
A Comunicação Pública como instrumento democrático do direito à informação.¹

Fernando BIFFIGNANDI²

RESUMO

Este artigo se propõe a evidenciar conceitos importantes voltados ao interesse do cidadão, à luz de referenciais teóricos que envolvem a Comunicação Pública, tendo como escopo o direito constitucional à informação, contextualizados à realidade social brasileira. A metodologia fundamentou-se na revisão bibliográfica e de legislação analisando os instrumentos disponíveis ao cidadão no âmbito do direito à informação avaliando a sua aplicação em conformidade com as novas dinâmicas de transparência da administração pública. Cotejando o passado histórico e reivindicatório do direito à informação, com as atuais políticas públicas de transparência e qualidade total, foi possível ressaltar o valor da transmissão da informação potencializada pelo diálogo, como um genuíno instrumento de integração social e fortalecimento da democracia, através das práticas da Comunicação Pública cidadã.

PALAVRAS-CHAVE:

Políticas Públicas; Comunicação Pública; Cidadania; Transparência da informação; Carta de Serviços.

O Brasil vem atravessa, desde a constituição de 1988, um pródigo período de valorização no campo dos direitos sociais e humanos refletido na garantia ao acesso universal da informação. Como uma guardiã na construção da cidadania, a Comunicação Pública (CP) vem assumindo o protagonismo desse processo a partir do constante debate na promoção de mecanismos e de políticas reguladoras que permitam avançar na garantia da transmissão da informação. Uma ação que tem como premissa estimular o diálogo entre o cidadão e a administração pública considerando as particularidades e a diversidade, próprias de um país em desenvolvimento como o nosso. A proposta deste trabalho é analisar o processo evolutivo da CP, como balizador das ações que permitam a interação entre a sociedade e seu governo, através dos canais de comunicação efetivos e adequados às características do indivíduo. Esses canais, além de simplesmente informar, desempenham a função de instrumentos de cidadania capazes de gerar conhecimento, pertencimento e inclusão social. Entendemos que para o

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática 7 - Comunicação, Espaço e Cidadania do XX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 20 a 22 de junho de 2019.

² Publicitário, Arquiteto e Urbanista da Prefeitura de Porto Alegre, Mestre e Doutor em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Doutorando em Comunicação na Universidade de Coimbra – Portugal. e-mail: biffignandi@yahoo.com

pesquisador científico, no campo da comunicação, é indispensável entender esse pressuposto para que avalie com segurança as ações e estratégias desenvolvidas pela administração pública e que irão interferir direta ou indiretamente na vida da sociedade. Partindo da contextualização histórica, propósitos e mecanismos de informação e comunicação, referendados pelos preceitos constitucionais, nossa intenção passamos a explorar a evolução dos canais de comunicação, sobretudo, a *Carta de Serviços do Cidadão*: um dos instrumentos mais recentes a serviço da transparência informação na administração pública à disposição da sociedade, confrontando os seus processos com a CP calcados no acesso e na transmissão de uma informação pública de qualidade mais humana e com responsabilidade social.

Contexto histórico

A história nos mostra que a questão social brasileira tem sido marcada por injustiças, um período de crise que tem sua origem na desigualdade cultural e econômica agravadas pelos diversos modelos econômicos implantados nas últimas décadas. Podemos agregar aos equívocos cometidos a deficiência nos processos de repasse da informação por meio de uma CP promovida pelo poder público de forma equivocada.

Um breve retorno ao passado evidencia que desde a Primeira República³ os períodos democráticos no Brasil apresentam momentos de interrupção, passando pela República Nova⁴ e, mais recentemente, com o Regime Militar⁵. O retorno efetivo da democracia no Brasil se dá a partir de 1985, com a eleição de um presidente civil e a proclamação da Carta Magna denominada Constituição Cidadã⁶ e vigente até a atualidade.

Com a abertura do processo democrático o país passou a vivenciar um período de transição política, onde temas como abertura, anistia e liberdade de expressão levaram milhares de pessoas às ruas em manifestações, passeatas e comícios representados pelo

³ Primeira República é o período da história no Brasil compreendido com o fim da monarquia em 1889 até a Revolução de 1930.

