

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA

INTERNET E COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO DO PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

TATIANA PIRES NEPOMUCENO

Belo Horizonte

2012

TATIANA PIRES NEPOMUCENO

INTERNET E COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO DO PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica (Pós-Graduação Lato Sensu) do CEPEAD/CAD/FACE da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Especialista em Gestão Estratégica em Marketing.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a banca examinadora em 19 de Março de 2012.

Orientador: Roberto Gonzalez Duarte

Belo Horizonte

2012



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização e Gestão Estratégica

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO do(a) Senhor(a) **TATIANA PIRES NEPOMUCENO**, REGISTRO N° **2009749191**. No dia 19/03/2012, às 18:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização e Gestão Estratégica - CEGE, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "**Internet e Comunicação Pública: um estudo de caso do poder judiciário federal**", requisito para a obtenção do **Título de Especialista**. Abrindo a sessão, o orientador e Presidente da Comissão, Professor(a) Roberto Gonzalez Duarte, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra ao aluno(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas do(a) aluno(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) aluno(a) e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

APROVADO

() APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (PRAZO MÁXIMO de 60 SESSENTA DIAS)

() NÃO APROVADO

O resultado final foi comunicado publicamente ao(a) aluno(a) pelo orientador e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 19/03/2012.

Prof. Roberto Gonzalez Duarte
(Orientador)

Prof^a. Ana Paula Paes de Paula

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 Apresentação do tema.....	3/4
1.2 Justificativa.....	5/6
1.3 Objetivo.....	6
1.3.1 Objetivo específico.....	7
2. REVISÃO.....	8
2.1 Comunicação como objeto transformador: contexto histórico e democracia representativa.....	8/13
2.2 Comunicação Pública.....	13/17
2.2.1 Comunicação de interesse público e político.....	17/18
2.2.2 Comunicação Pública na era digital.....	19/21
2.3 Conclusões do referencial teórico.....	22/23
3. METODOLOGIA.....	24
3.1 Apresentação.....	24
3.2 Método de pesquisa	24/29
3.3 Universo e amostra.....	29/30
3.4 Categorias de análise	30/31
3.4.1 Análise das tabelas.....	32/33
4. APRESENTAÇÃO DA ANÁLISE.....	34
4.1 Direito público à informação.....	34/38
4.1.2 Estrutura do site.....	39
4.1.3 Consultas Públicas.....	40

4.1.4	Transparência.....	41
4.2	Interatividade e conteúdo informativo.....	41/44
4.2.1	Informações institucionais.....	44/48
4.2.2	Canais de interação.....	48/50
5.	CONCLUSÕES.....	51/54
6.	REFERÊNCIAS.....	55/56

LISTAS DE QUADROS

Quadro I Sites analisados.....	25
Quadro II Etapas da pesquisa.....	26
Quadro III Entrevistados.....	29
Quadro IV Categorias e critérios utilizados para análise dos sites.....	31

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação do tema

A internet permitiu um novo salto na participação popular, tornou possível ao cidadão exercer a baixo custo o direito de informar e participar da agenda pública.

Entre 2007 e 2011 houve um crescimento percentual de 27% para 48% no número de brasileiros conectados a rede, isso é o que aponta a última pesquisa realizada pela Fecomércio-RJ, do dia 08 de novembro de 2011. Essa inclusão digital cada vez mais forte faz com que a internet seja um verdadeiro agente social e transformador, capaz de fomentar a capacidade de intervenção do cidadão e dos movimentos sociais no debate público.

Pensando nisso, e levando em consideração uma tendência mundial de informatização e migração de antigos modelos impressos de divulgação para os meios digitais; este estudo analisa a utilização da internet como ferramenta de comunicação pública no poder judiciário federal, com o objetivo de verificar se realmente os sites possuem canais que permitam cumprir o seu papel de fazer a comunicação pública, ou seja, de: informar, ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações, promover o debate

público, a educação e a transparência; contribuindo para assegurar a relação social e acompanhar as mudanças sociais.

Esse trabalho adotou a abordagem quantitativa de pesquisa, com estudos exploratórios e descritivos; cujo objetivo foi analisar se os sites do judiciário federal fazem comunicação pública. Em um primeiro momento foi realizada a pesquisa primária, que consiste de um questionário qualitativo, enviado por e-mail aos profissionais de comunicação de órgãos públicos. O objetivo desse questionário enviado foi analisar as perspectivas da internet como ferramenta de comunicação pública para esses profissionais públicos da área de comunicação.

Em seguida, foi realizada uma pesquisa quantitativa nos sites do poder judiciário federal, para analisar se os mesmos estão cumprindo o seu papel de fazer a comunicação pública. Essa análise obedeceu critérios como: estrutura do site, informações institucionais, transparência, canais de interação com o cidadão e consultas públicas.

Atualmente há uma infinidade de sites de instituições públicas que afirmam fazerem comunicação pública, promoverem a governança pública e os princípios da acessibilidade e da transparência, mas será que realmente os sites do poder judiciário federal cumprem essas finalidades?

1.2 Justificativa

Há cerca de 10 anos, a comunicação com a população era uma atividade pouco explorada pelos órgãos públicos, seguia um fluxo vertical, onde o intermediador - a imprensa - era o principal meio do órgão público chegar até a população. Hoje, porém, a internet, a tecnologia e os meios de comunicação *on line* possibilitaram um salto no processo de comunicação e na aproximação entre órgão público e população, possibilitando um canal aberto e direto do órgão público com o seu público alvo específico e a possibilidade de exercer a comunicação pública com eficácia.

Diante do novo cenário da comunicação, que deixa de ser infomativa em um fluxo vertical e se transforma em pública em um fluxo horizontal, observa-se uma necessidade de transformar o processo de comunicação em algo estratégico, que vá além do simples fato de informar. Profissionalizar a comunicação pública e trazer a voz do cidadão para dentro dos órgãos públicos, em um processo democrático e de participação popular intenso no Brasil; essa é uma tendência que desponta e que deve ser explorada por meio da internet.

Esse estudo possibilitou analisar o papel da internet como ferramenta de comunicação pública e auxiliar os órgãos públicos a adequarem seus sites ou veículos de comunicação na *web* para realmente fazerem a comunicação pública, possibilitando o pleno

exercício da cidadania, a transparência e a promoção do debate público; uma vez que o direito à informação e à transparência da publicidade dos atos públicos é um direito regulamentado por lei.

¹Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Levando isso em consideração e também o crescimento da inclusão digital no Brasil a pesquisa analisou: Como a internet é utilizada como ferramenta de comunicação pública pelos órgãos do poder judiciário federal.

