno de 10% de todos os cargos que existem no Senado, na Câmara dos Deputados e dos Vereadores, e não há motivo para que isso aconteça, porque as mulheres são mais da metade da população, da força do trabalho e que frequenta as escolas. As mulheres têm capacidade para fazer as leis, defender o povo brasileiro, fazer da política uma coisa digna e ética ", disse a vice-prefeita, Nádia Campeão.
Curitiba-PR	Threo foi um dedicado servidor da Guarda Municipal de Curitiba. Ele atuava no Grupo de Operações com Cães e tinha uma ética de trabalho exemplar: nunca se recusava a fazer uma tarefa, era gentil e educado com seus colegas de equipe e seguia com firmeza o principal valor que deve nortear o trabalho numa instituição pública: o desejo de servir à sua comunidade.
São José dos Pinhais – PR	Na noite de quinta-feira (10,) no plenário da Câmara Municipal de Vereadores, os novos membros do Conselho Comunitário de Segurança (Conseg) tomaram posse para a gestão 2016-2018. A solenidade reuniu representantes da sociedade civil organizada, Polícia Militar, Polícia Civil, Guarda Municipal e lideranças comunitárias, onde foram empossados os 14 membros para compor o próximo biênio, sendo presidente, secretários, tesoureiros, Conselho Fiscal, Conselho Deliberativo e Conselho de Ética e Disciplina.

Quadro 25 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da ética nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

O princípio da legitimidade, conforme afirmado anteriormente, não foi citado por nenhuma prefeitura em nenhuma rede social. O nono e último princípio

pesquisado, da eficiência, teve os resultados descritos no Quadro 26, sendo citados por duas prefeituras de dois diferentes Estados.

Facebook	
Jundiaí-SP	Desassoreamento, coleta de lixo nos rios, limpeza periódica de bocas de lobo, poda e corte de árvores, eficiência na varrição das ruas, investimento na remoção de moradias em áreas de risco. Todas essas ações e cuidados realizados diariamente pela Prefeitura de Jundiaí contribuíram para diminuição dos efeitos causados pelas fortes chuvas que atingiram a região e outras partes do Estado na noite e madrugada dessa quinta-feira (10).
Teresina-PI	O BRT (Bus Rapid Transit) ou Transporte Rápido por Ônibus é um sistema de transporte coletivo de passageiros que vai trazer mais rapidez, mobilidade urbana e eficiência para o transporte urbano de Teresina. O BRT não é apenas uma mudança de frota, é uma transformação no conceito de mobilidade urbana de Teresina e será a maior intervenção já realizada na cidade.

Quadro 26 – Conteúdo publicado pelas prefeituras para comunicação do princípio da eficiência nas redes sociais

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2.4 Principais resultados a destacar da análise das redes sociais

Do exposto até aqui no tocante às redes sociais, a partir dos resultados obtidos da aplicação do formulário de observação das redes sociais e tendo por foco cumprir o segundo objetivo específico que trata da identificação do uso de redes sociais para comunicação dos princípios da governança pública pelas prefeituras Municipais, pode-se afirmar que, embora a presença, as atividades e os impactos das prefeituras nas redes sociais sejam elevados, é baixa a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais.

A presença das prefeituras nas redes sociais é bastante alta, 99% no Facebook, 96% no YouTube e 86% no Twitter, mesmo comparando com o fato de 100% das prefeituras possuírem um portal governamental na Internet. Em relação às atividades das prefeituras nas redes sociais, o uso regular das redes sociais também é alto, visto que o Facebook é utilizado regularmente por 90% das prefeituras, o YouTube por 60% e o Twitter por 59%, e somente 6% das prefeituras não fazem uso regular de nenhuma rede social.

No que tange ao impacto das redes sociais, o Facebook apresentou altos índices de impacto: 37% das prefeituras com impacto alto e muito alto quanto ao número de usuários que curtem a página oficial das prefeituras em relação à

população do município; 57% de impacto alto e muito alto quanto às reações provocadas pelas publicações das prefeituras; e 22% de impacto alto e muito alto referente ao compartilhamento de conteúdo. As outras duas redes sociais proporcionaram impactos menores, situados, em sua maioria, nas classificações muito baixas e baixas nos critérios de impacto analisados.

Já quanto à comunicação da governança pública propriamente dita, os números apresentados são baixos, o que permite inferir que as redes sociais não estão sendo utilizadas pelas prefeituras para essa finalidade.

O termo governança não foi citado nenhuma vez em nenhuma rede social. Os termos vinculados aos princípios de governança pública foram citados apenas em 79 publicações, o que representa 0,64% das publicações fizeram referência aos princípios da governança pública, sendo 40 citações no Facebook, 23 no Twitter e 16 no YouTube.

Ao analisar as prefeituras que, em suas redes sociais, buscaram comunicar os princípios de governança pública pesquisados, pode-se estabelecer uma relação com o PIB e população de seus municípios, em busca de uma correlação entre estes fatores.

Um total de 38 prefeituras fez ao menos uma publicação vinculada aos princípios da governança pública. Dessas, 3 publicaram conteúdo referente a 3 diferentes princípios, 12 comunicaram 2 diferentes princípios e 23 prefeituras comunicaram somente um princípio de governança pública.

Na Tabela 8, consta lista dos municípios que publicaram conteúdo referente a dois ou mais princípios de governança pública, acompanhados pela posição de PIB e população dentro do recorte escolhido.

Tabela 8 – Lista de prefeituras que comunicaram dois ou mais princípios de governança pública por meio das redes sociais

(continua)

Comunicação de 3 princípios	UF	Posição em PIB	Posição em população
Curitiba	PR	4º	8º
Juiz de Fora	MG	64º	37º
Teresina	PI	50º	21º
Comunicação de 2 princípios			
Brasília	DF	3º	4º
Campinas	SP	11º	14º
Fortaleza	CE	10º	5º
Goiânia	GO	18º	12º

(conclusão)			
Comunicação de 3 princípios	UF	Posição em PIB	Posição em população
Jundiaí	SP	24º	55º
Macaé	RJ	40º	78º
Paulínia	SP	68º	96º
Recife	PE	15º	9º
Santo André	SP	32º	25º
São José dos Pinhais	PR	36º	70º
São Luís	MA	23º	15º
São Paulo	SP	1º	1º

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na Tabela 8, pode-se verificar que, dentre os 15 municípios que tiveram suas prefeituras listadas, 6 deles estão entre os 15 maiores PIBs e outros 7 municípios entre os 50 maiores PIBs. Das 23 prefeituras que comunicaram somente um princípio, 16 municípios estão entre os 50 maiores PIBs.

A partir dessa verificação, pode-se constatar uma relação positiva entre PIB e comunicação da governança pública por meio das redes sociais, ou seja, os municípios que possuem maior PIB tendem a apresentar prefeituras que mais comuniquem os princípios de governança pública por meio das redes sociais.

Constatação semelhante pode ser feita em relação à população, já que identificou-se uma relação positiva entre população e comunicação da governança pública por intermédio das redes sociais.

Na tabela 8, dos 15 municípios que as prefeituras aparecem listadas, 7 estão entre as 15 maiores populações do recorte escolhido e outros 3 municípios entre as 50 maiores populações. Ainda, das 23 prefeituras que, por meio das redes sociais, comunicaram um princípio, 16 municípios estão entre os 50 maiores contingentes populacionais.

Ainda sobre a Tabela 8, os municípios em destaque, Curitiba-PR, Jundiaí-SP, Macaé-RJ, Recife-PE e São Luís-MA, aparecem também na lista das prefeituras que apresentam índices altos de presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais.

4.3 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS GESTORES DE COMUNICAÇÃO

O terceiro objetivo específico – identificar a percepção dos gestores municipais frente à efetividade do uso da Internet na comunicação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal – e o quarto objetivo específico – verificar a percepção dos gestores municipais sobre as dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na Internet – foram aferidos por intermédio de questionário enviado às prefeituras que compõem o recorte desse estudo.

O questionário foi respondido por 20 prefeituras, listadas no Quadro 27:

Município	UF	Município	UF
1 Barueri	SP	11 Jaraguá do Sul	SC
2 Belo Horizonte	MG	12 Juiz de Fora	MG
3 Brasília	DF	13 Niterói	RJ
4 Canoas	RS	14 Ribeirão Preto	SP
5 Cascavel	PR	15 Santo André	SP
6 Caxias do Sul	RS	16 São José dos Campos	SP
7 Diadema	SP	17 São José dos Pinhais	PR
8 Florianópolis	SC	18 Sorocaba	SP
9 Goiânia	GO	19 Taubaté	SP
10 Ipatinga	MG	20 Vitória	ES

Quadro 27 – Lista de respondentes do questionário

Fonte: Elaborado pelo autor.

As perguntas contidas no questionário buscaram investigar quatro aspectos: (i) estrutura de comunicação que a prefeitura dispõe; (ii) percepção do gestor quanto ao uso da Internet para comunicação entre a prefeitura e o cidadão; (iii) percepção do gestor quanto à adoção dos princípios de governança pública pela prefeitura municipal e quanto à comunicação destes princípios pelo portal da prefeitura na Internet; e (iv) dificuldades de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio da Internet.

4.3.1 Estrutura de comunicação das prefeituras

A definição adotada de governança pública para este estudo tem como uma das ideias centrais a questão das reformas na estrutura e gestão dos governos para considerar as interações entre o Estado e os diversos atores sociais. Dessa forma, o primeiro aspecto investigado trata da estrutura dos setores de comunicação das prefeituras.

A verificação da estrutura se coaduna, ainda, com o proposto por Ballesteros (2012) de análise da estrutura em que a governança é posta em prática. Duas perspectivas de observação do TCU (2014) também tratam da estrutura: (i) 'Entes federativos, esferas de poder e políticas públicas' que se refere, entre outros, às estruturas de autoridade; e (ii) 'Atividades intraorganizacionais', que tratam do viés interno da organização e das estruturas específicas de governança.

Em relação à hierarquia da unidade de comunicação na estrutura da prefeitura, 75% possuem uma Secretaria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, enquanto 15% contam com um Departamento de Comunicação Social (ou equivalente) vinculado a uma Secretaria Municipal. Ainda, 10% possuem uma Assessoria ou Coordenadoria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal.

Entende-se que a vinculação diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, mediante uma Secretaria Municipal ou mesmo uma assessoria, dota o setor de comunicação de posição estratégica na estrutura governamental.

Quanto à existência de um Conselho Municipal, com representação dos munícipes, que analisa o portal da prefeitura na Internet, os conteúdos e serviços disponibilizados e fornece *feedback* à prefeitura sobre a comunicação pública desenvolvida, apenas 5% das prefeituras entrevistadas apontaram a existência de tal Conselho.

A existência de Conselho Municipal, indício de participação popular na área de comunicação, traz vantagens, pois, em face do lastro cultural dos participantes, podem-se promover melhores soluções às questões em debate (DRUMOND; SILVEIRA; SILVA, 2014).

No tocante à construção do atual portal da prefeitura na Internet, 60% afirmam que o Setor de Comunicação foi o responsável pela construção, sendo 25% com pessoal do próprio setor e 35% com pessoal de outros setores da prefeitura. O setor de tecnologia e informação da prefeitura foi responsável pela construção de 15% dos portais. Ainda, 25% dos portais foram adquiridos mediante contratação de empresa externa à prefeitura.

O processo de publicação de notícias, serviços e outros elementos no portal da prefeitura é realizado inteiramente por 65% dos setores de comunicação entrevistados, sendo que 55% publicam no portal diretamente e 10% consultam ao Gabinete do Prefeito para determinar quais conteúdos serão publicados no portal.

Em 30% dos casos, cada Secretaria produz seus conteúdos e determina os serviços a serem ofertados e para a publicação: (i) 15% enviam para o setor de comunicação e esse publica no portal; (ii) 5% publicam diretamente no portal; (iii) 5% publicam suas matérias em suas respectivas páginas após submeter à edição do setor de comunicação; e (iv) 5% publicam parte diretamente e parte passa pelo crivo de editores de conteúdo para então ser publicado. Ainda, em 5% dos casos, o setor de comunicação produz e coordena as matérias e os serviços são designados pelas secretarias.

A questão da construção do portal e do processo de publicação de notícias permite verificar se a estrutura de recursos humanos do setor de comunicação proporciona o atendimento total destas demandas de forma isolada ou com apoio de outros setores da prefeitura.

4.3.2 Percepção dos gestores de comunicação quanto ao uso da Internet para comunicação entre a prefeitura e o cidadão

Um segundo aspecto tratado pelo questionário foi quanto à percepção do gestor em relação ao uso da Internet para comunicação entre a prefeitura e o cidadão. Inicialmente, pediu-se para o gestor listar quais ferramentas eletrônicas são utilizadas para estabelecer a comunicação com o cidadão por meio da Internet, além do portal da prefeitura. Foram citadas 13 ferramentas, conforme o Gráfico 16:

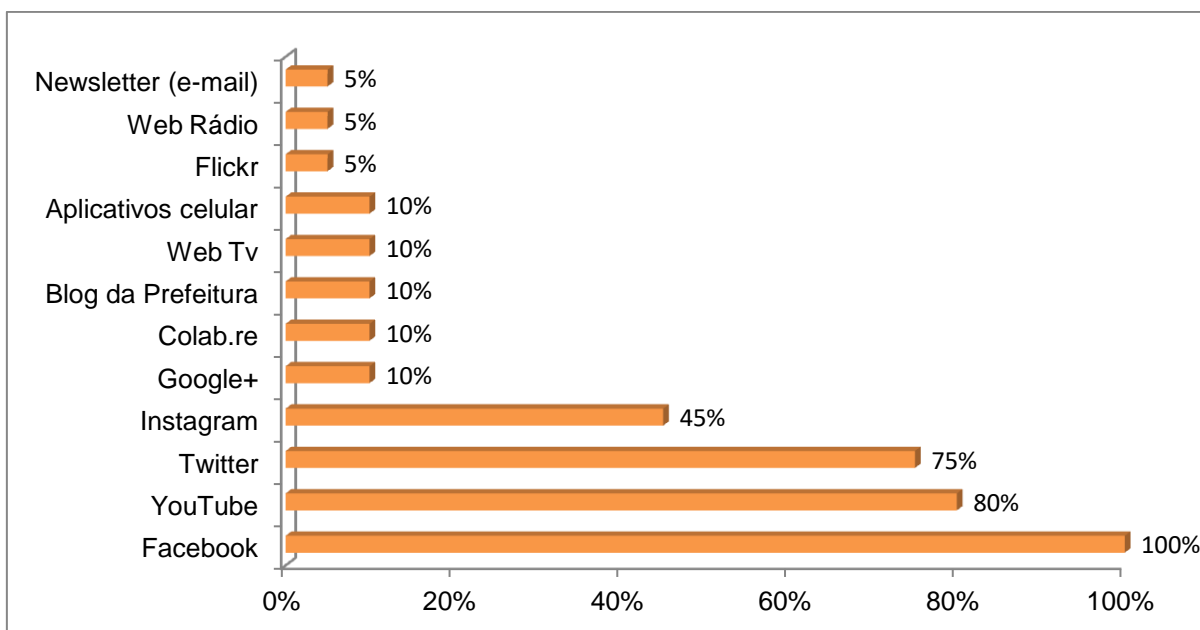


Gráfico 16 – Ferramentas eletrônicas que utilizam a Internet que as prefeituras fazem uso
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir do gráfico corrobora-se a opção feita pela pesquisa nas redes sociais Facebook, YouTube e Twitter, já que são as três ferramentas mais utilizadas pelas prefeituras, com 100%, 80% e 75%, respectivamente, seguidas pelo Instagram, rede social de compartilhamento de imagens, com 45%.

Utilizam o Google+, rede social que aglutina os serviços da Google, 10% das prefeituras, mesmo número que utilizam Blog da Prefeitura, Web TV e aplicativos de celular. A plataforma Colab, rede social voltada para a cidadania que objetiva conectar cidadãos e cidades com foco na resolução de problemas, discussão de projetos e avaliação dos serviços públicos (COLAB, 2016), também é utilizada por 10% das prefeituras.

Ainda, 5% das prefeituras utilizam o Flickr, rede social de compartilhamento de imagens, a Web Rádio e o envio de e-mail com notícias, *newsletter* como ferramentas de comunicação com o cidadão baseadas na Internet.

Após o questionamento sobre as ferramentas utilizadas, perguntou-se aos gestores sobre quais critérios são utilizados pela prefeitura para medir a efetividade da comunicação por intermédio das ferramentas eletrônicas. Todas as prefeituras se utilizam de ao menos um critério de medição de efetividade.

O número de acessos à ferramenta e o *feedback* dos usuários na própria ferramenta de comunicação são os dois critérios de efetividade mais utilizados, sendo que o primeiro é utilizado por todas as prefeituras e o segundo por 85% das

prefeituras pesquisadas. A pesquisa de opinião promovida fora da ferramenta é utilizada por 55% das prefeituras, enquanto a pesquisa promovida dentro da ferramenta é utilizada por 40% das prefeituras. Foram citados como critérios por 5% das prefeituras: (i) uso de software de monitoramento web; (ii) relatórios dos aplicativos de celular; e (iii) clipping, que é o monitoramento de menções à prefeitura em matérias jornalísticas.

O último questionamento dentro do aspecto do uso da Internet para comunicação foi sobre quais as três ferramentas de comunicação pela Internet. Na opinião do gestor, são as mais efetivas na comunicação entre a prefeitura e o cidadão. Cinco ferramentas foram citadas, conforme o Gráfico 17.

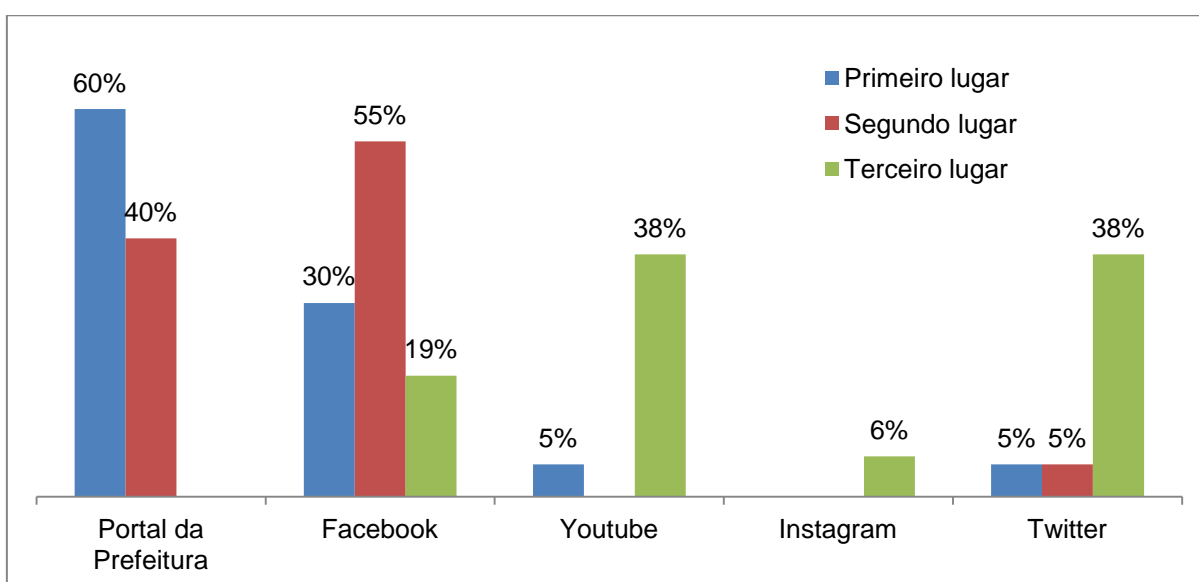


Gráfico 17 – Ferramentas de comunicação mais efetivas de acordo com a percepção dos gestores de comunicação

Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 17 indica que o portal da prefeitura foi citado em 60% das oportunidades como a ferramenta mais efetiva e as redes sociais foram citadas em 40% das oportunidades como as ferramentas mais efetivas na comunicação entre a prefeitura e o cidadão. Dentre as redes sociais, o Facebook é visto como a ferramenta mais efetiva por 30%, seguido de YouTube e Twitter, com 5% cada.