⁴ A Segunda República Brasileira, período compreendido entre 1930-1937 também conhecido como a *Era Vargas* (período governado por Getúlio Vargas).

⁵ Regime Militar instaurado no país entre 1964- 1985, sob comando de sucessivos governos militares.

⁶ Constituição da República Federativa do Brasil. Texto promulgado em 05 de outubro de 1988.

movimento *Diretas já!*⁷ O processo de amadurecimento, fruto da conscientização popular do novo momento político brasileiro, abriu espaço para que os diversos movimentos sociais deliberassem a respeito de seus problemas e de suas demandas. O vento da democracia possibilitou uma sociedade diferenciada, permitindo o confronto de ideias e opiniões, através do resgate dos direitos políticos, fortalecendo o pensamento organizado no atendimento de suas reivindicações. Essa representatividade popular fortaleceu a valorização da cidadania, mobilizando diversos segmentos no encaminhamento de protestos e reivindicações voltadas à melhoria de políticas sociais e públicas, entre elas o direito à informação pública transparente.

Os preceitos da Cidadania

Do ponto de vista semântico a palavra cidadania, cujo significado filosófico difere do seu uso cotidiano, pode ser entendida como a situação legal dos indivíduos como membros de uma nação. No contexto filosófico, a cidadania reveste-se de um ideal de pertencimento ou participação numa comunidade, o reconhecimento como integrante de um grupo ou sociedade, com direitos e deveres reconhecidos. Essa dualidade entre o social e o político reforça a discussão sobre o real significado de cidadania. A vivência comunitária configura-se como um elemento de cidadania, um espaço simbólico de articulação histórica, legitimado pelas práticas sociais de cada indivíduo.

A compreensão de cidadania oferece muitas vertentes, como a definida por Tönnies (1995, p. 239), para quem a essência dos valores comunitários estaria relacionada à ligação humana, orgânica, onde, pela afirmação recíproca, encontra-se alguma espécie de comunidade.

Em teoria, a sociedade consiste num grupo humano que vive e habita lado a lado de modo pacífico, como na comunidade, mas, ao contrário desta, seus componentes não estão ligados organicamente, mas organicamente separados. Enquanto, na comunidade, os homens permanecem essencialmente unidos, na sociedade eles estão essencialmente separados, apesar de tudo que os une (TÖNNIES, 1995, p. 252).

⁷ Movimento civil de reivindicação por eleições presidenciais diretas no Brasil ocorrido em 1983-1984. A possibilidade de eleições diretas para a Presidência da República no Brasil se concretizaria com a votação da proposta de Emenda Constitucional Dante de Oliveira pelo Congresso.

Ainda que o conceito histórico de cidadania remonte à antiguidade greco-romana (berço da democracia), ao longo do tempo foi incorporado novos significados, confundindo-se, por vezes, com a história dos direitos humanos, mas, acima de tudo reafirmando valores de igualdade, dignidade e justiça social. Entretanto, essa liberdade não se estendia à vida privada. Na verdade, como afirma Carvalho (2002), tornou-se costume desdobrar a cidadania em direitos civis, políticos e sociais. Temos, como direitos civis, aqueles fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei; os direitos políticos referem-se ao direito de votar e ser votado. Finalmente, esclarece Carvalho (2002), há os direitos sociais que garantem a participação na riqueza coletiva. Eles incluem o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, à aposentadoria. Sem esses direitos o cidadão seria marginalizado ou excluído da vida social, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

Avançamos nossa abordagem no sentido de aproximar os valores da cidadania ao direito da informação, como um processo de comunicação claro e transparente que permita à sociedade compartilhar as decisões públicas como um legítimo direito a participação plena. No processo de busca da construção da cidadania uma sociedade discute em conjunto qual o seu papel enquanto fomentador de inclusão e desenvolvimento social. Para Covre (1994) “a prática da cidadania pode ser a estratégia, por excelência, para a construção de uma sociedade melhor” (COVRE, 1994 p. 10). Por outro lado, a participação cidadã envolve direitos e deveres desde a promulgação da *Declaração dos Direitos Humanos*⁸, cuja premissa básica defende que todos os homens são iguais perante a lei, sem discriminação de raça, credo ou cor, com direitos à saúde, lazer, educação e, especificamente direcionado ao nosso tema, o direito à informação.