1.3 Objetivo

O objetivo geral dessa pesquisa é analisar os sites dos órgãos públicos do poder judiciário federal e verificar se eles fazem comunicação pública, contribuindo para assegurar a relação social e acompanhar as mudanças sociais.

¹ Constituição Federal da República de 1988. Site: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm

1.3.1 Objetivo específico:

- Analisar os sites dos órgãos públicos da justiça federal, sob a perspectiva da comunicação pública.
- Propor melhorias que auxiliem os sites a atingirem as finalidades da comunicação pública: informar, ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações, promover o debate público, a educação e a transparência governamental; contribuindo para assegurar a relação social e acompanhar as mudanças sociais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Comunicação como objeto transformador: Contexto histórico e Democracia representativa

A comunicação é fundamental para o desenvolvimento humano e para a democracia, quando informamos e comunicamos estamos educando e criando uma consciência crítica capaz de transformar e até mesmo mudar comportamentos sociais.

Segundo Costa, por meio de ações de comunicação, “indivíduos estabelecem e renovam relações uns com os outros” e, por meio delas, agem sobre o mundo que está ao seu redor. Ainda, segundo o autor, a comunicação é uma forma de ação e quando falamos de ações de comunicação que têm como beneficiário imediato a sociedade, estamos falando de comunicação pública.

... é um convite para que a cidadania se manifeste e se engaje nas questões cada vez mais complexas da nossa sociedade. COSTA, J. R. V. 2006, pág 09

Um pouco de história: Durante os anos 30, por meio do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) o Governo Federal definiu políticas de censura, cujo foco era buscar controlar e “orientar” a imprensa.

Com o regime militar, foi organizado o Sistema de Comunicação Social, cujo objetivo era proibir todo e qualquer tipo de informação que fosse contrária ao *status quo*. Com a abolição da censura e a redemocratização, o panorama mudou. A Constituição de 1988 veio para “desabotoar e afrouxar” o nó na gravata da censura.

A transformação do papel do Estado, o Código de Defesa do Consumidor, a terceirização, a atuação de movimentos sociais, a globalização e os avanços tecnológicos estabeleceram sistemas de participação e pressão da sociedade perante o Estado e as empresas.

As mudanças, entretanto, não despertaram toda a população para a valorização da cidadania e da representação democrática, entretanto esta é uma tendência que está começando a despontar, em função da comunicação pública e do acesso crescente da população à informatização.

Para Duarte, nesse ambiente, a comunicação pública (CP) torna-se uma das idéias mais vigorosas, não apenas para aqueles que atuam

no terceiro setor e no governo, mas também no ensino de comunicação no setor político e até mesmo na área privada.

No ambiente de interesse público há responsabilidade maior no atendimento ao direito do cidadão e na viabilização das demandas coletivas nas mais diversas áreas.

²Sociedades democráticas como a brasileira exigem refinamento nas estratégias comunicativas e diversidade de instrumentos, processos e agentes; que a transparência e o compromisso com o cidadão sejam pré-requisitos; que os públicos tenham respeitada sua heterogeneidade; e que não seja subestimada a capacidade de interesse e participação. A comunicação diz respeito à criação de formas de acesso e participação; à ampliação de redes sociais que permitam maior ligação entre os agentes públicos, os grupos de interesse e o cidadão.

Comunicação e democracia representativa: O reconhecimento da atuação da democracia representativa está na possibilidade de

² DUARTE, Site: <http://jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>

participação direta do cidadão por meio dos seus eleitos. Dentro desta lógica de participação popular em assuntos públicos, é necessário retomar o conceito de democracia representativa. Segundo Bobbio, a democracia representativa é:

Deliberações coletivas, isto é, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas não diretamente por aqueles que dela fazem parte, mas por pessoas eleitas para esta finalidade. BOBBIO, 1986, P.44

Benevides (1991) salienta que quando há uma participação mais ativa do cidadão, há também um maior interesse direto pelos assuntos que lhe dizem respeito.

Em virtude desta democracia representativa, da nova configuração do Estado democrático que vem se formando nos últimos anos e da própria cultura brasileira que está mais participativa e fiscalizadora, em função dos avanços tecnológicos; é importante uma maior atenção dos governantes quanto à qualidade das informações publicadas e veiculadas na internet.

Saber trabalhar essas informações para proporcionar uma comunicação pública eficiente, além de aproximar e educar a

população das questões jurídicas da República Federativa do Brasil, também propicia uma melhor participação popular na agenda pública do país.

Afinal, quando estamos envolvidos em um projeto, nos tornamos co-responsáveis por ele.

É através da participação em processos decisórios de interesse público, como os referendos, plebiscitos e iniciativas populares, que se dá a educação política.

OLIVEIRA, M.J.C. 2004, P.23

A nova democracia representativa impõe a organização estratégica da população para que tenhamos uma forma de poder mais influente na formulação de políticas públicas e nas reivindicações dos direitos.

É próprio da República a transparência. E essa é a razão para que um Estado democrático tenha de manter em suas rotinas a publicização de tudo o que é feito com o dinheiro público; de tudo que é de interesse público e de tudo que

possa afetar o bem público e o patrimônio público. DUARTE. 2007. pg 180

A nova ordem inclui e insere no contexto político uma participação mais ativa e direta que o voto e a eleição dos representantes políticos.

Uma nova era da comunicação pública integrada e fomentadora de mudanças, com um viés fiscalizador mais aguçado e democrático.

O que se constata é o crescimento das possibilidades de manifestações do cidadão que, apesar de ainda não ter aumentado tanto assim a conquista de seus direitos, está obtendo a cada dia mais voz no novo espaço público. DUARTE, J. 2007. pg30

2.2 Comunicação Pública

Entende-se por comunicação pública o conjunto de assuntos de interesse público praticados pelo governo, empresas e sociedade. Sua atuação é definida como sendo a defesa do interesse público por meio de canais, como a internet, que proporcionam o acesso a informação e ao diálogo entre as partes: o Estado e a população.

A comunicação pública é aquela praticada pelos órgãos responsáveis pela administração pública que tem importância significativa para o exercício da participação política e da cidadania. A ela caberia extrapolar a esfera da divulgação de informações do governo e da assessoria de imprensa como mecanismo de autopromoção dos governantes e de suas ações para colocar-se como instrumento facilitador do relacionamento entre cidadão e Estado. DUARTE, J. pág. 18. 2007

Entretanto, é importante ressaltar a diferença entre a visão moderna de comunicação pública e a comunicação governamental.