4.3.3 Percepção dos gestores de comunicação quanto à adoção e comunicação dos princípios de governança pública

O terceiro aspecto investigado por intermédio do questionário foi a percepção do gestor quanto à adoção dos princípios de governança pública pela prefeitura municipal e quanto à comunicação desses princípios pelo portal da prefeitura na Internet.

Os questionamentos acerca da adoção e comunicação buscaram estabelecer um paralelo entre a percepção do gestor de comunicação do quanto a prefeitura adota um determinado princípio e o quanto este princípio é comunicado por intermédio do portal.

As respostas dos gestores referentes à adoção dos princípios de governança pública pela prefeitura municipal estão dispostas na Tabela 9:

Tabela 9 – Percepção dos gestores quanto a adoção dos princípios de governança pública pela prefeitura

Princípios	Adoção do princípio pela prefeitura				
	Não adota	Inicial	Básica	Intermediária	Integral
Transparência	0%	0%	0%	20%	80%
Prestação de contas	0%	0%	5%	15%	80%
Integração	0%	0%	0%	40%	60%
Equidade	0%	0%	0%	30%	70%
Responsabilidade	0%	0%	0%	10%	90%
Cumprimento das leis	0%	0%	0%	10%	90%
Ética	0%	0%	0%	10%	90%
Legitimidade	0%	0%	0%	15%	85%
Eficiência	0%	0%	0%	40%	60%

Fonte: Elaborada pelo autor.

A partir da Tabela 9, pode-se observar que, na percepção dos gestores, todos os princípios de governança pública são adotados em alguma medida pelas prefeituras. Para os gestores, 60% das prefeituras adotam integralmente os princípios de integração e eficiência, 70% adotam integralmente o princípio da equidade, 80% adotam integralmente os princípios da transparência e prestação de contas, 85% adotam integralmente o princípio da legitimidade e 90% adotam os princípios da responsabilidade, cumprimento das leis e ética.

Na tabela 10, estão dispostas as respostas dos gestores sobre a comunicação dos princípios de governança pública pelos portais governamentais.

Tabela 10 – Percepção dos gestores quanto a comunicação dos princípios de governança pública pelos portais municipais

Princípios	Comunicação do princípio pelo Portal				
	Não é comunicado	Inicial	Básica	Intermediária	Integral
Transparência	0%	0%	0%	35%	65%
Prestação de contas	0%	0%	0%	35%	65%
Integração	0%	0%	15%	30%	55%
Equidade	0%	0%	10%	35%	55%
Responsabilidade	0%	0%	0%	30%	70%
Cumprimento das leis	0%	0%	5%	30%	65%
Ética	0%	0%	5%	20%	75%
Legitimidade	0%	0%	5%	20%	75%
Eficiência	0%	0%	5%	30%	65%

Fonte: Elaborada pelo autor.

De forma análoga à análise da tabela anterior, pode-se afirmar que, conforme Tabela 10, os gestores entendem que todos os princípios de governança pública são comunicados em alguma medida por intermédio do portal governamental. Contudo, observa-se que os percentuais de comunicação, em geral, são inferiores aos percentuais de adoção dos princípios de governança pública pela prefeitura.

Na opinião dos gestores, 55% dos portais comunicam integralmente os princípios da integração e equidade, 65% comunicam integralmente os princípios de transparência, prestação de contas, cumprimento das leis e eficiência, 70% comunicam integralmente o princípio da responsabilidade e 75% dos portais comunicam integralmente os princípios da ética e legitimidade.

4.3.4 Dificuldades de comunicação dos princípios de governança pública

O último aspecto investigado pelo questionário tratou das dificuldades impostas na comunicação dos princípios de governança pública.

Inicialmente, foi questionado sobre a dificuldade da comunicação por intermédio do portal governamental. Em uma escala de 1 a 5, onde o grau 1

representava nenhuma dificuldade e grau 5 grande dificuldade, as respostas dos gestores se deram conforme Gráfico 18:

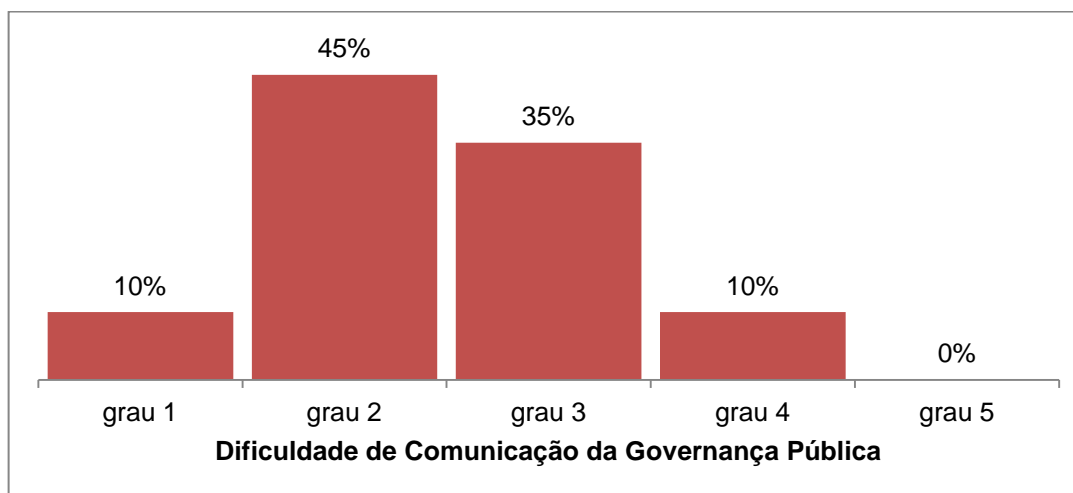


Gráfico 18 – Percepção dos gestores quanto à dificuldade de comunicação dos princípios de governança pelo portal governamental

Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico indica que somente 10% dos gestores entrevistados consideram não haver dificuldade em se comunicar os princípios de governança pública por meio do portal governamental. Apontaram pequenas dificuldades, grau 2, 45% dos gestores entrevistados e 35% apontaram dificuldades moderadas, grau 3. Por fim, 10% percebem dificuldades entre moderadas e grandes, grau 4, na comunicação por intermédio do portal governamental.

Posteriormente, foi feito questionamento aberto sobre as dificuldades nas práticas de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio da Internet. Os gestores apontaram razões ligadas: (i) ao relacionamento com outros setores da prefeitura; (ii) à limitação da equipe de trabalho; (iii) às questões técnicas advindas da própria Internet; e (iv) à postura do cidadão no relacionamento com a prefeitura.

Em relação ao relacionamento com outros setores da prefeitura, o Secretário de Comunicação do município m1 aponta como dificuldade o fato “de alguns gestores ainda não entenderem a importância do uso das redes sociais”. Para a Secretária Chefe de Gabinete do município m2, a comunicação entre as secretarias da prefeitura é o principal fator de dificuldade:

O maior obstáculo que temos é a comunicação interna entre as secretarias. Muitas vezes, os assuntos não chegam ao conhecimento do Serviço de

Comunicação, que é ligado à Secretaria Chefe de Gabinete. Por mais que tenhamos assessores que cuidam diretamente das secretarias, muitas vezes os fatos ficam “escondidos” e não conseguimos dar maior visibilidade a bons projetos.

A limitação da equipe é descrita como uma dificuldade por quatro gestores. O Chefe da Assessoria de Imprensa do município m3 afirma que a dificuldade reside na “defasagem em equipamentos e limitação de pessoal”, enquanto que a Coordenadora de Comunicação do município m4, por conta da limitação de pessoal, relaciona a dificuldade na comunicação à “disponibilidade do setor de Informática em prestar serviços referentes à programação e publicação de alguns conteúdos”, ou seja, o próprio setor de Comunicação depende de outros setores para efetivar seu papel.

Ainda se tratando da questão da equipe, o Diretor de Comunicação do município m5 trata da dificuldade da “falta de equipe exclusiva para os trabalhos de comunicação para o meio Internet”. O subsecretário de Comunicação do município m6 aponta a demanda de trabalho em relação ao tamanho da equipe:

A demanda de trabalho é muito superior à capacidade de realizá-lo, especialmente com todo o planejamento que seria necessário. Os princípios estão no norte, mas nem sempre é possível observá-los com o cuidado que deveríamos ter. Contudo, penso que aplicamos os princípios na maioria dos casos e momentos.

Questões técnicas advindas da Internet também foram apontadas como fator de dificuldades pelos gestores de comunicação. O *Social Media* da prefeitura do município m7 elenca como dificuldade principal “acompanhar a rapidez e interatividade da internet”.

A questão da linguagem para a Internet é destacada pelo Gerente de Atendimento à Imprensa do município de m8, para quem a maior dificuldade na comunicação da governança pública reside em “encontrar a melhor linguagem para ‘traduzir’ esses conteúdos para o público”. Na mesma linha, o Assessor de Planejamento de Comunicação do município m9 destaca a dificuldade de “criar ferramentas de governança pública, notadamente de transparência, que atendam às exigências legais e dos órgãos fiscalizadores, mas também sejam acessíveis e intuitivas para o usuário comum”.

Um último fator dificultador citado pelos gestores de comunicação reside na postura do cidadão no relacionamento com a prefeitura. O coordenador de comunicação social da prefeitura do município m10 destaca o:

desconhecimento muito grande por parte dos usuários em saber quais são as competências de cada ente federativo como município, estado e União. Desta forma são cobrados da Prefeitura muitos serviços que são dever do Estado e da União.

A falta de interesse da população também é considerada por gestores uma postura que traz dificuldades para a comunicação da governança pública. O Secretário de Comunicação Social do município m11 tratou da baixa demanda por parte do cidadão:

Acredito que a falta de informação ou até mesmo a falta de interesse da grande maioria da população em buscar por informações acabam fazendo que muitos órgãos não priorizem a sua divulgação. É muito esforço despendido para pouca demanda. Ainda assim, considero fundamental esse trabalho, essencial para o pleno exercício da cidadania.

Ainda sobre a questão do interesse da população, o Secretário de Comunicação Social do município m12 alega que “do ponto de vista técnico não há dificuldades, no entanto, a população ainda não explora totalmente os recursos disponíveis, sobretudo os novos, como o Aplicativo para celular”.

4.3.5 Principais resultados a destacar da análise do questionário enviado aos gestores de comunicação

Os resultados obtidos quanto à estrutura dos setores de comunicação das prefeituras pesquisadas permitem inferir que para a grande maioria, 85%, o setor de comunicação é estratégico dentro do organograma da prefeitura, em face da sua ligação direta ao chefe do poder executivo municipal na condição de Secretaria, igualando-se às pastas como Saúde e Educação, ou ainda como assessoria direta ao Prefeito.

Por sua vez, a participação popular na condução da política de comunicação, por meio de Conselho Municipal da área, é muito baixa, de apenas

5% das prefeituras pesquisadas, o que pode significar a adoção de uma visão de política de mão única, partindo do Estado para o cidadão, sem a presença desse último no processo de comunicação como um todo.

Os questionamentos sobre a construção do portal e o processo de publicação de conteúdos e serviços buscaram verificar a capacidade de atendimento dos setores de comunicação, seja de forma isolada ou com apoio de outros setores da prefeitura, para constatar a afirmação de Camargos (2004), que observou que, devido ao aumento da demanda por informação por parte da sociedade, sucessivos governos de todas as esferas responderam à demanda por meio do aumento da estruturação da área de comunicação.

Em relação à construção do portal, apenas 25% dos setores de comunicação pesquisados construíram, com a própria equipe, o portal utilizado pela prefeitura. Trata-se de um número baixo, equivalente ao número de contratações externas de portais.

Outros 35% dos setores de comunicação construíram o portal com auxílio de outros setores da prefeitura, ou seja, 60% dos portais foram construídos, de alguma forma, pelos setores de comunicação. Já em relação ao processo de publicação de notícias e serviços no portal, 55% dos setores de comunicação o fazem por completo e com autonomia.

A partir desses números, a afirmação de Camargos (2004) parece ainda atualmente não ter alcançado a plenitude, posto que, para um número considerável dos setores de comunicação, infere-se que suas estruturas não foram suficientes para a construção do portal governamental ou para arcar, dentro da dinâmica de cada prefeitura, com o processo completo de publicação de conteúdos e serviços no portal governamental.

Os resultados referentes ao uso da Internet para a comunicação entre prefeitura e cidadão indicaram uma variedade de ferramentas utilizadas pelas prefeituras, com predomínio do Facebook, YouTube, Twitter e Instagram, o que é benéfico ao cidadão, pois permite múltiplos meios de contato e obtenção de informações sobre as ações e políticas das prefeituras.

A questão da utilização de critérios de efetividade por parte das prefeituras nas ferramentas de comunicação que fazem uso da Internet se apresenta como positivo porque, ao investir recursos públicos na comunicação, é de se esperar

o uso de algum critério de efetividade, como o número de acessos e o *feedback*, adotados pela ampla maioria das prefeituras.

Em termos de ferramentais que os gestores consideram mais efetivas na comunicação, o portal aparece em primeiro lugar, seguido das redes sociais Facebook, YouTube e Twitter, reforçando que a escolha desta pesquisa por esses canais atingiu os mais efetivos na opinião dos próprios gestores de comunicação.

Os resultados obtidos no tocante à adoção dos princípios de governança pública pelas prefeituras municipais, frente à comunicação de tais princípios, permitem inferir que, conforme apontam os próprios gestores, existem dificuldades na comunicação dos princípios por intermédio do portal governamental.

À exceção do princípio da eficiência, todos os princípios de governança pública são, sob a ótica dos gestores de comunicação, adotados pela prefeitura em escala superior à comunicação destes princípios pelo Portal, ou seja, existe uma diferença entre a adoção e comunicação, sendo esta última em menor escala, conforme demonstra o Gráfico 19.

A opinião dos gestores que todos os princípios de governança pública são em alguma medida comunicados por intermédio dos portais governamentais confirma os resultados obtidos pelo formulário de observação dos portais governamentais que apurou resultado semelhante.

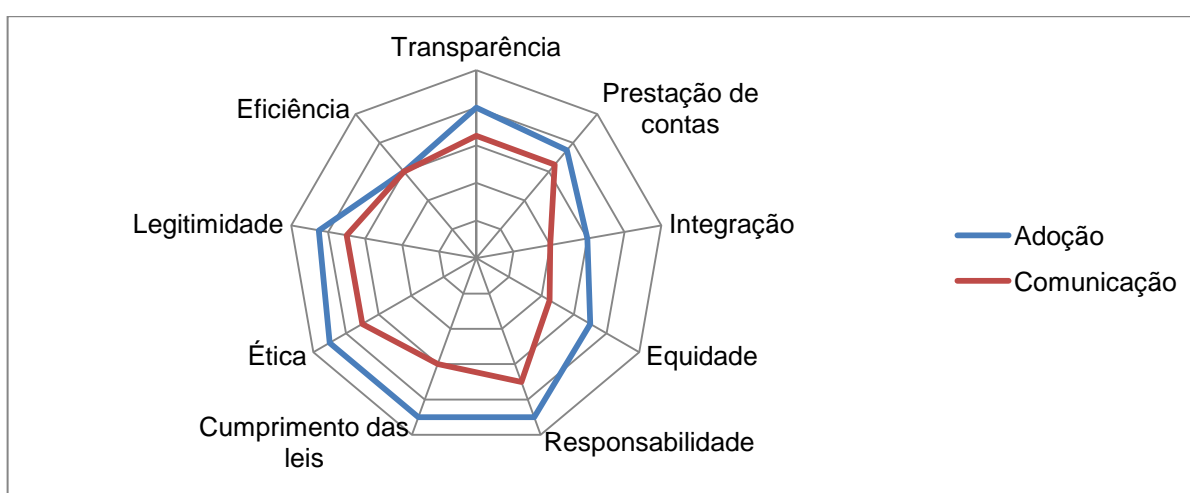


Gráfico 19 – Percepção dos gestores quanto à adoção pelas prefeituras de cada princípio de governança pública e comunicação dos mesmos pelos portais governamentais
 Fonte: Elaborado pelo autor.

As diferenças entre adoção e comunicação dos princípios de governança pública, passíveis de visualização no Gráfico 19, podem ser explicadas por meio das

dificuldades elencadas pelos próprios gestores: (i) relacionamento com outros setores da prefeitura; (ii) limitação da equipe de trabalho; (iii) questões técnicas advindas da própria Internet; e (iv) postura do cidadão no relacionamento com a prefeitura.

4.4 ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DA GOVERNANÇA PÚBLICA UTILIZADAS PELOS MUNICÍPIOS POR INTERMÉDIO DA INTERNET

A partir da identificação dos princípios de governança pública presentes e comunicados nos portais governamentais e nas redes sociais, aliado à percepção dos gestores do uso da Internet para comunicação, o último objetivo específico pretendeu identificar as práticas comunicacionais da governança pública utilizadas pelo poder público municipal por intermédio dos portais e redes sociais na Internet.

Para tanto, utilizou-se a categorização dos fluxos comunicacionais propostos por Kondo et al. (2002): (i) práticas de informação (disseminação de informação – modelo de mão única); (ii) práticas de consulta (solicita opinião/feedback – modelo de mão dupla); e (iii) práticas de participação ativa. As práticas funcionam como níveis de comunicação, ou seja, para atingir as práticas de participação ativa, é necessário alcançar a prática de consulta, que, por sua vez, necessita do alcance da prática de informação.

Os portais governamentais fazem uso, por essência, de práticas de informação cujo objetivo é a disseminação de informação, podendo, contudo, se utilizar de práticas de consulta buscando a opinião dos cidadãos que acessam o portal. Não se visualiza os portais governamentais no uso de práticas de participação ativa, pela própria característica da ferramenta.

Todos os portais pesquisados apresentaram notícias e outros conteúdos de comunicação geral voltados à disseminação de informação, caracterizando, assim, as práticas de informação. No tocante à comunicação da governança pública, todos os portais das prefeituras apresentaram ao menos um princípio de governança pública com algum grau de presença. Dessa forma, também em relação à comunicação da governança pública, os portais se enquadram como práticas de informação.

Para identificar as práticas de consulta presentes nos portais governamentais, o formulário de observação continha a questão: “existe solicitação aos cidadãos, no portal, de sugestões relativas à gestão de recursos ou a programas de Governo do município?”. Somente o portal da prefeitura de Bauru apresentou resposta positiva para esta questão, o que permite caracterizá-lo como promotor de práticas de comunicação de consulta e os demais portais como promotores somente de práticas de comunicação de informação.

A rede social Facebook permite fazer uso tanto de práticas de informação, ao disponibilizar conteúdo informativo, quanto práticas de consulta, ao receber comentários aos conteúdos disponibilizados e também práticas de participação ativa, quando a prefeitura responde aos comentários dos usuários.

Para a comunicação em geral, possuir um perfil ativo no Facebook é suficiente para a categorização de práticas de informação. Nesse sentido, os 94 perfis ativos das prefeituras no Facebook foram caracterizados como perfis de práticas de informação.

Em relação à comunicação da governança pública no Facebook, foram considerados os perfis das prefeituras que comunicaram ao menos um princípio de governança pública. Dessa forma, 27 perfis de prefeituras no Facebook podem ser caracterizados no uso de práticas de informação para comunicação da governança.

A verificação das práticas comunicacionais de consulta na rede social Facebook pode ser feita a partir dos comentários feitos pelos usuários às publicações das prefeituras. Para tanto, considerou-se que os perfis das prefeituras que apresentaram a relação do número total de comentários pelo número de publicações igual ou maior que 1 adotaram práticas de consulta.

Dessa forma, dos 94 perfis que estabeleceram práticas de informação na comunicação em geral, 89 adotaram também práticas de consulta. Por sua vez, dos 27 perfis que realizaram a comunicação da governança pública por meio de práticas de informação, 26 também estabeleceram práticas de consulta.