Logo, o fortalecimento social através do exercício do direito da cidadania é legitimado pelas premissas constitucionais, na criação de mecanismos legais, passa a ganhar maior visibilidade através da CP, sobretudo, na execução e fiscalização das políticas públicas. Pensar uma comunicação inclusiva, a partir da CP, consiste na construção de políticas públicas que prevejam o respeito às diferenças culturais, saberes e práticas, elementos fundamentais na vida em sociedade. O direito pleno à comunicação é a base do compartilhamento de saberes, da necessária circulação da informação entre cada indivíduo com o seu administrador público respeitando o processo de integração e desenvolvimento social. De outra forma, pensar a comunicação também nos exige um

⁸ Declaração Universal dos Direitos Humanos foi promulgada pela Organização das Nações Unidas em 1948.

aprofundamento no conhecimento evolutivo dos fenômenos socioculturais, cada vez mais complexos em um mundo globalizado como o que vivemos. Analisando a evolução dos processos comunicativos podemos compreender as razões que fazem tantos pesquisadores influentes formularem suas teorias, buscando fortalecer o conhecimento como um meio de aproximar a cultura das novas tecnologias agindo como mediador entre ela e os diversos públicos envolvidos nesse processo. A humanidade deu um grande passo tecnológico com a invenção do papel, papiros e pergaminhos, para registro de sua memória fazendo com que a evolução da comunicação seguisse o seu curso. Bordenave (1994) acredita que a própria natureza, ao longo do processo evolutivo encarregou-se de preparar cada indivíduo para a comunicação “através dos sentidos como executores dos processos de emissão e recepção” (BORDENAVE, 1994, p.40).

Claramente, esse é um processo que prescinde da troca, do relacionamento humano, onde as diferenças constituem a singularidade de cada uma delas, propiciando a construção e a apropriação de novos saberes, a partir de uma comunicação em cadeia. Logo, a comunicação, como ciência social aplicada traz em seu embrião a pluralidade de saberes multidisciplinares, voltados à formação e conservação do grupo social. A comunicação, enquanto pública, segue o mesmo caminho ao conectar sociedade e governo com a responsabilidade de apresentar informações e prestação de contas sobre os atos prestados pela administração pública visando a participação da sociedade através do conhecimento. Sabemos que o campo da comunicação é muito complexo e, dentro todos os tipos existentes, é pertinente indagar qual é o significado da comunicação pública?

Origem da Comunicação Pública no Brasil

Inicialmente, cabe esclarecer que o conceito de CP é amplo e pode abarcar diferentes abordagens teóricas, enquanto exercício dos direitos democráticos da informação e a prevalência do respeito ao cidadão por parte das instituições governamentais. Para Duarte (2007a), o consenso não é importante, todos aqueles que tratam do assunto valorizam seu pressuposto básico que é a defesa do cidadão. Considerando as diversas e importantes correntes, nossa reflexão adotou a concepção de CP produzida pela administração pública como um instrumento de legitimação dos interesses da sociedade,

mediante o entendimento de que as instituições governamentais (como qualquer atribuição do poder público) são reguladas por dispositivos constitucionais e legais dentro do estado de direito. Percebemos, pois, que a CP em nosso país é um conceito originado a partir do formato de comunicação governamental e, de acordo com Koçouski (2013) ainda é recente, razão pela qual a bibliografia sobre o tema ainda é reduzida. Nesse sentido, a autora destaca os trabalhos desenvolvidos por Elizabeth Pazito Brandão, Cicilia Peruzzo, Heloiza Matos, Jorge Duarte e Eugênio Bucci, entre outros, que pesquisam a CP, debatendo sua importância conceitual, juntamente com o referencial de autores internacionais, como Juan Camilo (colombiano), Jorge Huergo (argentino), Paolo Mancini (italiano) e o francês Pierre Zémor.