A comunicação pública é um conceito que tem origem na comunicação governamental e pode ser entendida como tal, na

medida em que é instrumento de construção da agenda pública e possui a capacidade de promover o debate público, entretanto a comunicação pública vai além da comunicação de ações do governo, ela privilegia o interesse público sob os interesses individuais do Estado.

A comunicação pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionados a temas de interesse coletivo. O campo da comunicação pública inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas. A existência de recursos públicos ou interesse público caracteriza a necessidade de atendimento às exigências da comunicação pública. As interfaces entre as diversas áreas são várias e as linhas divisórias, fluídas – até etéreas. O desafio da CP em colocar a perspectiva do conjunto da sociedade e do indivíduo-cidadão acima das instâncias governamentais, privadas, midiáticas, pessoais e políticas é o que, de alguma maneira, unifica o conjunto. OLIVEIRA, M.J.C. 2004, P. 23

Para Zémor 2005, a comunicação pública é praticada, sobretudo pelo governo, em um fluxo de comunicação entre o Estado e a sociedade que envolve o cidadão de maneira direta e participativa. É composta de conteúdos informativos para propiciar a educação, promover o debate público e a inclusão social.

A comunicação pública tem como finalidade: responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço público; apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as instituições; divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral; e integrar o processo decisório que acompanha a prática política. DUARTE, J 2007, pg 39

Segundo Duarte 2007, a comunicação pública ocupa-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão. Assim, fazer comunicação pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo.

Ao tratar da comunicação pública, adotamos conceitos como cidadania, democracia, interação e diálogo. Mais participação popular e menos governamental, mais comunicação e menos publicidade, mais diálogo e menos decretos. A idéia chave é colocar o interesse público em primeiro lugar.

2.2.1 Comunicação de Interesse Público e Político.

Existem vertentes que confundem a definição do que vem a ser a comunicação pública. São elas: a comunicação de interesse público e a comunicação política. A comunicação de interesse público busca informar as ações e atividades que sejam do interesse da sociedade, independente se o setor é público ou privado.

Comunicação de interesse público é toda a ação de comunicação que tem como objetivo primordial levar uma informação à população que traga resultados concretos para se viver e entender melhor o mundo. Na comunicação de interesse público, os beneficiários diretos e primordiais da ação sempre serão a sociedade e o cidadão. COSTA, J.R.V, 2006, P20

Desta forma, a comunicação de interesse público possui apenas um papel assistencialista, valorizando o fluxo vertical e cumprindo apenas sua função informativa. Entretanto, não podemos afirmar que a comunicação de interesse público é uma ação isolada de comunicação, pois se assim o fosse, poderíamos incluir as campanhas da iniciativa privada como comunicação de interesse público e elas não são; uma vez que, apesar de apresentarem apelos sociais, estas campanhas seguem uma lógica mercantilista e mercadológica, fora do contexto da comunicação de interesse público.

Já a comunicação política, de acordo com Duarte, trata do discurso e da ação de governos, partidos e seus agentes na conquista da opinião pública em relação a idéias ou atividades que tenham a ver com poder político, relacionado ou não a eleições.

2.2.2 Comunicação Pública na Era Digital

Portais e sites públicos são reformulados constantemente a fim de acompanharem e se adequarem ao desenvolvimento tecnológico e cultural da população brasileira.

A tecnologia fortaleceu os canais de comunicação em todo o globo, apagando as fronteiras nacionais para produzir o que o filósofo canadense Marshall Mc Luhan previu décadas atrás – a criação de um mundo tão interligado por conhecimento compartilhado que passará a ser uma “Aldeia Global”. ARGENTI, P. 2006, P.8

Redes Sociais surgem como ferramentas poderosas de divulgação e interação, TVs públicas e rádios já estão interagindo nos sites de domínio público. Links informativos e sistemas de arquivos digitais facilitam cada vez o acesso às informações e o trabalho de alguns profissionais que dependem das informações públicas para realizarem seus trabalhos.

Cada vez mais a atuação da internet é notável como estratégia de gestão governamental.

Observa-se o crescimento constante da comunicação entre os poderes instituídos e o cidadão mediante aumento progressivo do número de serviços prestados pelo governo por meio eletrônico. DUARTE, J. 2007, p.35

O ciberespaço é um excelente espaço para se exercitar a democracia e a cidadania, facilitado pelas possibilidades oferecidas pela interatividade, pela comunicação de todos com o mundo e pela rapidez da troca e coleta de informações.

Com os avanços tecnológicos e com a crescente inclusão digital, cada vez mais se potencializa o acesso do cidadão ao poder de comunicar e fazer a comunicação pública, atingindo a estratégia social.

Os receptores das mensagens dos meios de comunicação se tornam também produtores e emissores das mesmas, como também gestores do processo de comunicação. O cidadão se torna sujeito dos meios de

comunicação e tende a mudar o seu modo de ver o mundo e de se relacionar com ele e com a mídia.

OLIVEIRA, M. J. C. 2004. p. 73

Por isso, é importante enfatizar que para se obter o sucesso da estratégia social é necessário um sólido entendimento detalhado do seu público e uma proposta de valor realmente útil. A internet veio justamente para facilitar essa proposta e intermediar o relacionamento entre população e Estado.

2.3 Conclusões do referencial teórico:

Estamos na Era da informação, mais do que nunca há uma enorme pressão para que o Estado se assemelhe ao setor privado e crie ferramentas de integração e participação.

Transparência, Responsabilidade Social, promoção da informação e debate público, maior envolvimento em campanhas, interferência direta nos poderes.

Essas e outras vertentes estão cada vez mais sendo exercidas pela população e é importante que os sites das instituições públicas acompanhem essa tendência e utilizem a internet para praticarem a comunicação pública.

O novo e-cidadão torna-se cada dia mais: exigente, cético, informado, inclinado a cobrar seus direitos e mais consciente em relação aos seus deveres. As pessoas estão se expressando *on-line*, se mobilizando *on-line* e evoluindo no meio *web*.

As relações sociais contemporâneas estabelecidas a partir dos agrupamentos sociais no ciberespaço, associadas ao uso da internet como dispositivos de comunicação,

avançam as reflexões e perspectivas atuais sobre aprendizagem social e gestão do conhecimento. Neste sentido, como parte integrante da morfologia social das sociedades atuais, a lógica de “estar em rede” (Castells, 1999) determina largamente os processos que envolvem sociabilidade, fornecendo através das tecnologias da informação a base da sua extensão à sociedade.