A terceira prática comunicacional, denominada participação ativa, pode ser verificada na rede social Facebook por meio das respostas das prefeituras aos comentários feitos pelos usuários. Foi considerado que os perfis das prefeituras que responderam ao menos um comentário adotaram práticas de participação ativa.

Assim, dos 89 perfis que adotaram práticas de consulta na comunicação em geral, 78 adotaram também práticas de participação ativa e, no que tange aos 26

perfis que na comunicação da governança pública adotaram práticas de consulta, 25 adotaram também práticas de participação ativa.

Em termos percentuais, tem-se que práticas de consulta e participação ativa são altos para a comunicação em geral, 94,7% e 87,6% respectivamente, o que denota que o uso do Facebook pelas prefeituras proporciona não somente informação, mas também consulta e participação ativa dos usuários desta rede social.

Pode-se notar ainda que, na comunicação da governança pública, os índices de consulta e participação ativa são ainda mais altos, 96,3% e 96,2% respectivamente. Isso permite inferir que os perfis das prefeituras que comunicaram ao menos um princípio de governança pública tendem a possuir uma comunicação pelo Facebook mais aberta à participação da população do que os perfis que não fizeram publicações na área de governança pública.

A segunda rede social investigada, YouTube, assim como o Facebook, permite fazer uso tanto de práticas de informação, ao disponibilizar vídeos na plataforma, quanto de práticas de consulta, mediante comentários aos vídeos publicados e também práticas de participação ativa, quando a prefeitura responde aos comentários dos usuários.

As práticas comunicacionais de informação no YouTube podem ser aferidas mediante a prefeitura possuir um canal ativo no YouTube. Nesse sentido, para a comunicação em geral, foram 77 canais categorizados como de práticas de informação. Já para a comunicação da governança pública, foram considerados os canais das prefeituras que comunicaram ao menos um princípio de governança pública. Dessa forma, 13 canais de prefeituras no YouTube fizeram uso de práticas de informação para comunicação da governança pública.

As práticas comunicacionais de consulta no YouTube podem ser verificadas por meio dos comentários feitos pelos usuários aos vídeos publicados pelas prefeituras. Considerou-se que os canais das prefeituras que apresentaram ao menos um comentário em suas publicações adotaram práticas de consulta.

A partir dessa consideração, observou-se que dos 77 canais que, na comunicação em geral, estabeleceram práticas de informação, 55 adotaram também práticas de consulta. Em relação aos 13 canais que realizaram a comunicação da governança pública por meio de práticas de informação no YouTube, 11 estabeleceram também práticas de consulta.

As práticas de participação ativa, no YouTube ocorrem quando as prefeituras respondem aos comentários feitos pelos usuários. Assim como no Facebook, foi considerado que os perfis das prefeituras que responderam ao menos um comentário adotaram práticas de participação ativa.

Dessa forma, dos 55 canais que, na comunicação geral, adotaram práticas de consulta, 7 adotaram também práticas de participação ativa. Em relação aos 11 canais que na comunicação da governança pública adotaram práticas de consulta, 3 adotaram também práticas de participação ativa.

O percentual de canais que avança da comunicação geral de práticas de informação para as práticas de consulta é alto, 71,4%, mas comparativamente menor que no Facebook. Já o percentual de canais que avançam para as práticas de participação ativa é pequeno, 12,7%. Ao tomar os canais que comunicaram a governança pública, os percentuais são melhores que os canais que não comunicaram, mas também são comparativamente menores que os encontrados no Facebook.

Esses dados permitem afirmar que o YouTube, embora apresente as ferramentas necessárias para as práticas comunicações de informação, consulta e participação ativa, na maioria dos casos se restringe às práticas de informação e consulta. Ao tomar os canais que comunicaram algum dos princípios de governança pública, pode-se verificar um aumento no percentual de práticas de participação ativa, ou seja, estes canais tendem a prover uma maior comunicação com a população.

A última rede social investigada foi o Twitter. As características dessa rede social fazem com que nela seja possível se utilizar de práticas de informação e de práticas de participação ativa. As práticas de consulta existem na rede social, mas não são passíveis de verificação, pois, embora seja possível responder a uma publicação da prefeitura, a forma que a comunicação é publicizada – a partir da página inicial do Twitter do usuário que respondeu e não do Twitter da prefeitura – impossibilita a verificação.

As práticas de informação consistem na publicação de conteúdo informativo. Assim sendo, 65 prefeituras com perfil ativo no Twitter podem ser categorizadas como promotoras de práticas de informação. Em relação à comunicação dos princípios de governança pública, foram 14 perfis de prefeituras

que realizaram a comunicação e logo podem ser enquadradas na categoria de práticas de informação.

As práticas de participação ativa podem ser verificadas por meio de publicações que são respostas das prefeituras aos questionamentos dos usuários do Twitter. Dos 65 perfis de práticas de informação, 8 desses perfis de prefeituras realizaram publicações identificadas como “respostas” e podem ser categorizadas de práticas de participação ativa. Dos 14 perfis que efetivaram a comunicação da governança pública, 5 publicaram “respostas” e se configuram como práticas de participação ativa.

Em termos percentuais, pode-se verificar que as práticas de participação ativa pelo Twitter na comunicação geral é baixo, 12,3%, semelhante ao do YouTube e bem inferior ao aferido no Facebook.

Pode-se verificar ainda que, na comunicação da governança pública, o índice de participação ativa de 35,7% é superior ao da comunicação geral. Assim como nas outras redes sociais, esse fato permite inferir que os perfis das prefeituras, que entre seus conteúdos tratam da governança pública, tendem a possuir uma comunicação mais suscetível à participação da população do que os perfis que não comunicam a governança pública.

Sob o prisma das prefeituras que se utilizaram de práticas de participação ativa na comunicação da governança pública, em pelo menos duas das três redes sociais pesquisadas, foi construída a Tabela 11, em que consta a lista dos municípios dessas prefeituras, acompanhados pela posição de PIB e população dentro do recorte escolhido.

A partir dos dados constantes da Tabela 11, não se pode estabelecer uma relação entre o PIB do município e a adoção de práticas de participação ativa nas redes sociais. Tampouco se pode estabelecer uma relação entre a população do município e as práticas de participação ativa.

Tabela 11 – Lista de municípios que adotaram práticas de participação ativa na comunicação da governança pública em pelo menos duas redes sociais

Práticas de participação ativa	UF	Posição em PIB	Posição em população
Curitiba	PR	4º	8º
Jundiaí	SP	24º	55º
Macaé	RJ	40º	78º
Teresina	PI	50º	21º

Fonte: Elaborada pelo autor.

A análise da Tabela 11 permite ainda verificar que os 3 municípios destacados que adotaram práticas de participação ativa também possuem alta presença dos princípios de governança pública nos portais. Comparando-se ainda com a Tabela 8, verifica-se que todas as 4 prefeituras que adotaram práticas de participação ativa, em pelo menos duas redes sociais, comunicaram mais de um princípio de governança pública por meio das redes sociais.

4.5 SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA E ATENDIMENTO AOS OBJETIVOS PROPOSTOS

A presente síntese objetiva apresentar como os resultados da pesquisa, obtidos por meio dos instrumentos de coleta de dados utilizados, atendem aos objetivos específicos propostos e, conseqüentemente, ao objetivo geral e fornecem uma possível resposta à questão de pesquisa, conforme Figura 10:

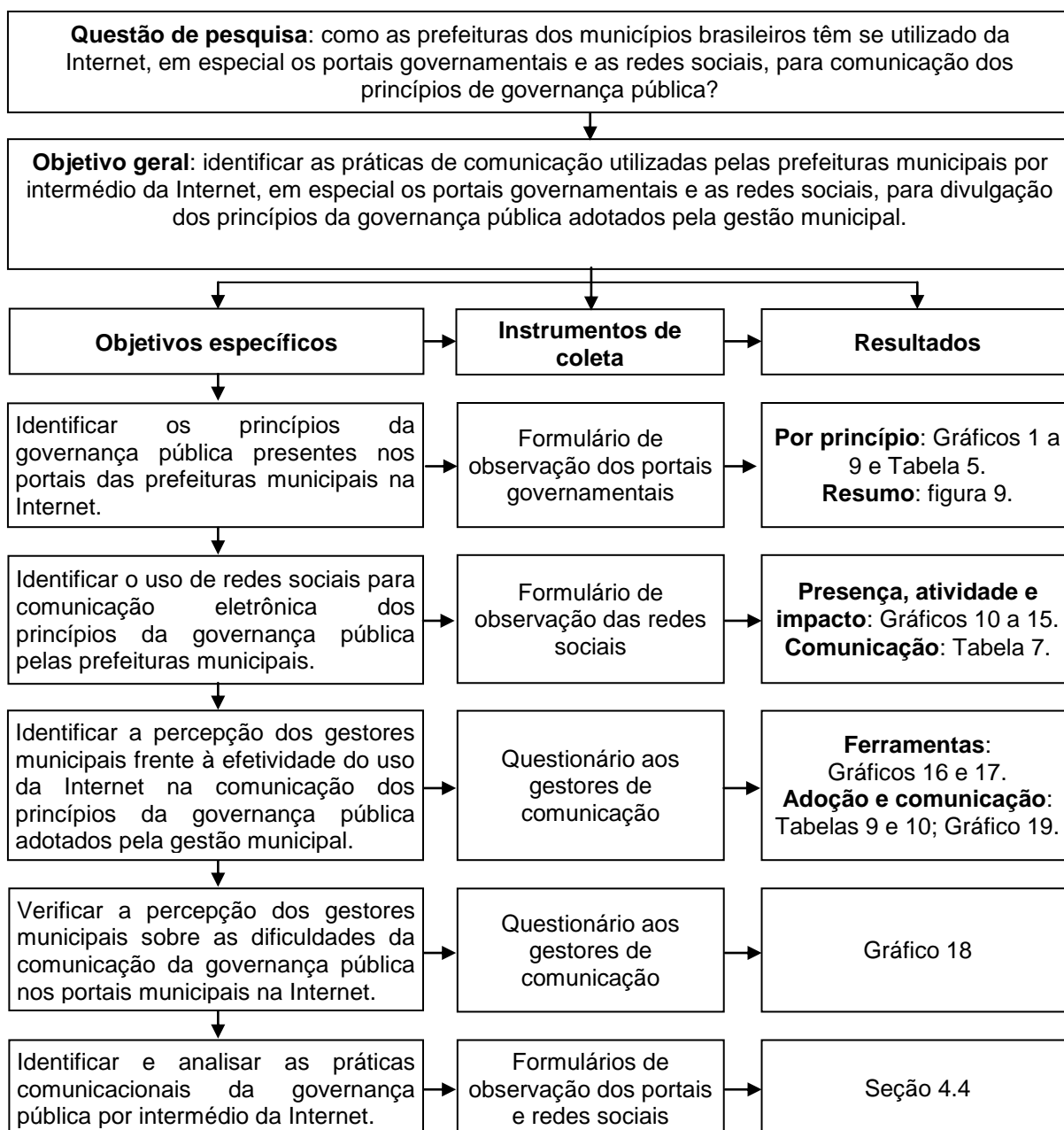


Figura 10 – Síntese dos resultados da pesquisa e atendimento dos objetivos propostos

Fonte: Elaborada pelo autor.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa surgiu do interesse em investigar como as prefeituras dos municípios brasileiros têm se utilizado da Internet, em especial os portais governamentais e as redes sociais, para comunicação dos princípios de governança pública.

O contexto no qual se insere a pesquisa contempla (i) o aprofundamento da relação Estado e Sociedade; (ii) o fortalecimento do conceito de governança pública, enquanto capacidade do Estado de implementar as políticas necessárias para o alcance de objetivos comuns; (iii) a exigência, por parte da governança pública, de uma efetiva comunicação pública – interlocução da sociedade; e (iv) o uso contínuo da Internet pela população e a adoção de tecnologias de informação e comunicação pela administração pública no Brasil.

Dessa forma, por meio da fundamentação teórica, buscou-se aprofundar-se em conceitos relevantes para um melhor entendimento da temática, por meio de três seções: a primeira seção tratou da governança, a origem na governança corporativa e o desenvolvimento da governança pública, suas abordagens, níveis, perspectivas e práticas. Os princípios de governança pública também foram abordados na primeira seção.

A comunicação pública foi abordada na sequência, tratando do quadro teórico sobre comunicação pública no Brasil, termos importantes na área de comunicação pública, como dado, informação e comunicação – relacionamento, participação e compartilhamento, para, em seguida, avançar no conceito e dimensões de atuação da comunicação pública.

A terceira seção do marco teórico, comunicação pública, governança local e utilização da Internet, buscou, além de trazer os conceitos de portais governamentais e redes sociais baseadas na Internet, inter-relacionar os conceitos apresentados.

Considerando os objetivos do estudo, em seguida tratou-se da metodologia da pesquisa. A pesquisa foi classificada quanto à finalidade como aplicada, quanto ao objetivo como descritiva e para o delineamento utilizou-se o estudo de casos múltiplos.

Tendo por pressuposto que as prefeituras que dispõem de melhores condições financeiras, materiais, humanas e tecnológicas, possuem condições mais favoráveis de adoção da governança pública, foram escolhido, como recorte para a pesquisa os 100 municípios detentores dos maiores PIBs do Brasil, o que torna o resultado desta pesquisa não extrapolável ao conjunto dos demais municípios brasileiros.

As técnicas utilizadas para alcance dos objetivos foram observação, por meio de formulários próprios desenvolvidos para esta pesquisa, dos portais governamentais e redes sociais e questionário enviado aos gestores de comunicação das prefeituras pesquisadas.

Na sequência, apresentaram-se e analisaram-se os resultados obtidos por meio das diferentes técnicas de pesquisa de campo utilizadas.

Primeiramente, realizou-se a identificação dos princípios da governança pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet. Os resultados obtidos permitem afirmar que:

- Todos os princípios de governança pública estão, em algum grau, presentes e sendo comunicados por meio dos portais das prefeituras municipais pesquisados.
- Os princípios do cumprimento de leis, prestação de contas, responsabilidade e transparência são os quatro princípios mais presentes e mais comunicados por intermédio dos portais.
- Os princípios da eficiência, equidade e Integração apresentaram presenças intermediárias nos portais, enquanto os princípios de Legitimidade e Ética apresentaram baixa presença nos portais.
- Quanto à comunicação pelos portais, os princípios de integração, ética e eficiência se encontraram no grupo intermediário e os princípios de legitimidade e equidade com baixa comunicação.
- Em análise sobre as prefeituras que atingiram em seus portais governamentais índices de presença altos para todos os princípios de governança pública, não foi possível estabelecer uma relação positiva entre PIB e presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais.

- Não se verificou uma clara relação positiva entre tamanho da população do município e presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais.

Posteriormente, foram identificados a presença, a atividade e o impacto das redes sociais, bem como a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais. A partir dos resultados obtidos, pode-se afirmar que:

- Embora a presença, as atividades e os impactos das prefeituras nas redes sociais sejam elevados, é baixa a comunicação dos princípios de governança pública por intermédio das redes sociais, o que permite inferir que as redes sociais, em grande parte, não estão sendo utilizadas pelas prefeituras para essa finalidade.
- A rede social Facebook é a mais utilizada para comunicação da governança pública, seguida pelo Twitter e pelo YouTube.
- Em relação à comunicação dos princípios de governança pública, os princípios de integração, responsabilidade, prestação de contas e transparência são os quatro princípios mais comunicados. No grupo intermediário, são comunicados os princípios de cumprimento de leis e ética e os princípios de equidade e eficiência são os menos comunicados por meio das redes sociais.
- Ao analisar as prefeituras que, em suas redes sociais, buscaram comunicar os princípios de governança pública pesquisados, pode-se estabelecer uma relação com o PIB e população de seus municípios.
- Os resultados permitem constatar uma relação positiva entre PIB, população e comunicação da governança pública por intermédio das redes sociais. Ou seja, os municípios que possuem maior PIB tendem a apresentar prefeituras que mais comuniquem os princípios de governança pública por meio das redes sociais, e os municípios que possuem maior contingente populacional tendem a apresentar prefeituras que mais comuniquem os princípios de governança pública por meio das redes sociais.

Na sequência, por meio das respostas dos gestores aos questionários enviados, foi identificada a percepção dos gestores municipais quanto:

- Ao uso da Internet para a comunicação entre prefeitura e cidadão, os resultados indicaram uma variedade de ferramentas utilizadas pelas prefeituras, além dos portais governamentais, com predomínio do Facebook, YouTube, Twitter e Instagram, o que é benéfico ao cidadão, pois permite múltiplos meios de contato e obtenção de informações sobre as ações e políticas das prefeituras.
- À percepção de adoção dos princípios de governança pública pelas prefeituras municipais, frente à comunicação de tais princípios, os resultados permitem inferir que existem dificuldades na comunicação dos princípios por intermédio do portal governamental, posto que, à exceção do princípio da eficiência, todos os princípios de governança pública são, sob a ótica dos gestores de comunicação, adotados pela prefeitura em escala superior à comunicação desses princípios pelo portal, ou seja, existe uma diferença entre a adoção e comunicação, sendo esta última em menor escala.
- Às dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na Internet, os resultados podem ser agrupados em: (i) relacionamento com outros setores da prefeitura; (ii) limitação da equipe de trabalho; (iii) questões técnicas advindas da própria Internet; e (iv) postura do cidadão no relacionamento com a prefeitura.

Por fim, buscou-se identificar as práticas comunicacionais da governança pública utilizadas pelo poder público municipal por intermédio dos portais e redes sociais na Internet, a partir da classificação proposta por Kondo et al. (2002). Os resultados obtidos foram:

- Todos os portais governamentais pesquisados se apresentaram como ferramentas de práticas de informação, sendo utilizados por apenas 1% das prefeituras para práticas de consulta, tanto para comunicação em geral quanto para a comunicação da governança pública.

- A rede social Facebook apresentou altos índices de práticas de informação, consulta e participação ativa, tanto para comunicação em geral quanto para a comunicação da governança pública, o que denota que o uso do Facebook pelas prefeituras proporciona não somente informação, mas também consulta e participação ativa dos usuários desta rede social.
- Os resultados do Facebook apontam ainda que, na comunicação da governança pública, os índices de consulta e participação ativa são ainda mais altos. Isso permite inferir que os perfis das prefeituras que comunicaram a governança pública tendem a possuir uma comunicação pelo Facebook mais aberta à participação da população do que os perfis que não fizeram publicações na área de governança pública.
- As práticas de comunicação identificadas no YouTube se apresentaram altas em relação às práticas de informação e consulta e baixas quanto à participação ativa. Os resultados evidenciam que o YouTube, embora apresente as ferramentas necessárias para as práticas comunicações de informação, consulta e participação ativa, na maioria dos casos se restringe às práticas de informação e consulta. Ao tomar os canais que comunicaram algum dos princípios de governança pública, pode-se verificar um aumento no percentual de práticas de participação ativa, ou seja, estes canais tendem a prover uma maior comunicação com a população.
- Em relação ao Twitter, as práticas de informação foram adotadas de forma intermediária nesta rede social e as práticas de participação ativa de forma baixa. Pode-se verificar ainda que, na comunicação da governança pública, o índice de participação ativa é superior ao da comunicação geral, o que permite inferir que os perfis das prefeituras, que entre seus conteúdos tratam da governança pública, tendem a possuir uma comunicação mais suscetível à participação da população do que os perfis que não comunicam a governança pública.

- Sob o olhar das prefeituras e das práticas comunicacionais, os resultados não possibilitam estabelecer uma relação entre o PIB e população do município e a adoção de práticas de participação ativa nas redes sociais.

De maneira geral, foi apurado que é baixo o número de prefeituras que, ao mesmo tempo, obtiveram: (i) altos índices de presença dos princípios de governança pública nos portais governamentais; (ii) comunicação de mais de um princípio de governança pública por meio das redes sociais; e (iii) práticas de participação ativa na comunicação da governança pública em pelo menos duas redes sociais.