Duarte (2007b) ilustra o viés autoritário da CP ocorrido em momentos importantes vividos pela sociedade. Nesse sentido, explica o autor (2007b), o sistema de comunicação social estava sob o controle do governo, tendo na censura seu maior inimigo. Porém com o fim da censura e a redemocratização, o cenário se alterou, abrindo espaços para uma nova conscientização sobre comportamento do Estado, a respeito de temas fundamentais como o Código de Defesa do Consumidor⁹, a terceirização e a desregulamentação, sobretudo “a atuação de grupos de interesse e movimentos sociais e o desenvolvimento tecnológico estabeleceram um sistema de participação e pressão que forçou a criação de mecanismos para dar atendimento às exigências” (DUARTE, 2007b).

Essa nova tendência reivindicatória da sociedade em receber informações adequadas por parte das diversas administrações, motivou a criação de diversos organismos de defesa dos direitos dos cidadãos, que levaram “ao surgimento do conceito de comportamento empresarial socialmente responsável no setor privado (mesmo que muitas vezes subordinado a estratégias comerciais), ao empoderamento do terceiro setor e a uma maior demanda por transparência no setor público” (DUARTE, 2007b).

Bueno (2014) adverte que considera o grande número de organizações brasileiras que possuem condições básicas para o planejamento e execução deste importante processo de gestão, “é preciso reconhecer que aquelas que já empreenderam esse esforço se constituem em exceções e que, portanto devem ser saudadas” (BUENO, 2014, p.12).

⁹ Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A maioria das organizações brasileiras, apesar do discurso em prol da comunicação integrada e estratégica, não tem, na prática, realizado esforço institucional efetivo no sentido de construir uma Política de Comunicação que defina, de forma transparente, as posturas e as diretrizes a serem adotadas pelos seus públicos (BUENO, 2014, p.12).

Políticas de comunicação

Quando fazemos referência às políticas de comunicação apregoamos que o formato de sua gestão passe a visar integralmente o interesse público, que venha em benefício do cidadão, considerando o bom funcionamento de um regime democrático, revertendo a antigas formas de poder denominadas por Bobbio (2009) como o *Governo das leis*¹⁰. Na definição de que direito e poder são as duas faces de uma mesma moeda, o filósofo italiano concebe que apenas o poder tem a capacidade de criar o direito, na mesma medida em que somente o direito é capaz limitar o poder. Na medida em que as políticas sociais representam verdadeiramente o interesse público, a CP naturalmente passa a refletir o exercício dos direitos sociais por parte do cidadão, possibilitando que esse formule e expresse a sua opinião de forma livre, na identificação de problemas e busca de soluções, de acordo com sua própria consciência.

Ao considerar as diferenças de aplicações do termo comunicação, Duarte (2007a) concebe a comunicação como governamental, política e pública: a comunicação governamental é aquela voltada à sequência de informações que envolvem os gestores do Estado¹¹ e a sociedade, onde a gestão administrativa e política do aparato do Estado é responsabilidade do governo. Já a comunicação política está voltada às ações de governo e seu discurso, visando à adesão da opinião pública no plano da política, relacionado ou não às eleições.

A comunicação, enquanto pública, refere-se à distribuição de informações voltadas aos temas de interesse coletivo. Uma vez mais, Duarte enfatiza que esse campo “inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas” (DUARTE, S/D, p.3). Ainda segundo o autor, a CP centraliza suas ações no cidadão, a fim de promover o diálogo e através dele, garantir o direito da informação e da expressão, sempre “respeitando suas

¹⁰ *O Governo das Leis?* Texto escrito por Norberto Bobbio em 1983, integrante da obra *O Futuro da Democracia*.

¹¹ Duarte (2007a) considera o Estado como o conjunto das instituições ligadas ao executivo, legislativo e judiciário, incluindo empresas públicas, institutos, agências reguladoras, área militar e não deve ser confundido com governo.

características e necessidades no estímulo à participação ativa, racional e corresponsável” (DUARTE, 2007a, p.61). Percebe-se, pois, que a CP pode ser analisada também como uma possibilidade que a sociedade tem de definir seus rumos e seus interesses coletivos, resolver problemas e necessidades, participando ativamente das decisões, onde o papel das instituições (por direito) é a transmissão das informações mais importantes, adaptando seu conteúdo, se necessário, para que elas sejam compreendidas (de fato) pelo grande público.