DOURADO, Danila. 2010. P. 88

3. METODOLOGIA

Nesta seção será apresentada a metodologia adotada para a condução da pesquisa, sua natureza, universo, amostra e os critérios utilizados para a conclusão da mesma. O estudo de caso utilizado na pesquisa será apresentado em linhas gerais, assim como as técnicas utilizadas para coletar, mensurar e analisar dados.

3.1 Apresentação

Na abordagem do tema para a pesquisa científica, problema se caracteriza como uma pergunta para buscar respostas sobre como a internet é utilizada como ferramenta de comunicação pública pelos órgãos do poder judiciário federal, analisando todas as variáveis.

No contexto desta pesquisa considera-se as variáveis, como sendo: estrutura do site, informações institucionais, transparência, canais de interação com o cidadão e consultas públicas.

3.2 Método de pesquisa

Esse trabalho abordou a modalidade estudo de caso, de caráter quantitativo de pesquisa, com estudos descritivos e exploratórios.

“O estudo quantitativo oferece ao pesquisador estabelecer hipóteses e testá-las por meio da verificação e mensuração das variáveis, quantificando-se o resultado através de métodos quantitativos e estatísticos. Trata-se de um tipo de pesquisa bem aceita, por gerar confiabilidade e validade, desde que aplicada seguindo-se metodologia rigorosa. Normalmente, utilizam-se testes estatísticos e análise de variância para verificação das hipóteses estatísticas. A validação dá-se pelo nível de significância adotado nos testes estatísticos.” (KIRK E MILLER, 1986)

O objetivo foi ter uma metodologia capaz de identificar as relações comparativas referentes às variáveis/grupos; que são: a estrutura do site, as informações institucionais, a transparência, os canais de interação com o cidadão e as consultas públicas, nos sites do poder judiciário federal:

QUADRO I: Sites analisados. Fonte: a autora

Sites analisados:
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR

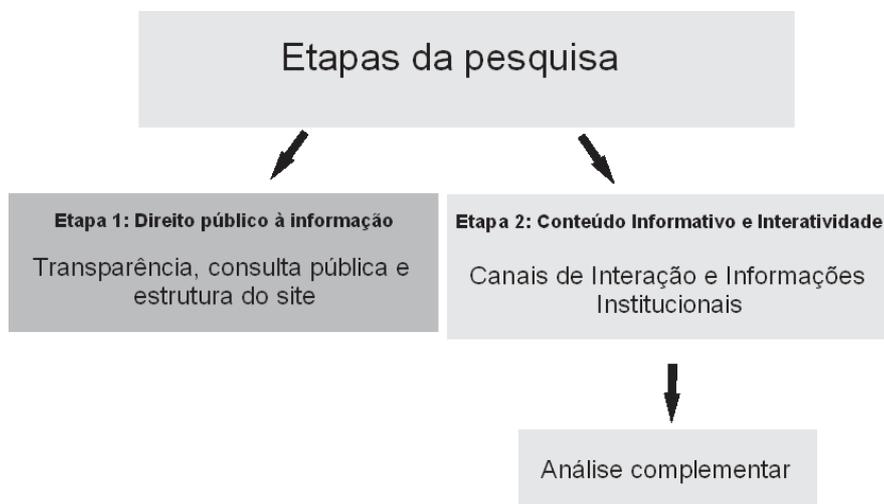
Cada grupo é subdividido em subgrupos que serão analisados comparativamente para a pesquisa em questão. Em um primeiro momento a estrutura dos sites, transparência e consultas públicas;

verificando a existência de recursos que possibilitam uma prestação de contas e um controle social sobre a instituição pública, bem como a participação popular na agenda pública.

Em um segundo momento, analisamos a interatividade e os conteúdos informativos presentes no grupo canais de interação e informações institucionais. Neste momento foi analisada, além da existência desses recursos, a maneira pela qual é feita a sua divulgação e como as informações publicadas pelos órgãos públicos interagem com o cidadão.

Abaixo segue o quadro de análise:

QUADRO II: Etapas da pesquisa. Fonte: a autora



Essa análise complementar, realizada apenas nos itens informações institucionais e canais de interação, é necessária devido ao fato de que esses recursos possibilitam uma maior interação entre Estado e cidadão, necessidade essa que não é fundamental nos itens estrutura do site, transparência e consultas públicas, uma vez que estes são recursos fixos e informativos, apenas. Eles não interagem, eles informam.

Quanto ao tipo de pesquisa, foi utilizada a pesquisa exploratória e descritiva, por proporcionarem maior abrangência e familiaridade com o problema em estudo. Ambas proporcionam descrição do fenômeno que propicia relação entre as variáveis e os fatos.

“A pesquisa exploratória visa proporcionar familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que essas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições” (GIL, 1991, p.45).

“A pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinado fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis” (GIL, 1998, p.46).

Neste estudo optou-se por analisar somente como a comunicação pública é trabalhada por meio eletrônico/web, por acreditar que a

comunicação digital é uma tendência mundial em expansão e que merece ser explorada estrategicamente e profissionalmente.

Em nenhum momento pensou-se que trabalhar a comunicação pública impressa não fosse importante, pelo contrário, é fundamental comunicar simultaneamente tanto por meios convencionais impressos, quanto por meios digitais (sites).

Quanto aos meios de investigação, esse trabalho utilizou pesquisas bibliográficas com material já publicado, como: livros, periódicos, e materiais disponíveis na internet, bem como entrevistas, pesquisas documentais e estudo de caso.

Prezou-se o contato direto com alguns especialistas aqui entrevistados, por meio de entrevistas em profundidade, coleta e comparação de materiais. Optou-se por consultar profissionais de comunicação que atuam na esfera pública, porque esses profissionais possuem as técnicas e experiências necessárias para esclarecer melhor os questionamentos, visto que o trabalho de comunicação na esfera pública é uma rotina para eles e é algo bem particular, diferente da comunicação empresarial.

Essas técnicas utilizadas tiveram o objetivo de entender a utilização da internet como uma ferramenta de comunicação pública, suas possibilidades e qual o seu cenário atual no Brasil. Segue listagem das pessoas entrevistadas para este estudo.

QUADRO III: Entrevistados. Fonte: o autor.

Nome	Profissão	Dia da entrevista	Meio utilizado
Ricardo Reis	Assessoria de Comunicação do Tribunal Superior do Trabalho	28/10/2011	e-mail
Armando Medeiros	Assessoria de Comunicação da Presidência da República	25/10/2011	e-mail
Eduardo Júnior	Assessoria de Comunicação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais	26/10/2011	e-mail
Rogério Tavares	Assessoria de Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	19/10/2011	e-mail
Jorge Duarte	Assessoria de Comunicação do Senado Federal	09/10/2011	e-mail
Carlos Scomazzon	Assessoria de Comunicação da Câmara Municipal de Porto Alegre	18/10/2011	e-mail

Previu-se a realização de um número maior de entrevistas, porém poucos especialistas se acharam aptos ou com disponibilidade para responder às questões.