A discussão apresentada neste estudo faz-se relevante, pois evidencia que, de maneira geral, os princípios de governança pública não estão sendo efetivamente comunicados pelas prefeituras em diferentes ferramentas eletrônicas por intermédio da Internet.

Nesse sentido, a presente dissertação, em que pesem suas limitações próprias relativas aos aspectos contemplados e orientados pela metodologia de pesquisa e técnicas utilizadas, com base em toda a análise de resultados apresentados, respondeu à questão de pesquisa como as prefeituras dos municípios brasileiros têm se utilizado da Internet, em especial os portais governamentais e as redes sociais, para comunicação dos princípios de governança pública.

Considera-se que a principal contribuição deste trabalho é colocar em discussão a comunicação dos princípios de governança pública, para além do princípio da transparência e a importância de se utilizar de múltiplas abordagens na comunicação pela Internet, não devendo as prefeituras buscar a comunicação apenas pelos portais governamentais, já que esses não permitem a prática de participação ativa dos cidadãos.

5.1 SUGESTÃO PARA NOVOS ESTUDOS

Tendo em vista os resultados obtidos nesta pesquisa, percebe-se que diversas vertentes sobre a comunicação da governança pública por intermédio da Internet podem ser exploradas, constituindo-se em opção para estudos futuros.

Dessa forma, propõe-se o aprofundamento em novas pesquisas, tendo por base as prefeituras, que, neste estudo, apresentaram altos índices de presença dos princípios de governança nos portais, comunicação da governança por meio das redes sociais e práticas de participação ativa na comunicação.

Ainda, em se tratando de redes sociais, uma análise das figuras e imagens como comunicadoras da governança pública poderia ser realizada, já que nessas plataformas a linguagem não verbal é tão ou mais utilizada quanto à linguagem verbal.

Em outro viés de pesquisa, a comunicação da governança pública pode ser explorada sob a ótica de quem recebe a comunicação oriunda da entidade pública.

5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

É certo que todas as pesquisas apresentam limitações. As primeiras limitações deste estudo residem nos dados relacionados à população e ao Produto Interno Bruto dos Municípios, utilizados para escolha do recorte da pesquisa. Tais limitações estão descritas na parte metodológica dos relatórios produzidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

A elaboração do formulário de observação dos portais para verificar a presença dos princípios de governança pública apresentou limitações, na medida em que se buscou mensurar princípios gerais por meio de 43 questões objetivas. A escolha das questões, assim como o número de questões, limitou o alcance do objetivo do formulário.

A quantidade de prefeituras pesquisadas trouxe limitações em relação às redes sociais, em face da dinâmica própria destas ferramentas: não foi possível pesquisar os mesmos períodos para as três redes sociais, posto que o volume de dados a serem coletados tornaria inviável a realização da pesquisa.

A distância geográfica do recorte escolhido para pesquisa requereu a aplicação de questionários eletrônicos, com a maioria das perguntas fechadas que, embora tragam facilidade no tocante à tabulação e análise dos resultados, impediram o aprofundamento das respostas. A escolha por questionário eletrônico

impediu o auxílio, por parte do pesquisador, no esclarecimento de eventuais dúvidas surgidas durante o procedimento de resposta do questionário.

Considerando a metodologia adotada de estudo de casos múltiplos e o recorte escolhido, uma limitação da pesquisa reside na não possibilidade de generalização dos resultados obtidos. Ainda, o baixo índice de retorno do questionário reduz a precisão e possibilidade de inferências dos resultados obtidos por meio desta técnica de pesquisa, já que gera uma alta margem de erro nas generalizações das respostas, mesmo dentro do recorte escolhido.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, Luiz. **Sociedade da Informação, accountability e democracia coletiva**. São Paulo: Baraúna, 2009.

ANDRADE, Adriana; ROSSETTI, José Paschoal. **Governança Corporativa: Fundamentos, Desenvolvimento e Tendências**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BANCO MUNDIAL. The Worldwide Governance Indicators (WGI) Project 2015. Disponível em: <<http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

BALLESTEROS, Paula. K. Rodriguez. **Governança democrática: por uma nova perspectiva de análise e construção das políticas de segurança pública no Brasil**. 2012. 143 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9526/DISSERTA%C3%87%C3%83O_PAULA%20BALLESTEROS_FINAL.pdf?sequence=1>. Acesso em: 05 nov. 2015

BARRET, Pat. Achieving Better Practice Corporate Governance in the Public Sector. **ANAO**, 2002. Disponível em: <http://www.anao.gov.au/~media/Uploads/Documents/achieving_better_practice_corporate_governance_in_the_public_sector1.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2015.

BARROS, Lucas de Moraes; FONSECA, Marcos Wagner da. A transparência fiscal eletrônica nos municípios do estado do Paraná: avaliação do índice de transparência e as possíveis relações nesse processo. In: **CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**, 9., 2015, Curitiba. Disponível em: <<http://congressos.anpcont.org.br/ix/anais/files/2015-05/cpt239.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2015.

BARZELAY, Michael. The new public management: a bibliographical essay for Latin American (and other) scholars. **International public management journal**, v. 3, n. 2, p. 229-265, 2001. <[http://dx.doi.org/10.1016/S1096-7494\(00\)00038-6](http://dx.doi.org/10.1016/S1096-7494(00)00038-6)>. Acesso em: 30 maio 2016.

BERLE, Adolf A.; MEANS, Gardiner C. **The Modern Corporation and Private Property**. New York: Macmillan, 1932. Disponível em: <<http://www.unz.org/Pub/BerleAdolf-1932>>. Acesso em: 01 out. 2015.

BERNARDES, Marcele Berger; SANTOS, Paloma Maria; ROVER, Aires José. Ranking of the municipalities in the southern region of Brazil: an evaluation based on the criteria established in the Access to Information Act. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 3, p. 761-792, jun. 2015. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612119279>>. Acesso em: 14 set. 2015.

BERTOLIN, Rosangela Violetti et al. Assimetria de informação e confiança em interações cooperativas. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. 1, p. 59-81, mar. 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552008000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 27 maio 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552008000100004>.

BORGES, Luiz Ferreira Xavier; SERRÃO, Carlos Fernando de Barros. Aspectos de governança corporativa moderna no Brasil. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 24, p. 111-148, dez. 2005. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/revista/rev2405.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2015.

BRANDÃO, Elisabeth Pazito. Conceito de Comunicação Pública. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública**. Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 1-34.

BRASIL. **Lei Complementar n.º 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, DF, 04 maio 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 05 nov. 2015.

_____. **Lei Complementar n.º 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar n.º 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF, 27 maio 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 05 nov. 2015.

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

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 05 nov. 2015.

_____. **Presidência da República**. Secretaria de Comunicação Social. Pesquisa brasileira de mídia 2015 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secom, 2014. Disponível em <<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2015.

BRESSER-PEREIRA, Luis Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Editora 34; Brasília: Enap, 1998.

_____. Uma nova gestão para um novo Estado: liberal, social e republicano. **Revista do Servidor Público**, Brasília, ano 52, n. 1, jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/view.asp?cod=1220>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

CADBURY, Adrian. **Report of the Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance**. London: Gee, 1992. Disponível em: <<http://www.ecgi.org/codes/documents/cadbury.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

CAMARGOS, Maurício Lara. O comunicador público entre o mar e o rochedo. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (Org.). **Comunicação Pública**. Campinas: Editora Alínea, 2004. p. 147-156.

CAMPOS, Rosana; PAIVA, Denise; GOMES, Suely. Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 393-417, ago. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922013000200012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 nov. 2015.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAMUSCA, Pedro. Novos desafios e objetivos de governação territorial: discutindo a reorganização do Estado e a conceptualização da governança como modelo de gestão dos territórios. **Revista de Geografia e Ordenamento do Território**, Porto – Portugal, n. 4, p. 31-55, dez. 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17127/got/2013.4.002>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

COASE, R. The nature of the firm. **Economica**, v. 4, n. 16, p. 386-405, 1937. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x/pdf>>. Acesso em: 11 out. 2015.

COIMBRA, Marcelo de Aguiar; MANZI, Vanessa Alessi. **Manual de compliance: preservando a boa governança e a integridade das organizações**. São Paulo: Atlas, 2010.

COLAB. Termos de uso. 2016. Disponível em: <<http://www.colab.re/terms>>. Acesso em: 02 maio 2016.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. Recomendações da CVM sobre governança corporativa, jun. 2002. Disponível em: <<http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/decisoes/anexos/0001/3935.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

COSTA, Giovanni Pacelli Carvalho Lustosa da; FREIRE, Fátima Souza; GARTNER, Ivan Ricardo; CLEMENTE, Ademir. As escolhas públicas orçamentárias federais no PPA 2008-2011: uma análise da perspectiva do modelo principal-agente. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 5, p. 1089-1116, out. 2013. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122013000500002>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DINIZ, Eli. Governabilidade, governance e reforma do Estado: considerações sobre o novo paradigma. **Revista do Serviço Público**, Brasília: Enap, 1996. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/693>>. Acesso em 04 nov. 2015.

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

DRUMOND, A. M.; SILVEIRA, S. D. F. R.; SILVA, E. A. Predominância ou coexistência?: modelos de administração pública brasileira na Política Nacional de Habitação. **Revista de Administração Pública** [online], v. 48, p. 3-25, 2014. ISSN 0034-7612.

EDWARDS, Meredith. Public Sector Governance – Future Issues for Australia. **Australian Journal of Public Administration**, v. 61, p. 51-61, jun. 2002. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-8500.00272/abstract>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

EISENBERG, José. Democracia, desigualdade e tecnologias da informação e comunicação. In: CUNHA, Maria Alexandra; FREY, Klaus; DUARTE, Fábio. **Governança local e as tecnologias de informação e comunicação**. Curitiba: Champagnat, 2009.

FERREIRA, Flávia Raquel Bessa. Contribuições para o aproveitamento das potencialidades da web 2.0 sob a ótica da comunicação pública. In: **I CONGRESSO INTERNACIONAL COMUNICACIÓN 3.0**, Salamanca – ES, 4 e 5 de outubro de 2010. Disponível em: <<http://www.alice.cnptia.embrapa.br/handle/doc/880426>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

GERZSON, Vera Regina Serezer; MÜLLER, Karla Maria. PROCAC/Canoas: comunicação pública e relacionamento com o cidadão. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, v. 1, n. 38, p. 62-68, abr. 2009. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/5302/3872>>. Acesso em: 11 out. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, Alcindo. O conceito de governança. In: **XIV Encontro do CONPEDI**, 2005. Disponível em: <https://social.stoa.usp.br/articles/0016/1432/GovernanA_a100913.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2015.

GRUENING, Gernod. Origin and theoretical basis of New Public Management. **International public management journal**, v. 4, n. 1, p. 1-25, 2001. <[doi:10.1016/S1096-7494\(01\)00041-1](https://doi.org/10.1016/S1096-7494(01)00041-1)>. Acesso em: 30 maio 2016

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação pública**: bases e abrangência. São Paulo: Saraiva, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Produto Interno Bruto dos Municípios 2012. Rio de Janeiro: IBGE, 2014. Disponível em

<<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv91152.pdf>>. Acesso em 02 set. 2015.

_____. **Perfil dos estados e dos municípios brasileiros**: 2014. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2014/default.shtm>>. Acesso em: 11 out. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 4. ed. São Paulo: IBGC, 2009. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br/userfiles/Codigo_julho_2010_a4.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2015.

INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS. **Study 13** – Governance in the public sector: a governing body perspective, 2001. Disponível em: <<https://www.ifac.org/publications-resources/study-13-governance-public-sector>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

_____. **Good governance in the public sector** – Consultation draft for an international framework, 2013. Disponível em: <<http://www.ifac.org/system/files/publications/files/Good-Governance-in-the-Public-Sector.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

JACQUES, Flávia Verônica Silva; QUINTANA, Alexandre Costa; MACAGNAN, Clea Beatriz. Transparência em Municípios da Região Sul do Brasil. IN: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5477/Transpar%C3%Aancia%20em%20munic%C3%ADpios%20da%20regi%C3%A3o%20sul%20do%20Brasil.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 02 nov. 2015.

JENSEN, M.; MECKLING, W. Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure. **Journal of Financial Economics**, v. 3, n. 4, p. 305-360, out. 1976. Disponível em <[doi:10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)>. Acesso em: 11 out. 2015.

KISSLER, Leo; HEIDEMANN, Francisco G.. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade?. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, p. 479-499, jun. 2006. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122006000300008>>. Acesso em 11 out. 2015.

KNOPP, Glauco. Governança social, território e desenvolvimento. **Perspectivas em Políticas Públicas**, Belo Horizonte, v. 4, n. 8, p. 53-74, jul./dez. 2011. Disponível em <<http://www.uemg.br/openjournal/index.php/revistappp/article/view/916>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (Org.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 71-96.

KONDO, Seiichi et al. **Transparência e responsabilização no setor público: fazendo acontecer**. Brasília: MP, SEGES, 2002. Volume 6 – Coleção Gestão Pública. Disponível em: <http://conscienciafiscal.mt.gov.br/arquivos/A_5080f64a35dc452d5e6ffe35ed18350cTransparenciaeresponsabilisacaonosetorpublico.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2015.

LODI, João Bosco. **Governança Corporativa: o governo da empresa e o conselho de administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

MAINIERI, Tiago; RIBEIRO, Eva Márcia Arantes Ostrosky. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. **Revista Organicom**, São Paulo, v. 8, n. 14, p. 49-61, 1º sem. 2011. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/339>>. Acesso em 14 set. 2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Luiz. Comunicação pública: Estado, Governo e Sociedade. In: MARTINS, Luiz (Org.). **Algumas abordagens em comunicação pública**. Brasília: Casa das Musas, 2003. p. 58-75.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no setor público**. São Paulo: Atlas, 2010.

MATOS, Heloiza. A comunicação pública no Brasil e na França: desafios conceituais. In: **Anais do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Curitiba – PR, 4 a 7 de setembro de 2009. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-3060-1.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

_____. **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2012.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública**: Estado, Governo, Mercado, Sociedade e Interesse Público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, Lebna Landgraf do. Comunicação pública nas redes sociais digitais. In: MATOS, Heloiza (Org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2012. p. 289-310.

NOVELLI, Ana Lucia Coelho Romero. O papel institucional da Comunicação Pública para o sucesso da governança. **Revista Organicom**, São Paulo, v. 3, n. 4, p. 74-89, 1 sem. 2006. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/56/190>>. Acesso em 30 set. 2015.

OLIVEIRA, Maria José da Costa (Org.). **Comunicação Pública**. Campinas: Editora Alínea, 2004.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; PISA, Beatriz Jackiu. IGovP: the public governance assessment index – a State planning instrument tool and social control by the citizen. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 5, p. 1263-1290, out. 2015. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612136179>>. Acesso em: 14 set. 2015.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO. **Os Princípios da OCDE sobre o Governo das Sociedades**, 2004. Disponível em: <<http://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/33931148.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

PAIVA, Clarice Pereira de; ZUCCOLOTTO, Robson. Fatores Determinantes da Transparência na Gestão Pública dos Municípios Brasileiros. In: **ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNO**, 2012, Salvador – BA. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2012/2012_EnAPG82.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2015.

PGP. Linha de pesquisa Planejamento e Políticas Públicas. 2016a. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/curitiba/estrutura-universitaria/diretorias/dirppg/programas/pgp/Pesquisa/planejamento-e-politicas-publicas>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

_____. Linha de pesquisa Governança Pública e Desenvolvimento. 2016b. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/curitiba/estrutura-universitaria/diretorias/dirppg/programas/pgp/Pesquisa/governanca-publica-e-desenvolvimento>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, jun. 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000300003>>. Acesso em: 11 out. 2015.

PISA, Beatriz Jackiu. **Uma proposta para o desenvolvimento do índice de avaliação da governança pública (IGovP)**: instrumento de planejamento e desenvolvimento do Estado. 222 f. 2014. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/818/1/CT_PPGPGP_M_Pisa,%20Beatriz%20Jackiu_2014.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2015.

PISANI, Francis; PIOTET, Dominique. **Como a web transforma o mundo: a alquimia das multidões**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2009. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento estratégico municipal: projeto de planejamento e de política pública de um município brasileiro. **Revista Planejamento e Políticas Públicas**, Brasília, n. 32, p. 173-204, jan./jun. 2009. Disponível em <<http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/15>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

SAAD CORRÊA, Elizabeth. Comunicação digital: uma questão de estratégia e de relacionamento com públicos. **Revista Organicom**, São Paulo, ano 2, n. 3, p. 94-111, 2 sem. 2005. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista3/94.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2015.

_____. **Estratégias 2.0 para a mídia digital**: internet, informação e comunicação. 2. ed. São Paulo: Senac, 2008.

SAITO, Richard; SILVEIRA, Alexandre Di Miceli da. Governança corporativa: custos de agência e estrutura de propriedade. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 48, n. 2, p. 79-86, jun. 2008. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902008000200007>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

SANTANA JUNIOR, Jorge José Barros de. **Transparência fiscal eletrônica**: uma análise dos níveis de transparência apresentados nos sites dos poderes e órgãos dos Estados e do Distrito Federal do Brasil. 176 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação, Recife – PE, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4018/1/2008_JorgeJoseBSJunior.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2015.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, abr. 2009. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000200004>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

SILVA, Sivaldo Pereira da. Democracia online pressupostos teóricos e inovações estruturais na comunicação do Estado contemporâneo. In: **III CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM COMUNICAÇÃO E POLÍTICA (COMPOLÍTICA)**, São Paulo, dez. 2009. Disponível em: http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/sivaldo_pereira.pdf>. Acesso em: 07 out. 2015.

SIMIONE, Albino Alves. Management modernization and governance in the public sector in Mozambique. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 3, p. 551-570, jun. 2014. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121425>>. Acesso em: 14 set. 2015.

SLOMSKI, Valmor; MELLO, Gilmar Ribeiro de; TAVARES FILHO, Francisco; MACÊDO, Fabrício de Queiroz. **Governança corporativa e governança na gestão pública**. São Paulo: Atlas 2008.

SOUZA, Thelma de Mesquita Garcia e. **Governança corporativa e o conflito de interesses nas sociedades anônimas**. São Paulo: Atlas, 2005.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Governança pública**: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/comunidades/governanca/entendendo-a-governanca/referencial-de-governanca/>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

VIANA, Evandro. **A Governança corporativa no setor público municipal** – um estudo sobre a eficácia da implementação dos princípios de governança nos resultados fiscais. 120 f. 2010. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) – Programa de Pós-graduação em Controladoria e Contabilidade, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96133/tde-07012011-094505/publico/EvandroViana.pdf>>. Acesso em 04 nov. 2015.

VAZ, José Carlos. Administração pública e governança eletrônica: possibilidades e desafios para a tecnologia da informação. In: CUNHA, Maria Alexandra; FREY, Klaus; DUARTE, Fábio. **Governança local e as tecnologias de informação e comunicação**. Curitiba: Champagnat, 2009. p. 195-206.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VICENTIN, Ivan Carlos. Governo Eletrônico. In: SILVA, Christian Luiz da (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento local: instrumentos e proposições de análise para o Brasil**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. p. 127-150.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. Paris: PUF, 1995. Disponível em: <<https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Protocolo de pesquisa

Título do trabalho:

Práticas de comunicação da governança pública por intermédio da Internet em municípios brasileiros.

Objetivo geral (o propósito da pesquisa):

Identificar as práticas de comunicação utilizadas pelas prefeituras municipais por intermédio da Internet, em especial os portais e as redes sociais, para divulgação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal.

Objetivos específicos

1. Identificar os princípios da governança pública presentes nos portais das prefeituras municipais na Internet.
2. Identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais.
3. Identificar a percepção dos gestores municipais frente à efetividade do uso da Internet na comunicação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal.
4. Verificar a percepção dos gestores municipais sobre as dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na Internet.
5. Identificar e analisar as práticas comunicacionais da governança pública por intermédio da Internet.