Mancini (2006, p.77) divide a CP entre a simbólica e a funcional, onde a primeira identifica como os diferentes processos interagem e competem para assegurar a visibilidade sobre as atividades de interesse público, enquanto que a segunda destina-se a transmitir as noções para que essa ação se realize dentro da comunidade. Para Mancini (2006), a atividade informativa deve garantir a transferência da função cognitiva com a transparência necessária e a atividade comunicativa, por sua vez, visa promover o conteúdo a partir da valorização da imagem. Mancini (2006) evidencia o crescimento do interesse da sociedade em participar das atividades públicas, estabelecendo um sentimento proativo que impõe ao ente público uma redefinição radical de suas atividades institucionais, bem como, qualifica os instrumentos para que elas sejam implementadas efetivamente.

Gestão pública da Comunicação

A melhoria dos processos que envolvem a CP, dentro da sociedade atual, passa pelo necessário examine de sua relação dentro da nova ótica da qualidade total e a eficiência dentro da administração pública. A importância em aprimorar os processos de trabalho, focado no referido está no aprimoramento dos processos de transmissão da informação e comunicação da administração pública. Não existe uma forma de qualificar o processo da CP, sem melhorar as formas de seu gerenciamento, dentro de uma dinâmica global baseada na eficiência, racionalidade dos procedimentos, metas e indicadores definidos. Impõe-se, a partir da realidade atual, que as diversas esferas do poder público habilitem-se à necessidade de adotar ferramentas de gestão que garantam a qualidade do atendimento na informação repassada para a sociedade. A principal mudança reside no planejamento e execução das políticas públicas, capacitando e conscientizando cada um

dos interlocutores sobre a importância de uma nova cultura administrativa, focada na qualidade das informações. Dentro desse cenário, Garde (2001) sugere que:

A nova Gestão Pública trata de renovar e inovar o funcionamento da Administração incorporando técnicas do setor privado, adaptadas as suas características próprias, assim como desenvolver novas iniciativas para o logro da eficiência econômica e a eficácia social, subjaz nela a filosofia de que a administração pública oferece oportunidades singulares, para melhoras condições econômicas e sociais dos povos (GARDE, 2001 apud MARQUES, 2003, p.221).

Somente a excelência nos processos de CP pode levar à satisfação da sociedade (usuário) a partir da participação, valorização, motivação e capacitação de todos os agentes envolvidos em busca do controle de procedimentos que levem à melhoria contínua do desempenho institucional.

A Comunicação Pública e a legislação

Como visto, a característica da CP deve ser contextualizada a partir do processo de redemocratização vivido pelo Brasil, na década de 1980, passando a ter significação a partir dos movimentos sociais reivindicatórios do período. Por essa razão, muitos dos preceitos até então aplicados aos serviços públicos começaram a receber uma atenção especial da sociedade a partir dos novos conceitos legais, entre os quais, o princípio da eficiência e transparência no gerenciamento da administração pública. Cabe recordar que a atividade realizada pela administração pública não é um favor, mas um direito do cidadão, que ao pagar seus impostos e tributos, contribui com o governo e espera o seu retorno em benefícios sociais nas suas diferentes formas.

Nesse sentido, a Constituição Federal brasileira definiu novas regras para a sociedade ao impor a interferência do Estado para a sua proteção, incluindo a eficácia da informação nos processos da CP. Assim, o direito à informação encontra-se consagrado no artigo 5º da Constituição Federal, através do inciso XIV: “É assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” e do inciso XXXIII: “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988, p. 05).

A Carta Magna brasileira incluiu não apenas o dever público de informar, mas, o direito de acesso à informação, incluindo a transparência dos atos administrativos de toda e qualquer organização da administração pública. Oficialmente, a administração pública, em suas três esferas, conta com secretárias e/ou assessorias de comunicação responsáveis pela promoção, desenvolvimento e transmissão da informação para a sociedade, garantindo o direito de maneira democrática e universal.

Algumas ações, no âmbito federal, foram desenvolvidas para contemplar as demandas da sociedade brasileira no desenvolvimento de políticas de transparência e apoio técnico aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Com o objetivo de coordenar as ações de comunicação governamental, respeitando os critérios de transparência, eficiência e adequação das mensagens públicas, em 2008, o governo federal criou a Secretaria de Comunicação Social – SECOM¹². Cabe citar uma parte da Instrução Normativa Secom / PR nº 5, definindo as bases dessa secretaria SECOM como sendo uma

[...] ação de comunicação que se realiza por meio da articulação de diferentes ferramentas capazes de criar, integrar, interagir e fomentar conteúdos de comunicação destinados a garantir o exercício da cidadania, o acesso aos serviços e informações de interesse público e a transparência (BRASIL, 2008).