3.3 Universo e amostra

O universo da presente pesquisa corresponde aos estudos realizados sobre a utilização da internet como ferramenta de comunicação pública no poder judiciário federal. O trabalho se concentrou na análise dos sites do poder judiciário federal, aqui listados: Supremo Tribunal Federal, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Superior Eleitoral, Superior Tribunal de Justiça, Conselho Nacional de Justiça, Superior Tribunal Militar.

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso, a partir de levantamento de dados, análise de documentos e entrevistas e comparação de resultados, com dados coletados referente ao período de 15 de outubro de 2011 até 01 de novembro de 2011. O período para análise de 1 mês e 15 dias foi definido pela autora

para proporcionar uma análise comparativa mais minuciosa e fidedigna dos dados.

Delimitou-se a referida análise, aos cinco pontos (estrutura do site, informações institucionais, consultas públicas, canais de interação e transparência) por acreditar que esses parâmetros são os mais importantes para serem abordados, levando-se em consideração o curto período de pesquisa disponível. Uma análise mais completa e abrangente poderá ser realizada em pesquisas futuras, onde a autora poderá analisar especificamente cada resultado e dado levantado nessa pesquisa.

Os dados foram extraídos por meio da análise feita nos referidos sites, com relação: a estrutura do site, as informações institucionais, os canais de interação com o cidadão, a transparência e as consultas públicas.

3.4 Categoria de análise

Para atender ao objetivo deste estudo “Utilização da internet como ferramenta de comunicação pública no poder judiciário federal”, criou-se cinco pilares, divididos em estrutura do site, consultas públicas, canais de interação com o cidadão, transparência e

informações institucionais, onde se procurou analisar as informações veiculadas nesses cinco grupos.

QUADRO IV: Categorias e critérios utilizados para análise dos sites.

Fonte: a autora

<p>Estrutura do site</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organização dos elementos do portal • Rapidez de acesso • Mapa de orientação • Facilidade de identificação dos ícones • Recursos de interação do usuário • Links para outras informações relevantes • Ferramentas de busca • Presença de área restrita • Personalização da página ao interesse do cidadão
<p>Informações Institucionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perguntas mais frequentes • Notícias e fatos relevantes • Histórico da empresa • Missão da empresa • Visão da empresa • Prioridades estratégicas
<p>Transparência</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compras • Despesas com fornecedores • Despesas com publicidade • Execução orçamentária financeira • Pessoal
<p>Canais de interação com o cidadão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria • Rádio digital • TV digital • Informativos digitais • Campanhas institucionais • Fale conosco • Diário do Judiciário Eletrônico • Rede Social • Agenda cultural
<p>Consultas Públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leis e diretrizes • Andamentos processuais • Calendário do Judiciário • Regimento Interno

Optou-se por selecionar esses cinco grupos (estrutura do site, consultas públicas, canais de interação com o cidadão, transparência e informações institucionais), por acreditar que esses grupos são a base fundamental no meio *web* para se realizar a comunicação pública. Há outros recursos que poderiam ser analisados, mas essa pesquisa se limitou a análise apenas dos principais.

Os resultados verificados foram interpretados segundo as informações colhidas anteriormente com os entrevistados. Abaixo, os critérios adotados para a elaboração das tabelas (importante salientar que a fonte de todas as tabelas analisada é da autora):

DIREITO PÚBLICO A INFORMAÇÃO: Análise dos instrumentos básicos que possibilitam uma prestação de contas e um controle social sobre a instituição pública.

INTERATIVIDADE: Análise dos instrumentos que além de informar, propiciam a interação entre as partes.

CONTÉUDO INFORMATIVO: Análise da forma como as informações são publicadas, verificando o grau de interesse público e a linguagem utilizada.

3.4.1 Análise das tabelas:

DIREITO PÚBLICO A INFORMAÇÃO: Análise estrutural dos sites, transparência e consultas públicas; verificando a existência de recursos

que viabilizem o direito público a informação pública, respeitando os princípios da transparência e acessibilidade aos processos e procedimentos públicos, bem como a participação popular na agenda pública.

INTERATIVIDADE: Análise da forma como as informações públicas são veiculadas por meio dos canais de interação e informação institucional, verificando a existência de recursos que possibilitem o diálogo, o debate público e a educação, princípios de comunicação pública.

CONTEÚDO INFORMATIVO: Análise do conteúdo veiculado por meio dos canais de interação e informações institucionais, verificando a existência de uma linguagem simples, direta, sem jargão e que defenda o interesse público; possibilitando o entendimento de todos e promovendo o relacionamento entre cidadão e Estado.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados os resultados da pesquisa. Inicialmente serão apresentados os dados secundários, ou seja, a estrutura do site, as informações institucionais, os canais de interação com o cidadão, a transparência e as consultas públicas e os seus subgrupos.

Em seguida será apresentada a análise comparativa dos dados secundários, dos referidos sites: Supremo Tribunal Federal, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Superior Eleitoral, Supremo Tribunal de Justiça, Conselho Nacional de Justiça e Supremo Tribunal Federal.

4.1 Direito público à informação

A primeira tabela analisada introduz um panorama geral em relação à estrutura do site, consultas públicas e transparência.

Tribunal Superior do Trabalho			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal		X
	Rapidez de acesso	X	
	Mapa de orientação		x
	Nível de facilidade de identificação dos ícones	x	
	Recursos de interação do usuário		X
	Links para outras informações relevantes	X	
	Ferramentas de busca	X	
	Presença de área restrita	x	
Personalização da página ao interesse do cidadão	X		
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário	X	
	Regimento interno	x	
Tribunal Superior Eleitoral			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal		X
	Rapidez de acesso	X	
	Mapa de orientação	X	
	Nível de facilidade de identificação dos ícones		X
	Recursos de interação do usuário		X
	Links para outras informações relevantes		X
	Ferramentas de busca	X	
	Presença de área restrita		X
Personalização da página ao interesse do cidadão	X		
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário	X	
	Regimento interno	x	

Percebe-se a existência de recursos que permitem o direito público a informação pública, respeitando os princípios da transparência e

acessibilidade aos processos e procedimentos públicos, entretanto há uma deficiência com relação à participação popular na agenda pública.