Por que estudar esse tema (justificativa/comprovação científica da relevância/importância do tema):

As mudanças ocorridas em todo o mundo nos últimos cinquenta anos provocaram mudanças nos Estados e em suas relações com as sociedades que representam. O Estado do bem-estar social – Welfare State – começou a entrar em crise nos anos 1970, sendo substituído em alguns países pelo Estado de orientação neoliberal. A partir dos anos 2000, diversas crises colocaram a orientação neoliberal em xeque e o Estado procurou se reorganizar de formar a

combinar desenvolvimento econômico, competitividade e eficiência dos mercados nacionais com aspectos relacionados ao bem-estar da sociedade. No Brasil, embora nunca tenha sido implementado um Estado de bem-estar social e tampouco um Estado neoliberal, essas mudanças foram em partes sendo incorporadas pelo Estado. Atualmente, o modelo adotado no país congrega regulação de mercados, participação do Estado na economia e medidas sociais e inclusivas.

De forma análoga, a administração pública também foi influenciada pelas mudanças ocorridas na sociedade e em especial nas mudanças sofridas pelo Estado. A visão gerencial da gestão pública e a visão do cidadão como consumidor que acompanham o Estado neoliberal têm sido substituídas por uma administração pública que busca congrega a perspectiva da qualidade do serviço público prestado com a dimensão da cidadania, no qual as pessoas-cidadãos, para além de detentores de direitos e deveres, são também participantes do processo. É para um novo papel de Estado aliado a uma nova visão de administração pública que surge, a partir da governança corporativa oriunda da iniciativa privada e com base neste cenário de mudanças, a governança pública, entendida como:

“uma nova geração de reformas administrativas e de Estado, que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil, visando uma solução inovadora dos problemas sociais e criando possibilidades e chances de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes” (LÖFFER, 2001, p. 212 apud KISSLER; HEIDEMANN, 2006, p. 482).

A governança pública trata dos governos assegurarem a participação dos cidadãos na formulação e implementação de políticas de forma a torná-las mais eficientes na medida em que estas políticas alcançam maior sustentabilidade e legitimidade e neste sentido uma governança eficiente torna o Estado mais permeável à influência da sociedade (NOVELLI, 2006).

Em paralelo a essas mudanças no Estado e na administração pública, o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação gerou na sociedade uma verdadeira revolução nas formas de relacionamento entre as pessoas, as instituições em geral e também entre o cidadão e as diversas esferas de governo. A principal ferramenta dessa revolução consiste na Internet e os entes públicos procuram se relacionar com os cidadãos por meio dos portais governamentais onde são disponibilizados informações, serviços e conteúdos diversos que os responsáveis julgarem pertinentes e mais recentemente por meio das redes sociais.

Se antes a relação com o cidadão se dava no momento em que este procurava um determinado setor do poder público para ser atendido ou através de uma ligação para uma central de atendimento, atualmente grande parte do relacionamento cidadão e órgão público tende a acontecer por intermédio da Internet. Os elementos presentes nos portais de governo, a forma em que as informações são dispostas, os conteúdos disponíveis ao internauta e as outras formas de comunicação eletrônica além dos portais governamentais podem possibilitar o entendimento do relacionamento entre cidadão e poder público em questão, como a comunicação pública é tratada pelo órgão e até mesmo inferir características da forma de gestão ali desenvolvida.

Pinho (2008) afirma que através de portais os governos podem disponibilizar serviços e informações, facilitar a realização de negócios, aumentar a transparência e a participação da sociedade, mostrar sua identidade, propósitos e realizações e identificar as necessidades do cidadão. O autor afirma que isso é o que a tecnologia pode fazer, mas que o alcance disso é difícil na esfera governamental e política.

É nesse sentido que a comunicação pública se torna importante para uma boa governança. Kissler e Heidemann (2006) argumentam que a comunicação constitui um dos elementos que dissolvem a hierarquia típica das relações entre Estado e sociedade, pois supõe que o compartilhamento de informações tem potencial de gerar confiança e assim os autores acreditam que a comunicação é fator essencial definidor das novas relações entre sociedade e governo, propiciadas pelos novos modelos de governança.

O principal objetivo da comunicação pública, na prática da governança, é promover e viabilizar o relacionamento mais interativo entre governantes e governados a partir de uma comunicação centrada no cidadão por meio da garantia do direito à informação e à expressão e ainda direito ao diálogo, do respeito a suas características e necessidades e do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável voltada mais para a promoção da cidadania e da participação e menos para a divulgação institucional (NOVELLI, 2006; DUARTE, 2007).

Atualmente, com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, um dos mais importantes canais de comunicação do governo com a sociedade consiste no portal eletrônico disponibilizado pelos entes governamentais na internet. Um primeiro fator que destaca esta afirmação está contido na pesquisa Perfil dos Estados e Municípios Brasileiros de 2014 na qual o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE divulgou o número de municípios que a prefeitura possui página na internet, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Municípios com página na internet da prefeitura

	Municípios			
	Total	Com página na Internet da prefeitura		
		Total	Situação da página	
			Ativa	Em manutenção ou reestruturação
Brasil	5.570	4.943	4.670	273
Até 5.000 hab.	1.243	1.073	1.025	48
De 5.001 a 10.000 hab.	1.216	1.044	981	63
De 10.001 a 20.000 hab.	1.383	1.209	1.131	78
De 20.001 a 50.000 hab.	1.080	981	921	60
De 50.001 a 100.000 hab.	348	338	319	19
De 100.001 a 500.000 hab.	261	259	254	5
Mais de 500.000 hab.	39	39	39	-

Fonte: Perfil dos Estados e Municípios Brasileiros de 2014 (IBGE, 2015)

A Tabela 1 mostra que no Brasil 89% das prefeituras dos municípios possuem páginas na internet. Mostra ainda que, quanto maior o número de habitantes no município, maior o percentual de prefeituras que possuem página na internet: na categoria de municípios com mais de 500.000 habitantes, todas as prefeituras possuem páginas, enquanto que nos municípios de 10.000 habitantes ou menos apenas 86% das prefeituras possuem página na Internet.

Silva (2009) destaca que possuir e manter um veículo on-line oficial, como uma página na internet, traz inovações estruturais na comunicação praticada pelo Estado, em especial quanto ao trato dado à informação. Por outro lado, Haswani (2013) alerta que mesmo um portal de governo perfeito se não atualizado, se omitir informações, não retornar as mensagens deixadas nos canais disponibilizados, não terá efeito na comunicação, ainda que a tecnologia esteja presente e avançada.

Um segundo fator que destaca a importância da comunicação por intermédio da Internet, em especial dos portais governamentais, é o volume de pesquisas dedicadas a verificar em que medida os portais eletrônicos dos governos tem sido utilizados para aumentar a transparência do governo (PINHO, 2008; SANTANA JUNIOR, 2008; AKUTSU, 2009; PAIVA; ZUCCOLOTTO, 2012; CAMPOS; PAIVA; GOMES, 2013; JACQUES; QUINTANA; MACAGNAN, 2013; BARROS; FONSECA, 2015).

Destaca-se ainda o surgimento das redes sociais na Internet, como consequência da apropriação das ferramentas de comunicação mediadas pelo computador (RECUERO, 2009). No Brasil, as principais redes sociais mais utilizadas, segundo a PBM 2015 (BRASIL, 2014), em ordem decrescente são Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, Google+ e Twitter. As instituições públicas, acompanhando essa tendência, têm procurado fazer uso de novos canais de participação e interatividade no ambiente digital, haja vista, segundo Nascimento (2012), o considerável número de perfis em redes sociais dos órgãos do governo federal. A mesma autora afirma que “um dos focos do trabalho de comunicação pública para os próximos anos deverá estar centrado nas redes sociais” (NASCIMENTO, 2012, p. 296).

Método e local da coleta de dados:

O presente estudo, quanto à sua finalidade, pode ser classificado como pesquisa aplicada porque busca investigar uma realidade concreta que é a comunicação da governança pública por intermédio da Internet. Em relação ao seu objetivo geral, pode ser considerada uma pesquisa exploratória e descritiva, pois visa familiarizar-se com a temática e descrever a comunicação pública realizada pelos municípios. Quanto ao seu delineamento, esta pesquisa pode ser classificada como estudo de caso, pois visa investigar um fenômeno contemporâneo: a comunicação da governança pública por meio da Internet, em seu contexto real.

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2001).

O local para coleta de dados são os portais governamentais e as redes sociais dos municípios selecionados. A pesquisa com os gestores será enviada por e-mail.

Procedimentos para coleta dos dados:

Para efetivar a observação nos portais governamentais, foi elaborado um formulário de observação. O formulário de observação visa responder ao primeiro objetivo específico: (i) identificar os princípios da governança pública presentes nos portais municipais na Internet.

O formulário tem duas partes: a primeira parte do formulário de observação é formada por questões fechadas dicotômicas que objetivam medir a presença ou não no portal governamental de cada princípio de governança pública. A elaboração das questões se deu com base na Lei Complementar nº 101/2000, Lei Complementar nº 131/2009, Lei nº 12.527/2011 e dos autores Santana Junior (2008), Rezende (2009), Akutsu (2009) e Matias-Pereira (2010), formando 31 questões. Ainda, a partir de observações do pesquisador do padrão adotado pelo Governo Federal e de boas práticas do portal da prefeitura de São Paulo e de Curitiba, foram elaboradas 12 questões, totalizando 43 questões. Para finalizar a primeira parte do formulário, com base nos conceitos de cada princípio da governança pública exposto no referencial teórico, foi feita pelo pesquisador a relação de cada questão com um ou mais princípios da governança pública. A segunda parte do formulário consiste em 10 questões que visam medir o quanto a governança pública e seus princípios aparecem em buscas feitas no portal do ente pesquisado.

Para efetivar a observação nas redes sociais, foi desenvolvido um formulário próprio, cujo objetivo é responder ao segundo objetivo específico: identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais. O formulário é composto por 15 questões e se pretende mensurar a presença, impacto e atividade dos municípios nas seguintes redes sociais: Facebook, YouTube e Twitter.

Para cumprir os objetivos específicos 3 e 4, o procedimento adotado é o envio de questionário aos gestores municipais, responsáveis pela comunicação da prefeitura municipal. A forma de envio do questionário aos gestores será pelo e-mail presente no portal. Se nenhuma informação constar no site o pesquisador deve ainda buscar meios alternativos (busca na internet ou ligação para a prefeitura municipal) para obter este endereço eletrônico. O questionário tem 30 questões que tratam da: (i) identificação do município e do cargo do respondente da pesquisa; (ii) percepção do respondente quanto à adoção pela prefeitura em suas políticas públicas e práticas administrativas dos princípios de governança pública; (iii) percepção do respondente quanto à comunicação para o cidadão, por meio do portal da prefeitura na Internet, dos princípios da governança pública adotados pela prefeitura; (iv) utilização da Internet pela prefeitura para comunicação; (v) estrutura de comunicação da prefeitura municipal; e (vi) percepção das dificuldades de comunicação dos princípios de governança pública.

Descrição das características da população/amostra a estudar:

O universo desta pesquisa consiste nos municípios brasileiros, que, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2015), totalizam

5.565 municípios. Tendo sido feita a escolha pelo estudo de casos múltiplos, Gil (2009) argumenta que existem diversas possibilidades de definição da amostra a ser pesquisada e que cabe a seleção de casos de tal forma que prevejam resultados semelhantes.

Neste projeto de pesquisa, optou-se por realizar um recorte por critério. O critério escolhido são os 100 municípios com maior Produto Interno Bruto – PIB, conforme IBGE (2014).

A amostra selecionada totaliza R\$ 2.538.618.134,59 de PIB, que representa 57,80% do PIB brasileiro (R\$ 4.392.093.997,00), sendo que esses municípios respondem pela população de 77.485.119 de habitantes, que representa 38,21% da população brasileira (202.768.562).

Critérios de escolha, inclusão e exclusão da amostra:

Tendo por pressuposto que o município que dispõe de mais recursos financeiros dispõe de maiores condições de avançar nas ferramentas comunicacionais de tecnologia da informação, o critério de seleção utilizado foi os 100 municípios com maior Produto Interno Bruto – PIB do Brasil. Esse critério também é utilizado por Akutsu (2009). Embora se reconheça a importância da governança para todas as estruturas públicas, a partir do referencial teórico da governança se torna mais relevante a análise da comunicação dos princípios nesse grupo que, de forma geral, tende a dispor de melhores condições financeiras, materiais, humanas e tecnológicas. Barros e Fonseca (2015) evidenciaram a relação positiva entre Índice de Transparência Fiscal Eletrônica e PIB *per capita*, o que reforça a escolha deste critério.

Identificação das fontes de material para a pesquisa:

As fontes utilizadas para fundamentação teórica da pesquisa são relacionadas a: (i) governança, governança corporativa e governança pública; (ii) comunicação, comunicação pública e comunicação intermediada pela Internet. A coleta de dados se dá por intermédio dos portais governamentais e redes sociais dos municípios escolhidos como amostra da pesquisa e gestores responsáveis pela comunicação desses municípios.

Objetivo específico 1 (o que operacionaliza o objetivo geral):

Identificar os princípios da governança pública presentes nos portais municipais na internet.

Por que/como ele está vinculado ao objetivo geral:

A identificação dos princípios de governança pública presentes nos portais municipais é o passo inicial para se formar um entendimento acerca dos modelos de comunicação utilizados para divulgar os princípios adotados pela gestão municipal. Ao verificar através da metodologia desenvolvida quais princípios estão presentes nos portais, este objetivo específico se vincula ao objetivo geral.

Construtos/variáveis envolvidas na resolução do objetivo	Autores que fundamentam	Perguntas correspondentes no instrumento de coleta	O que se pretende mensurar ou descobrir com essa pergunta	Métrica a ser utilizada para análise	Justificativa da métrica utilizada	Lista e significado de escala/grupos/níveis a serem utilizados na métrica usada
Construto: Princípios de governança pública em portais municipais						
Autores: IFAC (2001); Barret (2002); IBGC (2009); Matias-Pereira (2010); TCU (2014) – Santana Junior (2008); LC 101/2000; LC 131/2009; Lei 12.527/2011; Rezende (2009); Akutsu (2009).						
Variável: transparência em portal municipal		1 a 30, 32 a 36, 40 e 42.	A partir das questões identificadas a cada princípio, pretende-se mensurar qual o índice que o portal apresenta referente ao seu respectivo princípio.	Mediante atribuição de valor 1 para resposta positiva e valor 0 para resposta negativa, a partir do total de questões, a métrica utilizada é dividir o número de respostas positivas pelo número de respostas possíveis, para constituir um índice para cada princípio	A constituição de um índice para cada princípio foi adaptado de Santana Junior (2008), que construiu o Índice de Transparência Fiscal. Justifica-se a utilização de índice individuais, pois permite analisar o grau de implementação do princípio no portal	SIM e NÃO
Variável: <i>accountability</i> em portal municipal		4, 6 a 11, 13, 23, 29, 30 e 34.				
Variável: integração em portal municipal		12 a 14, 23 e 35.				
Variável: equidade em portal municipal		10, 18, 22, 27, 31, 34, 37 a 39, 41 e 43.				
Variável: responsabilidade em portal municipal		14, 23 e 38.				
Variável:		1 a 13, 24 a 26, 29,				

cumprimento das leis em portal municipal		33, 36, 40 e 43.		analisado do portal.	ao invés de somente se afirmar se o princípio está presente ou não.	
Variável: ética em portal municipal		15, 16 e 20.				
Variável: legitimidade em portal municipal		11, 23 e 29.				
Variável: eficiência em portal municipal		7, 11, 23 e 30.				

Objetivo específico 2:

Identificar o uso de redes sociais para comunicação eletrônica dos princípios da governança pública pelas prefeituras municipais.

Por que/como ele está vinculado ao objetivo geral:

Não somente os portais governamentais podem ser utilizados para a comunicação da governança pública entre os municípios e os cidadãos. Atualmente, as redes sociais são muito utilizadas, em especial entre os jovens, para a comunicação. As instituições públicas, acompanhando essa tendência, têm procurado fazer uso de novos canais de participação e interatividade no ambiente digital. As redes sociais ainda apresentam a questão da mobilidade, já que são adaptadas para funcionar em celulares e *smartphones*. Esse objetivo específico busca investigar a presença, impacto e atividade dos municípios em redes sociais para a comunicação da governança pública e, nesse sentido, vincula-se ao objetivo geral.

Construtos/variáveis envolvidas na resolução do objetivo	Autores que fundamentam	Perguntas correspondentes no instrumento de coleta	O que se pretende mensurar ou descobrir com essa pergunta	Métrica a ser utilizada para análise	Justificativa da métrica utilizada	Lista e significado de escala/grupos/níveis a serem utilizados na métrica usada
---	--------------------------------	---	--	---	---	--

Construto: Comunicação dos municípios em redes sociais

Autores: Recuero, 2009; Pisani e Piotet (2010); Nascimento (2012).

Variável 1: comunicação pelo Facebook	Nascimento (2012) em pesquisa sobre Twitter.	1 a 5	Presença na rede social, impacto e atividade.	- Quanto à presença, se a prefeitura está presente ou não na rede social; - Quanto ao impacto, quantos seguidores a prefeitura tem em seu perfil. - Quanto à atividade, número de publicações, curtidas/visualizações, compartilhamentos, comentários e respostas aos comentários.	A métrica foi desenvolvida pelo autor deste estudo a partir das possibilidades que cada rede social apresenta de obtenção de informações. Serão trabalhados números absolutos e médias. Quando possível, divisão em grupos para apresentação de resultados.	Não se aplica.
Variável 2: comunicação pelo YouTube		6 a 10				
Variável 3: comunicação pelo Twitter		11 a 15				

Objetivo específico 3:

Identificar a percepção dos gestores municipais frente à efetividade do uso da Internet na comunicação dos princípios da governança pública adotados pela gestão municipal.

Por que/como ele está vinculado ao objetivo geral:

Tendo sido verificados nos portais municipais e nas redes sociais na Internet, por meio dos objetivos específicos 1 e 2, quais princípios da governança pública estão presentes, sendo que esse objetivo específico visa identificar a percepção dos gestores quanto à efetividade do uso da Internet na comunicação dos princípios de governança pública adotados pela gestão municipal. Esse objetivo específico vincula-se ao objetivo geral da pesquisa ao permitir relacionar a percepção do gestor quanto ao uso da Internet com outros possíveis achados da pesquisa.

Construtos/variáveis envolvidas na	Autores que fundamentam	Perguntas correspondentes	O que se pretende mensurar ou	Métrica a ser utilizada para	Justificativa da métrica utilizada	Lista e significado de
------------------------------------	-------------------------	---------------------------	-------------------------------	------------------------------	------------------------------------	------------------------

resolução do objetivo		no instrumento de coleta	descobrir com essa pergunta	análise		escala/grupos/níveis a serem utilizados na métrica usada
Construto: efetividade do uso da Internet para comunicação da prefeitura						
Variável: percepção de adoção de princípios de governança pública pelo município		3 a 11	Esse grupo de perguntas permite mensurar, sob a ótica do gestor municipal, em que medida o município adota em suas políticas públicas e ações administrativas cada princípio da governança pública.	Escala Likert de 5 pontos: Não adota (1) (2) (3) (4) (5) Adota integralmente.	Escala Likert é utilizada para detectar a percepção e concordância do entrevistado para determinado assunto e permite fazer análise quantitativa das respostas; 5 pontos foi escolhido por permitir expressar a opinião com precisão e não cansar o entrevistado frente ao número de questões; Uso de âncoras verbais nas extremidades foi escolhido para clarificar as opções de escolha aliado a âncoras numéricas para cada opção de resposta.	(1) Não adota; (2) Adoção inicial;* (3) Adoção básica* (4) Adoção intermediária* (5) Adota integralmente. * O formulário utilizado somente permite âncoras verbais nas extremidades, logo as âncoras marcadas com * são utilizadas somente para análise do trabalho, não sendo exibidas para o respondente da pesquisa.