Sabemos que o direito a informação pública está ligado diretamente à noção de democracia pela simples razão de que todo cidadão tem o direito de pedir e receber a informação produzida da administração pública. Logo, para que o fluxo de ideias e informações sejam garantidas é fundamental que os órgãos públicos facilitem aos cidadãos o acesso a dados de seu interesse por meio de uma CP eficaz e transparente. Compreendendo que o acesso às informações públicas possibilita uma participação ativa da sociedade nas ações, foi criada a Lei de Acesso à Informação – LAI¹³; que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas tendo na CP de qualidade a possibilidade de ampliar a participação da sociedade, não apenas como ouvinte, mas como participante ativa do processo, a partir do recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. Uma vez mais, a CP exerce o seu papel como interlocutor social de salvaguarda do direito à informação pública e, portanto, acessível aos cidadãos, como ressalta Matos (2012)

¹² SECOM - Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008.

¹³ LAI – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

[...] se eles se sentem aptos e motivados a participar graças à cultura de valorização de seu papel social, se os critérios de instituição e processos de debate são claros e equitativos, então será possível preencher os requisitos mínimos para o reconhecimento da comunicação pública (MATOS, 2012, p.56).

Ainda no âmbito do acesso a informação de forma transparente, nas últimas décadas foram instituídos instrumentos específicos, dentre os quais destacamos:

- Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF¹⁴;
- Conselho da Transparência Pública e Combate à Corrupção – CTPCC¹⁵;
- Controladoria-Geral da União - CGU¹⁶ ;
- Portal da Transparência do Poder Executivo Federal¹⁷;
- Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA¹⁸
- Carta de Serviços ao Cidadão - CSC¹⁹

A Comunicação Pública e o direito à informação através da Carta de Serviços

A comunicação, assim como outras ações públicas passaram a receber a exigência constitucional de proteção ao consumidor ou, em outras palavras, aos usuários da sociedade. A Lei de Proteção e Defesa do Usuário²⁰ garante ao usuário o recebimento de um atendimento respeitoso e cortês, em local acessível, salubre e seguro. Além disso, no âmbito da CP, ela garante que a prestação de serviços observe normas específicas como a utilização de linguagem simples e compreensível e a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e melhorar as condições para o compartilhamento das informações. A Lei obriga a que todo órgão ou entidade prestadora de um serviço público apresente uma Carta de Serviços ao Cidadão²¹, na qual

¹⁴ LRF - Lei Complementar nº 101 de 4 de maio de 2000.

¹⁵ CTPCC - Decreto nº 4.923, de 18 de dezembro de 2003.

¹⁶ CGU - Lei Complementar nº 10.683, de 28 de maio de 2003.

¹⁷ PTPEF- Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005.

¹⁸ GESPÚBLICA – Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005. (Revogado em 2017).

¹⁹ CSC – Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

²⁰ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

²¹ Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

sejam esclarecidos quais são os serviços que estão sob a sua responsabilidade, bem como a forma de prestação, os prazos e os padrões de qualidade do atendimento.

Criado no início dos anos 1990 pelo governo britânico, esta ferramenta tem uma perspectiva clara de orientar o cidadão quanto a melhoria contínua do serviço público e, ao mesmo tempo, facilitar o seu relacionamento conjunto. Países como França, Bélgica, Portugal, Estados Unidos, Itália, Dinamarca, Canadá e Irlanda, entre outros, estabeleceram suas próprias cartas de serviço para oferecer melhores informações aos cidadãos, bem como para garantir a qualidade dos serviços. Seu uso abre permite uma série de alternativas na relação entre a sociedade e a administração pública passando a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua dos serviços, eliminando e descomplicando etapas desnecessárias e otimizando àquelas imprescindíveis: informar o cidadão dos serviços prestados, formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. O documento contém informações sobre o atendimento direto ao usuário, além de indicar o local da prestação dos serviços e as suas respectivas formas de contato posterior.