Superior Tribunal de Justiça			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal	x	
	Rapidez de acesso	X	
	Mapa de orientação	X	
	Nível de facilidade de identificação dos ícones	x	
	Recursos de interação do usuário	x	
	Links para outras informações relevantes	x	
	Ferramentas de busca	X	
	Presença de área restrita	x	
	Personalização da página ao interesse do cidadão	X	
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário		X
	Regimento interno	x	

Superior Tribunal Militar			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal		X
	Rapidez de acesso		X
	Mapa de orientação	X	
	Nível de facilidade de identificação dos ícones		X
	Recursos de interação do usuário		X
	Links para outras informações relevantes		x
	Ferramentas de busca	X	
	Presença de área restrita	x	
	Personalização da página ao interesse do cidadão		x
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário		X
	Regimento interno	x	

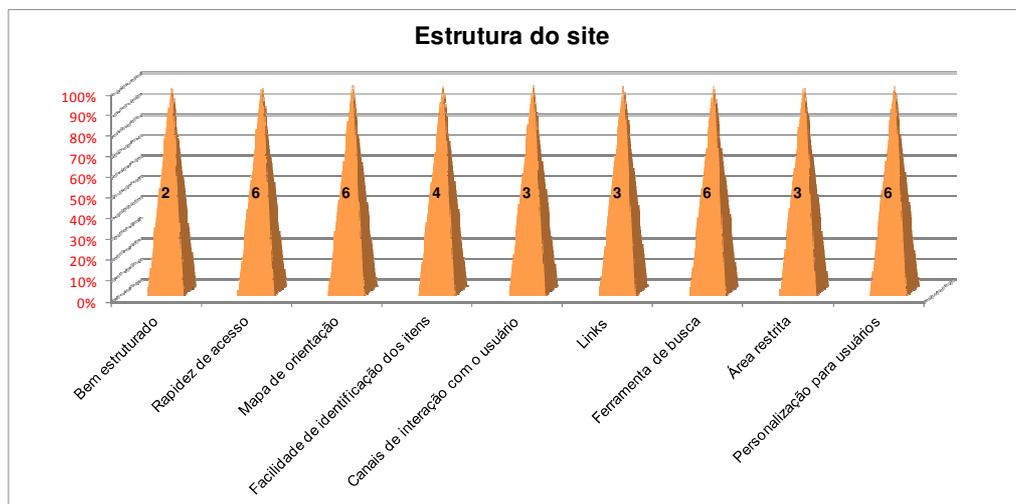
Conselho Nacional de Justiça			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal	x	
	Rapidez de acesso	X	
	Mapa de orientação	X	
	Nível de facilidade de identificação dos ícones	x	
	Recursos de interação do usuário	x	
	Links para outras informações relevantes		x
	Ferramentas de busca	X	
	Presença de área restrita	x	
	Personalização da página ao interesse do cidadão	X	
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário	X	
	Regimento interno	x	

Supremo Tribunal Federal			
		Sim	Não
Estrutura do site	Organização dos elementos do portal		X
	Rapidez de acesso	X	
	Mapa de orientação	X	
	Nível de facilidade de identificação dos ícones	x	
	Recursos de interação do usuário		X
	Links para outras informações relevantes	X	
	Ferramentas de busca		X
	Presença de área restrita		X
	Personalização da página ao interesse do cidadão	X	
Transparência	Compras	x	
	Despesas com fornecedores	x	
	Despesas com publicidade	x	
	Execução orçamentária financeira	x	
	Licitações e concursos	x	
	Pessoal	X	
Consultas Públicas	Leis e diretrizes	x	
	Andamentos processuais	x	
	Calendário do Judiciário		x
	Regimento interno	x	

4.1.2 Estrutura do site

Observa-se que os sites do poder judiciário federal priorizam a personalização para o cidadão, porém o excesso de informação na *home* e uma descentralização de público torna os sites confusos e mal estruturados. Quatro dos seis sites analisados apresentam uma estrutura ruim, dificultando a navegabilidade, o acesso à informação, a interatividade e a troca de informações.

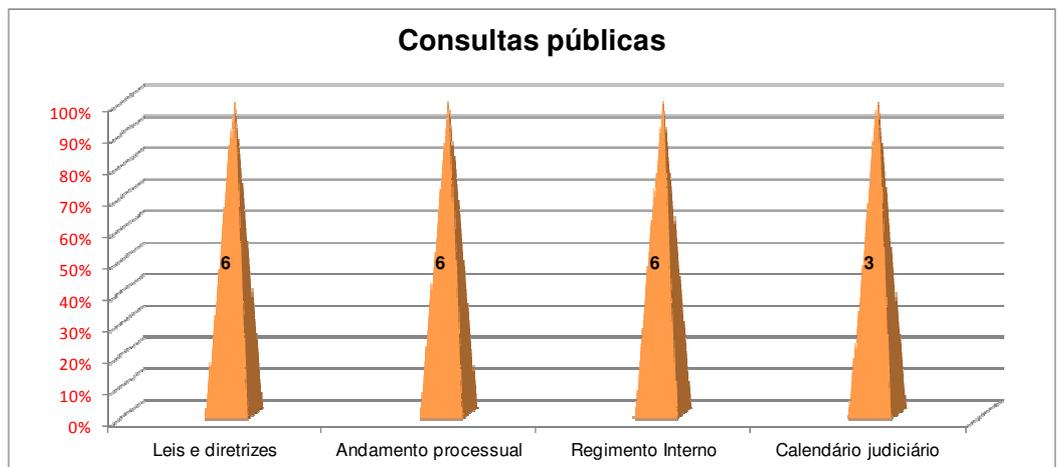
Gráfico: Estrutura do site. Fonte: a autora



4.1.3 Consultas públicas

Foi observado, também, que três sites apontam para a ausência de um calendário do judiciário, distanciando a possibilidade do cidadão fazer parte da agenda pública, participar das ações e se envolver de maneira direta e participativa.