					As escolhas tiveram por base o artigo de Dalmoro, Vieira (2013).	
Variável: percepção quanto à comunicação dos princípios de governança pública pelo portal municipal.		12 a 20.	Esse grupo de perguntas permite mensurar, sob a ótica do gestor municipal, em que medida cada princípio da governança pública é comunicado ao cidadão por intermédio do portal municipal.	Escala Likert de 5 pontos: Não é comunicado (1) (2) (3) (4) (5) É comunicado integralmente.	Justificativa da Escala Likert já apresentada.	(1) Não é comunicado; (2) Comunicação inicial* (3) Comunicação básica* (4) Comunicação intermediária* (5) É comunicado integralmente. * O formulário utilizado somente permite âncoras verbais nas extremidades, logo as âncoras marcadas com * são utilizadas somente para análise do trabalho, não sendo exibidas para o respondente da pesquisa.
Variável: percepção do gestor quanto ao uso da Internet para comunicação entre prefeitura e cidadão.		21, 22, 24.	21. Quais ferramentas eletrônicas são utilizadas pela prefeitura para estabelecer sua comunicação com o cidadão.	Múltipla escolha. Marcação de todas as ferramentas utilizadas pela prefeitura.	Lista com as redes sociais mais populares no Brasil, conforme PBM 2015.	- Facebook; - YouTube; - Instagram; - Twitter; - Blog da Prefeitura; - Google+; - LinkedIn; - Outro: _____
			22. Quais critérios	Múltipla escolha.	Lista com critérios	- Número de

			são utilizados pela prefeitura para medir a efetividade da comunicação por intermédio das ferramentas eletrônicas.	Marcação de todos os critérios utilizados pela prefeitura.	de medição de efetividade mais comuns.	acessos da ferramenta de comunicação; - Pesquisa promovida pela prefeitura na própria ferramenta de comunicação; - Feedback dos usuários na própria ferramenta de comunicação; - Pesquisa promovida pela prefeitura em outros canais que não a própria ferramenta de comunicação; - Não são utilizados critérios para medir a efetividade; - Outro: _____
			24. Percepção do gestor sobre efetividade das ferramentas eletrônicas que o município utiliza.	Matriz. Marcação 1 para mais efetiva, 2 para a segunda mais efetiva e 3 para a terceira mais efetiva.	Lista com as redes sociais mais populares no Brasil, conforme PBM 2015, acrescido do portal da prefeitura.	- Portal da Prefeitura; - Facebook; - YouTube; - Instagram; - Twitter; - Blog da Prefeitura; - Google+; - LinkedIn; - Outro: _____

Objetivo específico 4 (o que operacionaliza o objetivo geral):						
Verificar a percepção dos gestores municipais sobre as dificuldades da comunicação da governança pública nos portais municipais na internet.						
Porque/como ele está vinculado ao objetivo geral:						
Aliado ao objetivo específico anterior, este objetivo específico visa identificar a percepção do gestor de comunicação sobre a estrutura de comunicação da prefeitura e a dificuldade em comunicar pelo portal os princípios da governança pública. Este objetivo, em conjunto com os demais objetivos específicos, auxilia na construção de um entendimento da comunicação dos princípios de governança pública e é neste sentido que este objetivo se vincula ao objetivo geral.						
Construtos/variáveis envolvidas na resolução do objetivo	Autores que fundamentam	Perguntas correspondentes no instrumento de coleta	O que se pretende mensurar ou descobrir com essa pergunta	Métrica a ser utilizada para análise	Justificativa da métrica utilizada	Lista e significado de escala/grupos/níveis a serem utilizados na métrica usada
Construto: Percepção do gestor – estrutura e dificuldades de comunicação por meio da Internet						
Variável: estrutura de comunicação da prefeitura.		23, 25, 26, 27	23. Existência de Conselho Municipal, com representação dos munícipes, que trata da comunicação entre prefeitura e cidadão.	Pergunta dicotômica: existência ou não existência do Conselho.		- Sim ou Não.
			25. Qual a hierarquia da Unidade de Comunicação na estrutura municipal.	Múltipla escolha com cinco possíveis respostas, sendo que o respondente só pode escolher uma delas.	Em caso de existência, foram listadas as três opções mais comuns de resposta. Ainda	- Secretaria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder

					<p>uma resposta que o entrevistado pode completar com o caso particular; e por fim uma resposta negativa.</p>	<p>Executivo Municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Comunicação Social (ou equivalente) vinculado a uma Secretaria Municipal. - Assessoria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal. - A prefeitura não dispõe de uma Unidade de Comunicação; - Outro: _____
			<p>26. Qual unidade foi responsável pela construção do portal da prefeitura na Internet em seus design e funcionalidades atuais?</p>	<p>Múltipla escolha com seis possíveis respostas, sendo que o respondente só pode escolher uma delas.</p>	<p>Foram listadas seis opções de resposta que permitem inferir a estrutura de comunicação disponível para a construção do portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Setor de comunicação da prefeitura, com pessoal próprio do setor; - Setor de comunicação da prefeitura, com pessoal de outro(s) setor(es) da prefeitura; - Setor de tecnologia e informação / informática da prefeitura; - O portal foi adquirido mediante

						<p>contratação de empresa externa à prefeitura;</p> <ul style="list-style-type: none"> - O portal foi fornecido pelo Governo do Estado - Outro: _____
			<p>27. Como funciona o processo de publicação de notícias, serviços e outros elementos no portal da prefeitura?</p>	<p>Múltipla escolha com cinco possíveis respostas, sendo que o respondente só pode escolher uma delas.</p>	<p>Foram listadas quatro opções de resposta que permitem inferir a estrutura de comunicação disponível para a publicação de notícias e conteúdos no portal. Ainda uma resposta que o entrevistado pode completar com o caso particular.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cada Secretaria produz suas notícias e determina os serviços a serem ofertados e publica diretamente no Portal; - Cada Secretaria produz suas notícias e determina os serviços a serem ofertados, envia para o setor de comunicação da prefeitura e esse publica no portal; - O setor de comunicação produz as notícias e determina os serviços a serem ofertados e publica no portal; - O setor de comunicação produz e recebe notícias/serviços e consulta ao Gabinete do Prefeito para

						determinar quais serão publicadas no portal; - Outro: _____
Variável: percepção do gestor - dificuldades de comunicação		28, 29 e 30	28. Avaliação do gestor da dificuldade de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio do portal municipal na internet.	Escala Likert de 5 pontos: Nenhuma dificuldade (1) (2) (3) (4) (5) Grande dificuldade.	Justificativa da Escala Likert já apresentada.	(1) Nenhuma dificuldade; (2) (3) (4) (5) Grande dificuldade.
			29. Avaliação do gestor sobre o quanto os princípios de governança pública são levados em conta nas práticas de comunicação entre prefeitura e cidadãos através das ferramentas eletrônicas.	Escala Likert de 5 pontos: Discordo totalmente (1) (2) (3) (4) (5) Concordo totalmente.	Justificativa da Escala Likert já apresentada.	(1) Discordo totalmente; (2) (3) (4) (5) Concordo totalmente.
			30. Qual(is) a(s) dificuldade(s) encontrada(s) nas práticas de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio da Internet.	Pergunta aberta	Uma pergunta aberta para o gestor poder escrever livremente sobre as dificuldades encontradas nas práticas de comunicação.	Não se aplica.

Objetivo específico 5 (o que operacionaliza o objetivo geral):

Identificar e analisar as práticas comunicacionais da governança pública por intermédio da Internet.

Por que/como ele está vinculado ao objetivo geral:

Esse último objetivo específico somente é possível alcançar por conta da realização dos quatro objetivos específicos anteriores. A partir da identificação dos princípios de governança pública nos portais e nas redes sociais, aliado à percepção dos gestores do uso da Internet para comunicação, esse objetivo pretende identificar as práticas comunicacionais da governança pública utilizadas pelo poder público municipal.

Para tanto, utilizar-se-á a categorização dos fluxos comunicacionais propostos por Kondo et al. (2002): (i) práticas de informação (disseminação de informação – modelo de mão única); (ii) práticas de consulta (solicita opinião/feedback – modelo de mão dupla); e (iii) práticas de participação ativa.

Construtos/variáveis envolvidas na resolução do objetivo	Autores que fundamentam	Perguntas correspondentes no instrumento de coleta	O que se pretende mensurar ou descobrir com essa pergunta	Métrica a ser utilizada para análise	Justificativa da métrica utilizada	Lista e significado de escala/grupos/níveis a serem utilizados na métrica usada
---	--------------------------------	---	--	---	---	--

Construto: Práticas de Comunicação Pública por meio da Internet

Autores: Kondo (2002); Novelli (2006); Duarte (2007); Pinho (2008) e Akutsu (2009).

Perguntas: não serão feitas novas perguntas, apenas utilizados os resultados obtidos nos outros objetivos específicos.

APÊNDICE B – Lista de municípios selecionados para pesquisa com PIB e
população

Município	UF	PIB 2012	População estimativa em 2014	Participação acumulada no PIB Nacional	Participação acumulada na população nacional
São Paulo	SP	499 375 401	11.895.893	11,37%	5,87%
Rio de Janeiro	RJ	220 924 561	6.453.682	16,40%	9,05%
Brasília	DF	171 235 534	2.852.372	20,30%	10,46%
Curitiba	PR	59 151 308	1.864.416	21,65%	11,38%
Belo Horizonte	MG	58 374 103	2.491.109	22,97%	12,60%
Manaus	AM	49 824 579	2.020.301	24,11%	13,60%
Porto Alegre	RS	48 002 209	1.472.482	25,20%	14,33%
Campos dos Goytacazes	RJ	45 129 215	480.648	26,23%	14,56%
Guarulhos	SP	44 670 723	1.312.197	27,25%	15,21%
Fortaleza	CE	43 402 190	2.571.896	28,23%	16,48%
Campinas	SP	42 766 024	1.154.617	29,21%	17,05%
Salvador	BA	39 866 168	2.902.927	30,12%	18,48%
Osasco	SP	39 198 919	693.271	31,01%	18,82%
Santos	SP	37 722 531	433.565	31,87%	19,04%
Recife	PE	36 821 898	1.608.488	32,71%	19,83%
São Bernardo do Campo	SP	34 185 281	811.489	33,48%	20,23%
Barueri	SP	33 075 587	259.555	34,24%	20,36%
Goiânia	GO	30 131 330	1.412.364	34,92%	21,05%
Vitória	ES	28 655 025	352.104	35,58%	21,23%
Betim	MG	28 100 845	412.003	36,22%	21,43%
São José dos Campos	SP	28 089 096	681.036	36,85%	21,77%
Duque de Caxias	RJ	27 121 886	878.402	37,47%	22,20%
São Luís	MA	24 601 718	1.064.197	38,03%	22,72%
Jundiaí	SP	23 712 625	397.965	38,57%	22,92%
Uberlândia	MG	21 420 638	654.681	39,06%	23,24%
Contagem	MG	20 647 181	643.476	39,53%	23,56%
Belém	PA	20 557 946	1.432.844	40,00%	24,27%
Ribeirão Preto	SP	20 300 802	658.059	40,46%	24,59%
Itajaí	SC	19 754 199	201.557	40,91%	24,69%
Sorocaba	SP	19 019 098	637.187	41,34%	25,01%
Joinville	SC	18 299 283	554.601	41,76%	25,28%
Santo André	SP	18 085 141	707.613	42,17%	25,63%
Campo Grande	MS	16 970 656	843.120	42,56%	26,04%
Parauapebas	PA	16 733 726	183.352	42,94%	26,13%
Caxias do Sul	RS	16 651 357	470.223	43,32%	26,37%
São José dos Pinhais	PR	15 419 051	292.934	43,67%	26,51%
Niterói	RJ	15 112 496	495.470	44,01%	26,76%
Canoas	RS	14 856 173	339.979	44,35%	26,92%
Serra	ES	14 850 851	476.428	44,69%	27,16%
Macaé	RJ	14 459 881	229.624	45,02%	27,27%
Maceió	AL	13 694 808	1.005.319	45,33%	27,77%
Cuiabá	MT	13 298 345	575.480	45,63%	28,05%
Natal	RN	13 291 177	862.044	45,94%	28,48%
Araucária	PR	13 282 426	131.356	46,24%	28,54%
Londrina	PR	12 826 470	543.003	46,53%	28,81%
Camapari	BA	12 669 924	281.413	46,82%	28,95%
São Caetano do Sul	SP	12 620 623	157.205	47,11%	29,03%
Florianópolis	SC	12 614 711	461.524	47,39%	29,25%
Cabo Frio	RJ	12 480 926	204.486	47,68%	29,35%

Teresina	PI	12 306 772	840.600	47,96%	29,77%
São Gonçalo	RJ	11 976 716	1.031.903	48,23%	30,28%
Piracicaba	SP	11 887 388	388.412	48,50%	30,47%
Anápolis	GO	11 690 888	361.991	48,77%	30,65%
Diadema	SP	11 645 673	409.613	49,03%	30,85%
Ipojuca	PE	11 595 851	89.660	49,30%	30,89%
Rio das Ostras	RJ	11 327 340	127.171	49,55%	30,96%
João Pessoa	PB	11 225 777	780.738	49,81%	31,34%
Louveira	SP	11 173 992	42.796	50,06%	31,36%
Angra dos Reis	RJ	10 973 424	184.940	50,31%	31,45%
Blumenau	SC	10 927 079	334.002	50,56%	31,62%
São José do Rio Preto	SP	10 738 220	438.354	50,81%	31,83%
Nova Iguaçu	RJ	10 665 648	806.177	51,05%	32,23%
Maringá	PR	10 246 122	391.698	51,28%	32,43%
Juiz de Fora	MG	10 078 403	550.710	51,51%	32,70%
Paranaguá	PR	10 007 402	149.467	51,74%	32,77%
Araçaju	SE	9 813 852	623.766	51,96%	33,08%
Porto Velho	RO	9 775 427	494.013	52,19%	33,32%
Paulínia	SP	9 749 771	95.221	52,41%	33,37%
Mogi das Cruzes	SP	9 737 244	419.839	52,63%	33,58%
Jaboatão dos Guararapes	PE	9 480 125	680.943	52,85%	33,91%
Taubaté	SP	9 429 900	299.423	53,06%	34,06%
Uberaba	MG	9 368 416	318.813	53,27%	34,22%
Volta Redonda	RJ	9 187 069	262.259	53,48%	34,35%
Petrópolis	RJ	9 133 358	298.017	53,69%	34,49%
Rio Grande	RS	8 965 447	207.036	53,90%	34,59%
Feira de Santana	BA	8 635 051	612.000	54,09%	34,90%
Bauru	SP	8 430 517	364.562	54,28%	35,08%
Mauá	SP	7 863 726	448.776	54,46%	35,30%
Sumaré	SP	7 812 309	262.308	54,64%	35,43%
Foz do Iguaçu	PR	7 771 320	263.647	54,82%	35,56%
Limeira	SP	7 718 277	294.128	54,99%	35,70%
Belford Roxo	RJ	7 542 639	479.386	55,17%	35,94%
Vila Velha	ES	7 535 326	465.690	55,34%	36,17%
Cotia	SP	7 463 856	225.306	55,51%	36,28%
Aparecida de Goiânia	GO	7 437 833	511.323	55,68%	36,53%
Americana	SP	7 131 532	226.970	55,84%	36,64%
Ipatinga	MG	7 127 482	255.266	56,00%	36,77%
Gravataí	RS	6 936 437	270.689	56,16%	36,90%
Ponta Grossa	PR	6 930 451	334.535	56,32%	37,07%
Cariacica	ES	6 771 111	378.915	56,47%	37,25%
Hortolândia	SP	6 761 007	212.527	56,63%	37,36%
Itapevi	SP	6 712 576	220.250	56,78%	37,47%
Jaraguá do Sul	SC	6 686 194	160.143	56,93%	37,55%
Vinhedo	SP	6 561 501	71.217	57,08%	37,58%
Macapá	AP	6 453 597	446.757	57,23%	37,80%
Cubatão	SP	6 348 145	126.105	57,37%	37,86%
Cascavel	PR	6 282 718	309.259	57,51%	38,02%
Passo Fundo	RS	6 275 589	195.620	57,66%	38,11%
Rio Verde	GO	6 264 991	202.221	57,80%	38,21%
Matão	SP	6 194 929	80.990	57,94%	38,25%

Fonte: IBGE (2014) e IBGE (2015)

APÊNDICE C – Formulário de observação de portais municipais

Parte 1											
Nº	Questão	Fundamentação	Transparência	Accountability	Integração	Equidade	Responsabilidade	Cumprimento das leis	Ética	Legitimidade	Eficiência
1	O município divulga o Plano Plurianual (PPA) no portal da prefeitura?	LC 101/2000;	x					x			
2	O município divulga a Lei de Diretrizes Orçamentária (LDO) no portal da prefeitura?	LC 101/2000;	x					x			
3	O município divulga a Lei Orçamentária Anual (LOA) no portal da prefeitura?	LC 101/2000;	x					x			
4	O município divulga a sua prestação de contas no site ou possui um portal da transparência com essas informações?	LC 101/2000;	x	x				x			
5	O município divulga os Relatórios Resumidos da Execução Orçamentária (RREO) no portal da prefeitura?	LC 101/2000;	x					x			
6	O município divulga os Relatórios de Gestão Fiscal no portal da prefeitura?	LC 101/2000;	x	x				x			
7	A divulgação dos instrumentos de transparência fiscal é tempestiva?	LC 101/2000;	x	x				x			x
8	Quanto à despesa, o município divulga no portal os atos praticados no decorrer da execução da despesa?	LC 131/2009;	x	x				x			
9	Quanto à receita, o município divulga no portal o lançamento e o recebimento da receita?	LC 131/2009;	x	x				x			
10	O município divulga no portal informações referentes a procedimentos licitatórios (editais, resultados, contratos)?	Lei 12.527/2011;	x	x		x		x			

11	O município divulga no portal dados gerais a respeito da concepção, da missão e dos objetivos de seus programas e formas de acompanhamento de programas, ações, projetos e obras?	Lei 12.527/2011;	x	x				x		x	x
12	O município divulga o organograma no portal?	Lei 12.527/2011;	x		x			x			
13	O município divulga as funções das secretarias e demais órgãos de gestão?	Lei 12.527/2011;	x	x	x			x			
14	O município divulga, no portal, o Plano Estratégico Municipal?	Rezende (2009);	x		x		x				
15	O município divulga, no portal, a existência de Comissão de Ética da gestão pública?	Matias-Pereira (2010);	x						x		
16	O município divulga, no portal, o Código de Ética ao qual os servidores municipais estão submetidos?	Matias-Pereira (2010);	x						x		
17	O portal apresenta lista de contatos de servidores e setores?	Santana Junior (2008);	x								
18	O município divulga no portal agenda de eventos e/ou calendário de audiências públicas da prefeitura?	Santana Junior (2008);	x			x					
19	O município divulga relação nominal e breve resumo do currículo dos secretários municipais e diretores/superintendes das secretarias?	Boa prática do portal da prefeitura de São Paulo	x								
20	O município disponibiliza a Agenda do Prefeito?	Padrão adotado pelo Governo Federal	x						x		
21	O município disponibiliza informação sobre salários dos servidores municipais?	Padrão adotado pelo Governo Federal	x								
22	O município disponibiliza os decretos e regulamentações emitidas pelo Prefeito?	Boa prática do portal da prefeitura de São Paulo	x			x					
23	O município divulga indicadores de gestão ou relatórios com avaliações qualitativas ou quantitativas sobre o próprio município, as ações administrativas e as políticas públicas?	Boa prática do portal da prefeitura de São Paulo	x	x	x		x			x	x
24	O município divulga os endereços, telefones e horários de atendimento das secretarias e demais unidades?	Lei 12.527/2011;	x					x			
25	O município divulga o rol das informações que tenham sido classificadas e desclassificadas por grau de sigilo nos últimos 12 (doze) meses?	Lei 12.527/2011;	x					x			
26	O município divulga a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, informações genéricas sobre os solicitantes?	Lei 12.527/2011;	x					x			
27	O município divulga informações sobre concursos públicos abertos e encerrados?	Padrão adotado pelo Governo Federal	x			x					

28	O município divulga os convênios e demais parcerias firmados com outras entidades?	Padrão adotado pelo Governo Federal	x									
29	O município divulga o parecer prévio de sua prestação de contas, emitido por órgão competente, via internet?	LC 101/2000;	x	x				x		x		
30	O município divulga o acompanhamento da execução do plano estratégico e/ou de obras e serviços licitados?	Rezende (2009)	x	x								x
31	O portal municipal oferece conteúdo em vários idiomas?	Boa prática do portal da prefeitura de Curitiba					x					
32	O município disponibiliza um mapa do portal?	Santana Junior (2008)	x									
33	O portal do município conta motores de busca para facilitar o acesso à informação?	Lei 12.527/2011;	x					x				
34	O município inclui na divulgação de dados orçamentários e financeiros recursos em diversas mídias, como gráficos, figuras, vídeos e áudios como apoio para entendimento dos dados?	Boa prática do portal da prefeitura de São Paulo	x	x		x						
35	No portal do município, há seções específicas para acessar cada tipo de informação? (ex.: cidadão, servidor, empresa, turista)	Boa prática do portal da prefeitura de Curitiba	x		x							
36	No portal do município, é possível a gravação de relatórios em formatos eletrônicos diversos?	Lei 12.527/2011;	x					x				
37	No portal do município, é ofertado conteúdo em outros formatos além do texto escrito, como áudio e vídeo?	Boa prática do portal da prefeitura de Curitiba				x						
38	Existe indicação, no portal, de ouvidor do ente (ou equivalente) para que o cidadão possa encaminhar reclamações ou sugestões?	Akutsu (2009);				x	x					
39	Existe solicitação aos cidadãos, no portal, de sugestões relativas à gestão de recursos ou a programas de governo do município?	Akutsu (2009);				x						
40	O portal do município apresenta seção com perguntas e respostas mais comuns pelos cidadãos?	Lei 12.527/2011;	x					x				
41	O município oferta, em seu portal, serviços aos cidadãos?	Akutsu (2009);				x						
42	O portal do município apresenta os serviços mais acessados?	Boa prática do portal da prefeitura de Curitiba	x									
43	O portal do município conta com ferramenta para acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência?	Lei 12.527/2011;				x		x				

Parte 2

n.	Questões
44	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “governança” no portal do município?
45	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “transparência” no portal do município?
46	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “accountability” ou “prestação de contas” no portal do município?
47	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “integração” no portal do município?
48	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “equidade” no portal do município?
49	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “responsabilidade” no portal do município?
50	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “cumprimento das leis” ou “cumprimento de leis” no portal do município?
51	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “ética” no portal do município?
52	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “legitimidade” no portal do município?
53	Caso exista ferramenta de busca, quantos resultados retornam ao procurar por “eficiência” no portal do município?