Ao acessar a Carta de Serviços, a administração pública utiliza muitos dos preceitos da CP desde o envolvimento nos assuntos de interesse coletivo, mobilização e campanhas informativas e, neste caso, prestação de contas e fiscalização. Além de uma poderosa ferramenta de comunicação à disposição do cidadão, quanto maior o número de informações mais facilmente será possível acessar e reivindicar os direitos que a Carta de Serviços oferece.

Com o propósito de qualificar os diversos serviços prestados à sociedade a CP interage com a legislação, auxiliando na promoção da transparência da informação e a eficácia dos processos administrativos. A CP reforça a essência da Carta ao dever de dar publicidade aos atos realizados pelos órgãos públicos, bem como, a informação sobre como acessá-los, prazos, forma de prestação e locais de atendimento. Ao longo do tempo, conforme disposto na legislação específica os órgãos públicos deverão disponibilizar as informações na Carta de Serviços, um canal que colocará à disposição do cidadão um grande número de serviços catalogados, tanto da administração pública direta como indireta. No âmbito da comunicação, ferramentas como esta são fundamentais no aperfeiçoamento da prestação dos serviços em benefício da sociedade. Cientes de que o ato de comunicar envolve processos complexos finalizamos nosso trabalho preconizando que os responsáveis pelas políticas públicas de comunicação

interajam com o cidadão, ampliando suas habilidades a partir da exposição adequada da informação. A administração pública, ao adotar uma CP proativa, auxilia na eliminação das barreiras socioculturais aproximando o seu objetivo aos interesses do cidadão, dividindo o protagonismo, uma parceria que reafirma o verdadeiro sentido democrático de comunicação social.

REFERÊNCIAS

BOBBIO, N. **O Futuro da Democracia**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2009, p. 165-185.

BORDENAVE, Juan. **O que é comunicação**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BRASIL. **Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008**. Dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 set. 2008.

Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/patrocínio/normasespecificas/decreto-no-6.555-de-8-de-setembro-de-2008/view?searchterm=decreto>>. Acesso em: 20 jul. 2011.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto promulgado em 05 de outubro de 1988.

Disponível em: <<http://livraria.senado.gov.br/ebook.constituicao>>. Acesso em: 15. Jun. 2012.

BUENO, Wilson. **A construção de uma Política de Comunicação como processo de legitimação da Comunicação Pública no Brasil**. In: Revista Comunicação. Midiática (online), Bauru: Unesp, v.9, n.3, 2014, p. 11-24.

Disponível em: <<http://www.mundodigital.unesp.br/revista/index.php/comunicacaomidiatica/article/viewFile/591/277>>. Acesso em: 13 mai. 2015.

CARVALHO, José. **Cidadania no Brasil: O longo Caminho**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

COVRE, Maria: **O que é cidadania?** São Paulo: Brasiliense, 1994.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: ____ Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007a, p. 59-83.

_____. **Comunicação Pública: o desafio é a prioridade no cidadão** Entrevista concedida ao CIP: Comunicação do interesse público. 2007b. Disponível em: <<http://cip.ig.com.br/index.php/tag/comunicacao-publica/>>. Acesso em: 10 mai. 2012.

_____. **Comunicação Pública** – S/D. artigo não datado. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Acesso em: 12 mai. 2013.

GARDE, Juan. **Gestión Pública: consideraciones teóricas y operativas**. Madrid: FIIAPP, 2001.

KOÇOUSKI, Marina. **Comunicação pública**: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (org). *Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. ECA/USP: São Paulo, 2013, p. 41 – 57.

MANCINI, Paolo. **Manuale di comunicazione pubblica**. Bari, Itália: Laterza, 2006.

MARQUES DE MELO, José. **História do Pensamento Comunicacional**: cenários e personagens. São Paulo: Paulus, 2003a.

MATOS, Heloisa. **Comunicação Pública, esfera pública e capital social**. In: DUARTE, Jorge (org.). *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, 2012.

TÖNNIES, Ferdinand. **Comunidade e sociedade**. In: MIRANDA, Orlando de. *Para ler Ferdinand Tönnies*. 1ª. ed. São Paulo: EDUSP, 1995, p. 231-352.