Gráfico consultas públicas. Fonte: a autora



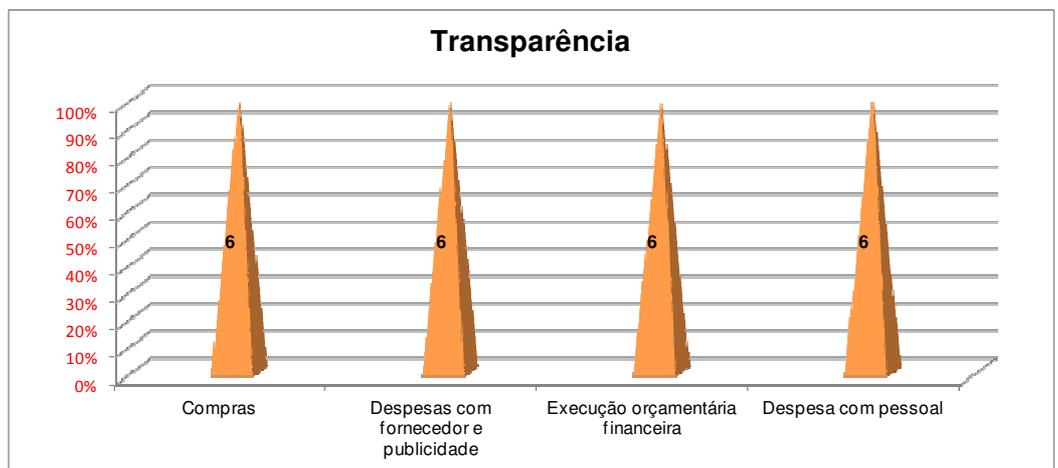
Tais análises reforçam a necessidade de investir em recursos na *web* que fomentem o diálogo, o relacionamento entre as partes e uma efetiva comunicação pública.

4.1.4 Transparência

Observa-se também uma excelente adequação aos propósitos do direito de publicidade dos atos públicos.

Todos os seis sites apresentam recursos que possibilitam a transparência dos atos públicos, com informações sobre gastos públicos, ações e orçamentos e despesas.

Gráfico: transparência. Fonte: a autora



4.2 Interatividade e conteúdo informativo

Nessa seção foi analisado a forma e o conteúdo apresentado nos subgrupos dos canais de interação e informação institucional.

Essa análise identificou se os recursos utilizados possibilitam o diálogo, o debate público, a educação; defendem o interesse público e facilitam o relacionamento entre Estado e cidadão. Confira abaixo as tabelas:

Tribunal Superior Eleitoral								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fatos relevantes	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Histórico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Missão	Não	x	X	x	x	x	x
	Visão	Não	x	X	x	x	x	x
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Rádio digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	TV digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Informativos digitais	Não	X	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fale conosco	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Rede social	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Agenda cultural	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	

Superior Tribunal Militar								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Não	x	x	x	x	x	x
	Fatos relevantes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Histórico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Missão	Não	x	x	x	x	x	x
	Visão	Não	x	x	x	x	x	x
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rádio digital	Não	x	x	x	x	x	x
	TV digital	Não	x	x	x	x	x	x
	Informativos digitais	Não	x	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Não	x	x	x	x	x	x
	Fale conosco	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rede Social	Não	X	x	x	x	x	x
Agenda cultural	Não	x	x	x	x	x	x	

Superior Tribunal de Justiça								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fatos relevantes	sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Histórico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Missão	Não	x	x	x	x	x	x
	Visão	Não	x	x	x	x	x	x
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rádio digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	TV digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Informativos digitais	Não	x	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Não	x	x	x	x	x	x
	Fale conosco	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
Rede Social	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	
Agenda cultural	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	

Supremo Tribunal Federal								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fatos relevantes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Histórico	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	sim
	Missão	Não	x	x	x	x	x	x
	Visão	Não	x	x	x	x	x	x
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rádio digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	TV digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Informativos digitais	Não	x	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Não	x	x	x	x	x	x
	Fale conosco	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Não	x	x	x	x	x	x
Rede Social	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	
Agenda cultural	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	

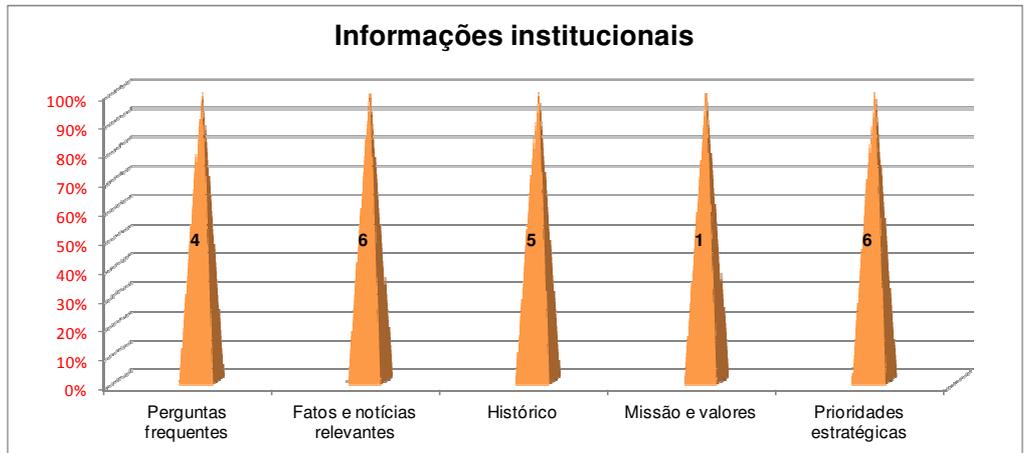
Conselho Nacional de Justiça								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fatos relevantes	sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Histórico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Missão	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Visão	Sim	Não	Não	Sim	Não	sim	sim
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rádio digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	TV digital	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Informativos digitais	Não	x	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Fale conosco	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Rede Social	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	
Agenda cultural	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	

Tribunal Superior do Trabalho								
		Item presente no site	Abordagem		Linguagem			Publicação
			Diálogo	Debate público	Facilita o relacionamento entre cidadão e Estado	Propicia a educação	Possui linguagem simples e direta	Defende o interesse público
Informações Institucionais	Perguntas mais frequentes	Não	x	x	x	x	x	x
	Fatos relevantes	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Notícias e eventos	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Histórico	Não	x	x	x	x	x	x
	Missão	Não	x	x	x	x	x	x
	Visão	Não	x	x	x	x	x	x
	Prioridades estratégicas	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Canais de Interação com o cidadão	Ouvidoria	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rádio digital	Não	x	x	x	x	x	x
	TV digital	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Informativos digitais	Não	x	x	x	x	x	x
	Campanhas institucionais	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Fale conosco	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Diário do Judiciário Eletrônico	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Rede Social	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
	Agenda cultural	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim

4.2.1 Informações institucionais

Observou-se que apenas um site possui sua missão e valores bem estruturados e divulgados. Item primordial para direcionar as ações e condutas da instituição pública, situar o cidadão sobre as diretrizes do órgão público e possibilitar que o mesmo cobre ações que estejam de acordo com sua missão e valores. Apenas quatro sites possuem o recurso básico para sanar dúvidas: perguntas frequentes.