APÊNDICE D – Justificativas e critérios para vinculação de cada pergunta a um princípio de governança pública

1 O município divulga o Plano Plurianual (PPA) no portal da prefeitura?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

2 O município divulga a Lei de Diretrizes Orçamentária (LDO) no portal da prefeitura?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

3 O município divulga a Lei Orçamentária Anual (LOA) no portal da prefeitura?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

4 O município divulga a sua prestação de contas no site ou possui um Portal da Transparência com essas informações?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000) e que trata do ato de prestar contas, logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e cumprimento de leis**.

5 O município divulga os Relatórios Resumidos da Execução Orçamentária (RREO) no portal da prefeitura?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

6 O município divulga os Relatórios de Gestão Fiscal no portal da prefeitura?
Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000) e que trata do ato de elaboração de relatório com vistas a prestar contas; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e cumprimento de leis**.

7 A divulgação dos instrumentos de transparência fiscal é tempestiva?
Divulgação tempestiva é instrumento de transparência, previsto em lei (art. 48, parágrafo único, inciso II, LCP 101/2000), manifesta compromisso com o ato de prestar contas e demonstra eficiência da gestão municipal, logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, Cumprimento de leis e eficiência**.

8 Quanto à despesa, o município divulga no portal os atos praticados no decorrer da execução da despesa?
Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 48-A LCP 101/2000) e que manifesta compromisso com o ato de prestar contas; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e cumprimento de leis**.

9 Quanto à receita, o município divulga no portal o lançamento e o recebimento da receita?
Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 48-A LCP 101/2000) e que manifesta compromisso com o ato de prestar contas; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e cumprimento de leis**.

10 O município divulga no portal informações referentes a procedimentos licitatórios (editais, resultados, contratos)?
Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 8º, § 1º, inciso IV Lei 12.527/2011), manifesta compromisso com o ato de prestar contas e trata todas as empresas interessadas em fornecer produtos e serviços à administração de forma igualitária; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, equidade e cumprimento de leis**.

11 O município divulga no portal dados gerais a respeito da concepção, da missão e dos objetivos de seus programas e formas de acompanhamento de programas, ações, projetos e obras?
Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 8º, § 1º, inciso V Lei 12.527/2011), manifesta

compromisso com o ato de prestar contas, permite verificar se o interesse público e o bem comum estão sendo atingidos e demonstra eficiência da gestão municipal; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, cumprimento de leis, legitimidade e eficiência**.

12 O município divulga o organograma no portal?

Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 8º, § 1º, inciso I Lei 12.527/2011) e que permite ao cidadão verificar toda a estrutura administrativa da gestão municipal de forma integrada; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, integração e cumprimento de leis**.

13 O município divulga as funções das secretarias e demais órgãos de gestão?

Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 8º, § 1º, inciso I Lei 12.527/2011), que permite ao cidadão verificar toda a estrutura administrativa da gestão municipal de forma integrada e ainda manifesta interesse em esclarecer as funções dos órgãos de forma a prestar contas sobre os mesmos; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, integração e cumprimento de leis**.

14 O município divulga, no portal, o Plano Estratégico Municipal?

Trata de ação de transparência, que permite ao cidadão verificar o planejamento das ações a serem efetuadas por toda a estrutura administrativa da gestão municipal de forma integrada e ainda demonstra compromisso com o planejamento de longo prazo; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, integração e responsabilidade**.

15 O município divulga, no portal, a existência de Comissão de Ética da gestão pública?

A existência de Comissão de Ética retrata compromisso com a Ética Pública e sua divulgação trata de ação de transparência; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e ética**.

16 O município divulga, no portal, o Código de Ética ao qual os servidores municipais estão submetidos?

A existência de Código de Ética dos servidores municipais retrata compromisso com a ética pública e sua divulgação trata de ação de transparência; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e ética**.

17 O portal apresenta lista de contatos de servidores e setores?

Trata de ação de transparência, logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

18 O município divulga no portal agenda de eventos e/ou calendário de audiências públicas da prefeitura?

Trata de ação de transparência e manifesta compromisso de tratamento igualitário de todos os cidadãos que desejam participar de eventos e audiências da Administração; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e equidade**.

19 O município divulga relação nominal e breve resumo do currículo dos secretários municipais e diretores/superintendentes das secretarias?

Trata de ação de transparência; logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

20 O município disponibiliza a Agenda do Prefeito?

Trata de ação de transparência, que revela compromisso com a ética; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e ética**.

21 O município disponibiliza informação sobre salários dos servidores municipais?

Trata de ação de transparência; logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

22 O município disponibiliza os decretos e regulamentações emitidas pelo Prefeito?

Trata de ação de transparência, manifesta compromisso de tratamento igualitário de todos os cidadãos que desejam saber das normas municipais; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e equidade**.

23 O município divulga indicadores de gestão ou relatórios com avaliações qualitativas ou quantitativas sobre o próprio município, as ações administrativas e as políticas públicas?

Trata de ação de transparência, manifesta interesse em prestar contas das ações à sociedade,

permite ao cidadão verificar as ações de forma integrada, demonstra compromisso com as ações de longo prazo, permite verificar se o interesse público e o bem comum estão sendo atingidos e demonstra eficiência da gestão municipal; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, integração, responsabilidade, legitimidade e eficiência**.

24 O município divulga os endereços, telefones e horários de atendimento das secretarias e demais unidades?

Trata de ação de transparência, previsto em Lei (art. 8º, § 1º, inciso I Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

25 O município divulga o rol das informações que tenham sido classificadas e desclassificadas por grau de sigilo nos últimos 12 (doze) meses?

Trata de ação de transparência, previsto em Lei (art. 30, inciso I Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

26 O município divulga a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, informações genéricas sobre os solicitantes?

Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 30, inciso III Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

27 O município divulga informações sobre concursos públicos abertos e encerrados?

Trata de ação de transparência e manifesta compromisso de tratamento igualitário de todos os cidadãos interessados em concursos públicos; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e equidade**.

28 O município divulga os convênios e demais parcerias firmados com outras entidades?

Trata de ação de transparência; logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

29 O município divulga o parecer prévio de sua prestação de contas, emitido por órgão competente, via internet?

Trata de instrumento de transparência da gestão fiscal, previsto em lei (art. 48 LCP 101/2000), manifesta compromisso com o ato de prestar contas e permite verificar se o interesse público está sendo atingido, logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas, legitimidade e cumprimento de leis**.

30 O município divulga o acompanhamento da execução do plano estratégico e/ou de obras e serviços licitados?

Trata de ação de transparência, manifesta compromisso com o ato de prestar contas e demonstra eficiência da gestão municipal; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e eficiência**.

31 O portal municipal oferece conteúdo em vários idiomas?

Manifesta compromisso de tratamento igualitário de todos os interessados no conteúdo do portal, inclusive estrangeiros que não falam português; logo, vincula-se ao princípio da **equidade**.

32 O município disponibiliza um mapa do portal?

Trata de ação de transparência; logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

33 O portal do município conta motores de busca para facilitar o acesso à informação?

Trata de ação de transparência, previsto em Lei (art. 8º, § 3º, inciso I Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

34 O município inclui na divulgação de dados orçamentários e financeiros recursos em diversas mídias como gráficos, figuras, vídeos e áudios como apoio para entendimento dos dados?

Trata de ação de transparência, manifesta compromisso com o ato de prestar contas e manifesta compromisso de prover informações em formatos diversos que facilitam o entendimento de todos os cidadãos interessados nas contas municipais; logo, vincula-se aos princípios da **transparência, prestação de contas e equidade**.

35 No portal do município, há seções específicas para acessar cada tipo de informação? (ex.:

cidadão, servidor, empresa, turista).

Trata de ação de transparência que permite, a partir do olhar de cada público, verificar as funções de toda a estrutura administrativa da gestão municipal de forma integrada; logo, vincula-se aos princípios da **transparência e integração**.

36 No portal do município, é possível a gravação de relatórios em formatos eletrônicos diversos?

Trata de ação de transparência, previsto em Lei (art. 8º, § 3º, inciso II Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

37 No portal do município, é ofertado conteúdo em outros formatos além do texto escrito, como áudio e vídeo?

Manifesta compromisso de prover informações em formatos diversos que facilitam o entendimento de todos os cidadãos interessados em informações sobre a prefeitura; logo, vincula-se ao princípio da **equidade**.

38 Existe indicação, no portal, de ouvidor do ente (ou equivalente) para que o cidadão possa encaminhar reclamações ou sugestões?

Manifesta compromisso de acesso à Ouvidoria ou ente equivalente a todos os cidadãos interessados e demonstra compromisso com a relação entre a sociedade e a instituição visando benefício em longo prazo; logo, vincula-se aos princípios da **equidade e responsabilidade**.

39 Existe solicitação aos cidadãos, no portal, de sugestões relativas à gestão de recursos ou a programas de governo do município?

Manifesta compromisso de aceitar sugestões de todos os cidadãos interessados em colaborar com a prefeitura; logo, vincula-se ao princípio da **equidade**.

40 O portal do município apresenta seção com perguntas e respostas mais comuns pelos cidadãos?

Trata de ação de transparência, previsto em lei (art. 8º, § 1º, inciso VI Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **transparência e cumprimento de leis**.

41 O município oferta, em seu portal, serviços aos cidadãos?

Manifesta compromisso em ofertar serviços a todos os cidadãos interessados; logo, vincula-se ao princípio da **equidade**.

42 O portal do município apresenta os serviços mais acessados?

Trata de ação de transparência, logo, vincula-se ao princípio da **transparência**.

43 O portal do município conta com ferramenta para acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência?

Manifesta compromisso em ofertar conteúdo a todos os cidadãos, incluso pessoas com deficiência; está previsto em Lei (art. 8º, § 3º, inciso VIII Lei 12.527/2011); logo, vincula-se aos princípios da **equidade e cumprimento de leis**.

APÊNDICE E – Formulário de observação de redes sociais dos municípios

Facebook

1. A prefeitura possui uma página (perfil oficial) no Facebook? SIM () NÃO ().
2. Quantas pessoas curtem o perfil da prefeitura no Facebook? _____.
3. Quanto à atividade no perfil do Facebook, verificar 10 dias de atividade e preencher o quadro abaixo para cada prefeitura.

Data da pesquisa:						
Seq.	Título ou primeiro parágrafo	Data Publicação	Curtidas	Compartilhamentos	Comentários	Respostas da prefeitura aos comentários
1						
2						
...						
n						

YouTube

4. A prefeitura possui uma página (canal oficial) no YouTube? SIM () NÃO ().
5. Quantas pessoas se inscreveram no canal da prefeitura no YouTube? _____.
6. Quanto à atividade no canal do YouTube, verificar 6 meses de atividade e preencher o quadro abaixo para cada prefeitura.

Data da pesquisa:							
Seq.	Título	Data de publicação	Visualizações	Marcação Gostei	Marcação não Gostei	Comentários	Respostas da prefeitura aos comentários
1							
2							
...							
n							

Twitter

7. A prefeitura possui um perfil (conta oficial) no Twitter? SIM () NÃO ().
8. Quantas pessoas seguem o perfil da prefeitura no Twitter? _____.
9. Quanto à atividade no perfil do Twitter, verificar 15 dias de atividade e preencher o quadro abaixo para cada prefeitura.

Data da pesquisa:					
Seq.	Texto	Em resposta	Data publicação	Retweets	Curtidas
1					
2					
...					
N					

APÊNDICE F – Questionário aos gestores de comunicação dos municípios

Prezado(a) Gestor(a) de Comunicação do Município,

Agradecemos sua disponibilidade em participar do presente estudo. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

Atenciosamente.

Marcelo Rodrigues da Silva (Mestrando/Pesquisador) marcelosilva.pgp@gmail.com
 Prof. Dr. Ivan Carlos Vicentin (Orientador) vicentin@utfpr.edu.br

Identificação do Município e do cargo do respondente da pesquisa

1. Qual seu município? *

Lista suspensa com os 100 municípios da pesquisa.

2. Qual seu cargo? *

Pergunta aberta.

Em sua percepção, a prefeitura adota em suas políticas públicas e práticas administrativas os princípios de governança pública abaixo relacionados:

Em caso de dúvidas quanto a definição de cada termo, por favor consulte o Glossário no link enviado junto ao e-mail.

3. Transparência *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

4. Prestação de contas – *accountability* *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

5. Integração *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

6. Equidade *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

7. Responsabilidade *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

8. Cumprimento das leis – *compliance* *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

9. Ética *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

10. Legitimidade *

1 2 3 4 5

Não adota Adota integralmente

11. Eficiência *

1 2 3 4 5
 Não adota Adota integralmente

Em sua percepção, o cidadão, ao navegar pelo portal da prefeitura na Internet, é comunicado sobre a adoção pela prefeitura dos princípios de governança pública abaixo relacionados:

12. Transparência *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

13. Prestação de contas – *accountability* *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

14. Integração *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

15. Equidade *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

16. Responsabilidade *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

17. Cumprimento das leis – *compliance* *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

18. Ética *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

19. Legitimidade *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

20. Eficiência *

1 2 3 4 5
 Não é comunicado É comunicado integralmente

Sobre o uso da Internet pela prefeitura para comunicação

21. Além do portal da prefeitura na Internet, quais ferramentas eletrônicas são utilizadas pela prefeitura para estabelecer sua comunicação com o cidadão? *

Marque todas as ferramentas utilizadas pela prefeitura

- Facebook;
 YouTube;
 Instagram;
 Twitter;
 Blog da prefeitura;
 Google+;
 LinkedIn;
 Outro: _____

22. Qual(is) critério(s) são utilizados pela prefeitura para medir a efetividade da comunicação por intermédio das ferramentas eletrônicas? *

Marque todos os critérios utilizados pela prefeitura

- Número de acessos da ferramenta de comunicação;
- Pesquisa promovida pela prefeitura na própria ferramenta de comunicação;
- Feedback dos usuários na própria ferramenta de comunicação;
- Pesquisa promovida pela prefeitura em outros canais que não a própria ferramenta de comunicação;
- Não são utilizados critérios para medir a efetividade;
- Outro: _____

23. Existe um Conselho Municipal, com representação dos munícipes, que analisa o portal da prefeitura na Internet, os conteúdos e serviços disponibilizados e fornece feedback à prefeitura sobre a comunicação pública desenvolvida? *

- Sim;
- Não.

24. Das ferramentas eletrônicas que o Município utiliza, quais você avalia como as três mais efetivas na comunicação entre prefeitura e cidadão?

Marque 1 para a mais efetiva, 2 para a segunda mais efetiva e 3 para a terceira mais efetiva.

	1	2	3
Portal da prefeitura			
Facebook			
YouTube			
Instagram			
Twitter			
Blog da prefeitura;			
Google+			
LinkedIn			

Sobre a estrutura de comunicação da prefeitura municipal

25. Qual a hierarquia da Unidade de Comunicação na estrutura municipal? *

- Secretaria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal.
- Departamento de Comunicação Social (ou equivalente) vinculado a uma Secretaria Municipal.
- Assessoria de Comunicação Social (ou equivalente) vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal.
- A prefeitura não dispõe de uma Unidade de Comunicação;
- Outro: _____

26. Qual unidade foi responsável pela construção do portal da prefeitura na Internet em seus design e funcionalidades atuais? *

- Setor de comunicação da prefeitura, com pessoal próprio do setor;
- Setor de comunicação da prefeitura, com pessoal de outro(s) setor(es) da prefeitura;
- Setor de tecnologia e informação / informática da prefeitura;
- O portal foi adquirido mediante contratação de empresa externa à prefeitura;
- O portal foi fornecido pelo Governo do Estado;
- Outro: _____

27. Como funciona o processo de publicação de notícias, serviços e outros elementos no portal da prefeitura? *

- Cada Secretaria produz suas notícias e determina os serviços a serem ofertados e publica diretamente no portal;
- Cada Secretaria produz suas notícias e determina os serviços a serem ofertados, envia para o setor de comunicação da prefeitura e esse publica no portal;
- O setor de comunicação produz as notícias e determina os serviços a serem ofertados e publica no portal;
- O setor de comunicação produz e recebe notícias/serviços e consulta ao Gabinete do Prefeito

para determinar quais serão publicadas no portal;

Outro: _____

Sobre as dificuldades de comunicação dos princípios de governança pública

28. De modo geral, como você avalia a dificuldade de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio do portal municipal na internet? *

Nenhuma dificuldade

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Grande dificuldade

29. Os princípios de governança pública são levados em conta nas práticas de comunicação entre prefeitura e cidadãos através das ferramentas eletrônicas? *

Discordo totalmente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Concordo totalmente

30. Qual(is) a(s) dificuldade(s) encontrada(s) nas práticas de comunicação dos princípios de governança pública adotados pela prefeitura por meio da Internet?

*Obrigatório

APÊNDICE G – Lista dos portais governamentais pesquisados

Município	UF	Endereço do portal da prefeitura
São Paulo	SP	http://www.capital.sp.gov.br/portal/
Rio de Janeiro	RJ	http://www.rio.rj.gov.br/
Brasília	DF	http://www.df.gov.br/
Curitiba	PR	http://www.curitiba.pr.gov.br/
Belo Horizonte	MG	http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/
Manaus	AM	http://www.manaus.am.gov.br/
Porto Alegre	RS	http://www2.portoalegre.rs.gov.br/portal_pmpa_novo/
Campos dos Goytacazes	RJ	http://www.campos.rj.gov.br/
Guarulhos	SP	http://www.guarulhos.sp.gov.br/
Fortaleza	CE	http://www.fortaleza.ce.gov.br/
Campinas	SP	http://www.campinas.sp.gov.br/
Salvador	BA	http://www.salvador.ba.gov.br/
Osasco	SP	http://www.osasco.sp.gov.br/
Santos	SP	http://www.santos.sp.gov.br/
Recife	PE	http://www2.recife.pe.gov.br/
São Bernardo do Campo	SP	http://www.saobernardo.sp.gov.br/home
Barueri	SP	http://www.barueri.sp.gov.br/
Goiânia	GO	http://www.goiania.go.gov.br/
Vitória	ES	http://www.vitoria.es.gov.br/
Betim	MG	http://www.betim.mg.gov.br/home/41822%3B66975%3B03%3B0%3B0.asp
São José dos Campos	SP	http://www.sjc.sp.gov.br/
Duque de Caxias	RJ	http://www.duquedecaxias.rj.gov.br/portal/
São Luís	MA	http://www.saoluis.ma.gov.br/
Jundiaí	SP	http://www.jundiai.sp.gov.br/
Uberlândia	MG	http://www.uberlandia.mg.gov.br/2014/
Contagem	MG	http://www.contagem.mg.gov.br/
Belém	PA	http://www.belem.pa.gov.br/
Ribeirão Preto	SP	http://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/principal.php
Itajaí	SC	http://www.itajai.sc.gov.br/
Sorocaba	SP	http://www.sorocaba.sp.gov.br/
Joinville	SC	https://www.joinville.sc.gov.br/
Santo André	SP	http://www2.santoandre.sp.gov.br/
Campo Grande	MS	http://www.pmcg.ms.gov.br/
Parauapebas	PA	http://servicos.parauapebas.pa.gov.br/esiatparauapebas/Anonimo/Default.aspx
Caxias do Sul	RS	https://www.caxias.rs.gov.br/
São José dos Pinhais	PR	http://www.sjp.pr.gov.br/
Niterói	RJ	http://www.niteroi.rj.gov.br/
Canoas	RS	http://www.canoas.rs.gov.br/site/home
Serra	ES	http://www.serra.es.gov.br/
Macaé	RJ	http://www.macae.rj.gov.br/
Maceió	AL	http://www.maceio.al.gov.br/
Cuiabá	MT	http://www.cuiaba.mt.gov.br/
Natal	RN	https://natal.rn.gov.br/
Araucária	PR	http://www.araucaria.pr.gov.br/pma/
Londrina	PR	http://www.londrina.pr.gov.br/
Camacari	BA	http://www.camacari.ba.gov.br/2015/index.php
São Caetano do Sul	SP	http://www.saocaetanodosul.sp.gov.br/
Florianópolis	SC	http://www.pmf.sc.gov.br/
Cabo Frio	RJ	http://www.cabofrio.rj.gov.br/
Teresina	PI	http://www.teresina.pi.gov.br/
São Gonçalo	RJ	http://www.saogoncalo.rj.gov.br/

Município	UF	Endereço do portal da prefeitura
Piracicaba	SP	http://www.piracicaba.sp.gov.br/
Anápolis	GO	http://www.anapolis.go.gov.br/
Diadema	SP	http://www.diadema.sp.gov.br/
Ipojuca	PE	http://www.ipojuca.pe.gov.br/
Rio das Ostras	RJ	http://www.riodasostras.rj.gov.br/
João Pessoa	PB	http://www.joaopessoa.pb.gov.br/
Louveira	SP	http://www.louveira.sp.gov.br/site/
Angra dos Reis	RJ	http://www.angra.rj.gov.br/
Blumenau	SC	http://www.blumenau.sc.gov.br/
São José do Rio Preto	SP	http://www.riopreto.sp.gov.br/
Nova Iguaçu	RJ	http://www.novaiguacu.rj.gov.br/
Maringá	PR	http://www2.maringa.pr.gov.br/site/
Juiz de Fora	MG	http://www.pjf.mg.gov.br/
Paranaguá	PR	http://www.paranagua.pr.gov.br/
Aracaju	SE	http://www.aracaju.se.gov.br/
Porto Velho	RO	http://www.portovelho.ro.gov.br/
Paulínia	SP	http://www.paulinia.sp.gov.br/
Mogi das Cruzes	SP	http://www.mogidascruzes.sp.gov.br/
Jaboatão dos Guararapes	PE	http://www.jaboatao.pe.gov.br/
Taubaté	SP	http://www.taubate.sp.gov.br/
Uberaba	MG	http://www.uberaba.mg.gov.br/
Volta Redonda	RJ	http://www.portalvr.com/
Petrópolis	RJ	http://www.petropolis.rj.gov.br/pmp/
Rio Grande	RS	http://www.riogrande.rs.gov.br/pagina/index.php/pagina-inicial
Feira de Santana	BA	http://www.feiradesantana.ba.gov.br/
Bauru	SP	http://www.bauru.sp.gov.br/
Mauá	SP	http://www.maua.sp.gov.br/
Sumaré	SP	http://www.sumare.sp.gov.br/2011/index.html
Foz do Iguaçu	PR	http://www.pmf.pr.gov.br/
Limeira	SP	http://www.limeira.sp.gov.br/
Belford Roxo	RJ	http://belfordroxo.rj.gov.br/
Vila Velha	ES	http://www.vilavelha.es.gov.br/
Cotia	SP	http://www.cotia.sp.gov.br/
Aparecida de Goiânia	GO	http://www.aparecida.go.gov.br/home.php
Americana	SP	http://www.americana.sp.gov.br/v6/americanaV6_index.php
Ipatinga	MG	http://www.ipatinga.mg.gov.br/
Gravataí	RS	https://gravatai.atende.net/#/
Ponta Grossa	PR	http://www.pontagrossa.pr.gov.br/
Cariacica	ES	http://www.cariacica.es.gov.br/
Hortolândia	SP	http://www2.hortolandia.sp.gov.br/
Itapevi	SP	http://www.itapevi.sp.gov.br/noticiasNovo/home/index.php
Jaraguá do Sul	SC	http://www.jaraguadosul.sc.gov.br/
Vinhedo	SP	http://www.vinhedo.sp.gov.br/
Macapá	AP	http://www.macapa.ap.gov.br/
Cubatão	SP	http://www.cubatao.sp.gov.br/
Cascavel	PR	http://www.cascavel.pr.gov.br/
Passo Fundo	RS	http://www.pmpf.rs.gov.br/
Rio Verde	GO	http://www.rioverdegoias.com.br/
Matão	SP	http://www.matao.sp.gov.br/

APÊNDICE H – Critérios para preenchimento do formulário de observação dos portais

H.1) Procedimento para preenchimento do formulário de observação dos portais governamentais:

Parte 1 do Formulário:

- Acessar o portal da prefeitura;
- Buscar resposta para cada pergunta. Procurar na página inicial; se tiver um portal da transparência procurar também neste portal; se tiver um portal de acesso à informação procurar também neste portal;
- Em caso negativo, procurar através do buscador do próprio portal, através de palavras-chave de cada pergunta.
- Permanecendo resposta negativa, procurar através do Google somente no portal da prefeitura: <“palavra chave” site: “portal da prefeitura”>
- Permanecendo resposta negativa, procurar através do Google em pesquisa aberta: <“palavra chave” “prefeitura do Município”>

Parte 2 do Formulário:

- Caso exista ferramenta de busca, procurar por cada um dos termos listados e listar quantos resultados retorna. Considerar resultados 2015 e 2016. Caso o resultado venha separados por itens (serviços, notícias etc.) anotar separado, caso não seja possível precisar a data, considerar todos os resultados

H.2) Critérios para preenchimento do formulário de observação dos portais governamentais:

Pergunta 4: É considerado ‘SIM’ se houver uma página denominado “prestações de contas” onde diversas informações sobre orçamento/receitas/despesas estão presentes; é considerado ‘SIM’ se houver um portal da transparência com informações sobre orçamento/receitas/despesas;

Pergunta 7: Se os planos (PPA, LDO e LOA) constantes no site são relativos ao menos à 2015 considera-se sim, do contrário NÃO.

Pergunta 8: Consultar despesas relativas a 2016, se o município divulga ao menos uma despesa, considerar SIM, se não encontrar nenhuma despesa relativa a 2016 considerar NÃO.

Pergunta 9: Consultar dados sintéticos de movimentação de receita. Se constar previsto e arrecadado, ao menos referente a dezembro de 2015, considerar SIM.

Pergunta 11: Se o portal informa objetivo dos programas e permite acompanhar andamento de programa ou obra, fornecendo ao menos uma situação (início, em andamento ou término), um objetivo e valor previsto, considerar SIM, do contrário NÃO.

Pergunta 12: Considerar SIM somente se o portal apresentar o organograma geral da Prefeitura.

Pergunta 13: Caso não apresente uma lista geral com as funções, também considerar SIM se, em consulta individual apresentar a missão ou atribuição de ao menos dois órgãos.

Pergunta 14: Além do plano (ou planejamento) estratégico, considerar SIM se apresenta programa de metas (ou nomenclatura semelhante como agenda de metas, etc), desde que tenha objetivos e diretrizes estratégicas, com formulação semelhante a um planejamento estratégico;

Pergunta 15: Considerar NÃO se for Comitê de Ética em Pesquisa da área de saúde. Considerar SIM somente se comitê de ética pública.

Pergunta 16: Também é considerado SIM se apresenta um “código de conduta”, desde que no código se refira a questões éticas;

Pergunta 19: Considerar SIM se existe uma página específica com a lista de autoridades da prefeitura, “quem é quem”, “equipe de governo” ou similar e nesta lista conste o currículo dos secretários;

Pergunta 27: Considerar SIM se tiver uma página específica que trata dos concursos públicos da Prefeitura.

Pergunta 32: Considerar SIM se na página principal do portal tiver um link para o “MAPA DO SITE” que mostre a estrutura do site.

Pergunta 39: Considerar SIM se na página principal tiver alguma enquete perguntando a opinião do cidadão em determinado assunto ou algum tipo de convite a participar enviando a opinião pela própria internet.

APÊNDICE I – PROCEDIMENTOS PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DAS REDES SOCIAIS - FACEBOOK

- Acessar www.facebook.com.br; realizar login e senha;
- Na barra de pesquisa, digitar <prefeitura de [nome do município]>;
- Verificar nos resultados se aparece um canal oficial, de nome <Prefeitura de [nome do município]>, seja página, comunidade ou local; Em caso negativo, anotar NÃO na coluna correspondente e encerrar a pesquisa; em caso positivo, anotar SIM na coluna correspondente e entrar na página oficial da prefeitura;
- Verificar quantas pessoas “curtiram” a página e anotar na coluna correspondente;
- Para verificar a atividade no canal – Período 07 a 16 de março:
 - Abrir a página da prefeitura, clicar em “linha do tempo”, rolar o cursor até alcançar o período de postagens conforme período de pesquisa. Caso necessário, clicar em 2016, selecionar “todas as publicações” ao invés de destaque e verificar se ocorreu algum envio no período pesquisado; em caso negativo, anotar 0 na coluna correspondente. Em caso positivo, preencher planilha específica.
 - Compartilhamento de postagens de outros perfis não é considerado (ainda que sejam perfis de secretarias, etc., não são considerados). Atualização de foto de capa e de foto de perfil não são considerados. Compartilhamento simples de links, vídeos e fotos não são considerados. Adição de eventos não é considerado. Compartilhamento de eventos não é considerado. Adição de fotos é considerado.
- Anotar os dados correspondentes a cada coluna.
- Para número de curtidas, se o Facebook apresentar o número exato, anotar. Senão, clicar no número apresentado e anotar o número apresentado em “e mais <número>”.
- Para o número de comentários, se o Facebook apresentar o número exato, anotar. Senão, somar os comentários mostrados com o número presente em “ver mais <número> comentários”. Neste caso, não considerar respostas.
- No post, caso tenha ao menos uma resposta da prefeitura visível, anotar na coluna SIM.

APÊNDICE J – PROCEDIMENTOS PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DAS REDES SOCIAIS - YOUTUBE

- Acessar www.youtube.com.br;
- Na barra de pesquisa, digitar <prefeitura de [nome do município]>; ativar o filtro “canal” e verificar nos resultados se aparece um canal oficial, de nome <Prefeitura de [nome do município]>;
- Em caso negativo, anotar NÃO na coluna correspondente e encerrar a pesquisa;
- Em caso positivo, anotar SIM na coluna correspondente e entrar no canal oficial da prefeitura;
- Verificar quantas pessoas se inscreveram no canal e anotar na coluna correspondente;
- Anotar o link do canal na coluna correspondente.
- Para verificar a atividade no canal:
 - Abrir o canal da prefeitura, clicar em “envios”. Verificar se ocorreu algum envio no período pesquisado, em caso negativo, anotar 0 na coluna correspondente. Em caso positivo, preencher planilha específica.
 - Clicar sobre cada vídeo e anotar título, data de publicação, visualizações, marcação gostei e não gostei, comentários e respostas da prefeitura aos comentários, cada qual em coluna própria.

APÊNDICE K – PROCEDIMENTOS PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DAS REDES SOCIAIS - FACEBOOK

- Acessar www.twitter.com e realizar login;
- Na barra de pesquisa, digitar <prefeitura de [nome do município]>;
- Selecionar “contas”.
- Verificar nos resultados se aparece um perfil oficial, de nome <Prefeitura de [nome do município]>;
- Em caso negativo, anotar NÃO na coluna correspondente e encerrar a pesquisa;
- Em caso positivo, anotar SIM na coluna correspondente e entrar no perfil oficial da prefeitura; Caso apareçam mais de um perfil, identificar pelo brasão do município, referência à página oficial do município ou outros canais oficiais de referência. Por fim, verificar por atividade e optar pelo mais ativo recentemente.
- Verificar quantos seguidores o perfil tem e anotar na coluna correspondente;
- Anotar o link do perfil na coluna correspondente.
- Para verificar a atividade do perfil:
 - Abrir o perfil da prefeitura e verificar se ocorreu algum envio no período pesquisado; em caso negativo, anotar 0 na coluna correspondente. Em caso positivo, preencher planilha específica.
- Na planilha específica, anotar de cada tweet as informações na coluna correspondente.
- Não se considerou nesta pesquisa retweets emitidos pelo perfil da prefeitura.

APÊNDICE L – Lista com o perfil de atividade das prefeituras nas redes sociais

PIB	Município	UF	Facebook	YouTube	Twitter
1	São Paulo	SP	AR	AR	AR
2	Rio de Janeiro	RJ	I	I	ANR
3	Brasília	DF	AR	AR	AR
4	Curitiba	PR	AR	ANR	AR
5	Belo Horizonte	MG	AR	AR	AR
6	Manaus	AM	AR	AR	AR
7	Porto Alegre	RS	AR	AR	AR
8	Campos dos Goytacazes	RJ	AR	AR	AR
9	Guarulhos	SP	AR	AR	N
10	Fortaleza	CE	AR	AR	AR
11	Campinas	SP	AR	AR	AR
12	Salvador	BA	AR	AR	AR
13	Osasco	SP	AR	AR	ANR
14	Santos	SP	AR	AR	I
15	Recife	PE	AR	AR	AR
16	São Bernardo do Campo	SP	AR	AR	N
17	Barueri	SP	AR	I	I
18	Goiânia	GO	AR	AR	AR
19	Vitória	ES	AR	AR	AR
20	Betim	MG	AR	ANR	I
21	São José dos Campos	SP	AR	AR	AR
22	Duque de Caxias	RJ	AR	AR	AR
23	São Luís	MA	AR	AR	AR
24	Jundiaí	SP	AR	AR	AR
25	Uberlândia	MG	AR	AR	ANR
26	Contagem	MG	AR	AR	AR
27	Belém	PA	AR	AR	AR
28	Ribeirão Preto	SP	AR	AR	I
29	Itajaí	SC	AR	AR	AR
30	Sorocaba	SP	AR	AR	I
31	Joinville	SC	AR	AR	AR
32	Santo André	SP	AR	AR	AR
33	Campo Grande	MS	AR	N	I
34	Parauapebas	PA	ANR	I	N
35	Caxias do Sul	RS	ANR	AR	AR
36	São José dos Pinhais	PR	AR	ANR	ANR
37	Niterói	RJ	AR	N	AR
38	Canoas	RS	AR	AR	AR
39	Serra	ES	AR	AR	AR
40	Macaé	RJ	AR	AR	AR
41	Maceió	AL	AR	AR	AR
42	Cuiabá	MT	AR	AR	AR
43	Natal	RN	AR	AR	AR
44	Araucária	PR	AR	AR	AR
45	Londrina	PR	AR	ANR	AR
46	Camaçari	BA	ANR	ANR	I
47	São Caetano do Sul	SP	AR	ANR	N
48	Florianópolis	SC	AR	ANR	AR
49	Cabo Frio	RJ	AR	I	AR
50	Teresina	PI	AR	I	AR
51	São Gonçalo	RJ	AR	I	N
52	Piracicaba	SP	AR	AR	AR
53	Anápolis	GO	AR	AR	N

PIB	Município	UF	Facebook	YouTube	Twitter
54	Diadema	SP	AR	ANR	I
55	Ipojuca	PE	AR	AR	N
56	Rio das Ostras	RJ	AR	AR	AR
57	João Pessoa	PB	AR	AR	AR
58	Louveira	SP	AR	AR	AR
59	Angra dos Reis	RJ	AR	I	AR
60	Blumenau	SC	AR	AR	AR
61	São José do Rio Preto	SP	I	AR	I
62	Nova Iguaçu	RJ	AR	AR	ANR
63	Maringá	PR	AR	ANR	AR
64	Juiz de Fora	MG	AR	AR	ANR
65	Paranaguá	PR	ANR	AR	N
66	Aracaju	SE	AR	AR	AR
67	Porto Velho	RO	AR	I	AR
68	Paulínia	SP	AR	ANR	AR
69	Mogi das Cruzes	SP	AR	AR	I
70	Jaboatão dos Guararapes	PE	AR	AR	AR
71	Taubaté	SP	AR	AR	I
72	Uberaba	MG	AR	AR	I
73	Volta Redonda	RJ	AR	ANR	I
74	Petrópolis	RJ	AR	ANR	AR
75	Rio Grande	RS	AR	I	AR
76	Feira de Santana	BA	AR	AR	AR
77	Bauru	SP	I	N	I
78	Mauá	SP	AR	AR	AR
79	Sumaré	SP	AR	N	AR
80	Foz do Iguaçu	PR	AR	AR	I
81	Limeira	SP	AR	I	AR
82	Belford Roxo	RJ	AR	AR	N
83	Vila Velha	ES	AR	I	AR
84	Cotia	SP	AR	AR	I
85	Aparecida de Goiânia	GO	AR	ANR	AR
86	Americana	SP	AR	I	AR
87	Ipatinga	MG	AR	AR	AR
88	Gravataí	RS	AR	ANR	I
89	Ponta Grossa	PR	AR	ANR	N
90	Cariacica	ES	AR	ANR	N
91	Hortolândia	SP	I	AR	N
92	Itapevi	SP	AR	I	N
93	Jaraguá do Sul	SC	AR	ANR	I
94	Vinhedo	SP	AR	I	AR
95	Macapá	AP	AR	I	AR
96	Cubatão	SP	AR	AR	AR
97	Cascavel	PR	AR	I	N
98	Passo Fundo	RS	AR	I	I
99	Rio Verde	GO	I	I	I
100	Matão	SP	N	I	I

Legenda: AR – Ativo Regular || ANR – Ativo não Regular || I – Inativo || N – Não tem perfil na Rede Social