Gráfico informações institucionais. Fonte: a autora



Foi observado também que todos os sites divulgam suas notícias por meio da seção fatos e notícias relevantes, porém os seis sites ainda não apresentam uma linguagem simples e direta, que seja capaz de ser entendida pelo senso comum. Como observado na análise feita abaixo:

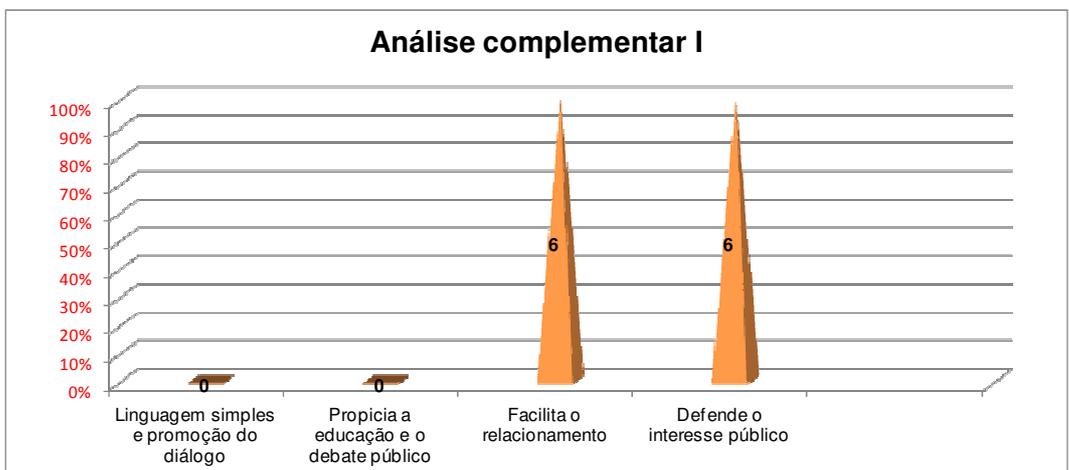


Gráfico análise complementar I. Fonte: a autora

Aqui enfatizamos a necessidade da eficaz comunicação para o desenvolvimento humano e para a democracia, quando informamos e comunicamos de maneira correta, que seja entendida pelo nosso público alvo, estamos educando e criando uma consciência crítica capaz de transformar e até mesmo mudar comportamentos sociais e isso não acontece por meio dos fatos e notícias relevantes, em função da linguagem apresentada.

Isso ressalta a importância de trabalhar uma linguagem mais adequada ao cidadão comum, fato que pode ser comprovado nas divulgações analisadas, como consta abaixo trecho transcrito de notícia publicada no site do STJ, no dia 28/10/2011, às 10h10:

“... Com a decisão do ministro, todos os processos em curso que tratam da mesma controvérsia estão suspensos até que a Terceira Seção solucione divergência entre a decisão da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal e a jurisprudência do STJ.

A turma entendeu que a permissão da transação penal não pode constituir meio de impunidade para o ilícito penal, o que justifica o prosseguimento da ação. Segundo a Turma Recursal, a conversão da sanção transacionada em pena é que não poderia ser aceita, por ferir o devido processo legal e o contraditório”.³

Apesar de não apresentarem uma linguagem simples, os seis sites apresentam o interesse público em seus temas divulgados.

³ Trecho retirado do site do STJ:
http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=103713

Fato que aponta para uma comunicação de interesse público, com um papel assistencialista, valorizando o fluxo vertical e cumprindo apenas sua função informativa, e não uma comunicação pública.

Foi observado, ainda a ausência de recursos que possibilitam o processo de comunicação, diálogo e o debate público nos sites analisados. Não há espaço para a interação, para a discussão; dificultando assim a troca de conhecimento e a participação popular.

4.2.2 Canais de interação

Nesta seção foi analisado os meios de interação que os sites utilizam para se comunicarem com seus públicos-alvo. Pode-se observar que todos os sites possuem rede social, agenda cultural, fale conosco, ouvidoria e TV digital, porém não exploram esses meios de comunicação para promoverem a comunicação pública.

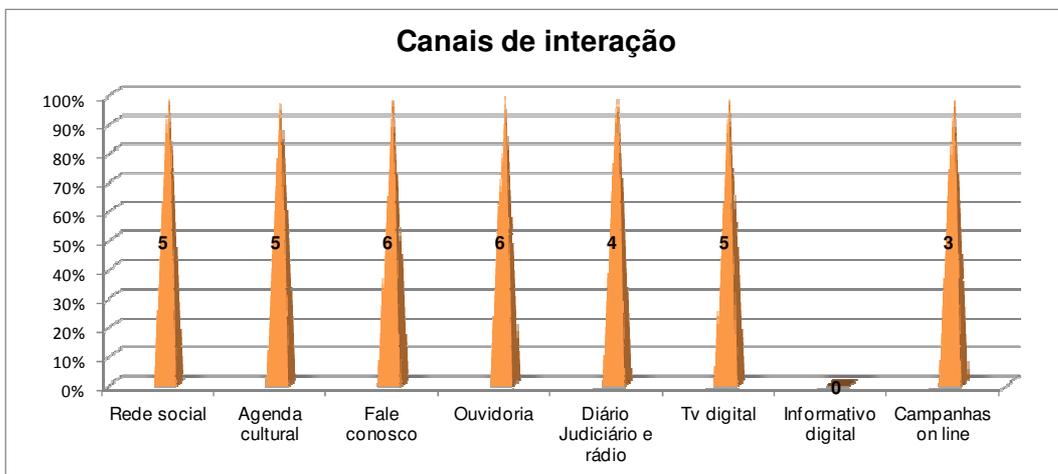


Gráfico canais de interação. Fonte: a autora.

Outros quatro sites possuem Diário do Judiciário e rádio digital. Uma pequena parcela de três sites utilizam a internet para promover suas campanhas, sendo apenas o STJ promotor de diálogo nas campanhas *on line*.

Foi observado também que, apesar de todos possuírem redes sociais, apenas três sites as utilizam para promoverem o diálogo e debate público. Isso se deve ao bloqueio de comentários e inserções nas redes sociais das respectivas instituições públicas.

O percentual de recursos para a promoção do debate e diálogo não é percebido em nenhum site, assim como não consta a publicação de informativos digitais (aqui considerados as revistas ou jornais institucionais).



Gráfico análise complementar II. Fonte: a autora

Todos os recursos dos canais de interação apresentam uma linguagem simples e defendem o interesse público. Há uma pequena parcela dos informativos, do vértice canais de interação, que apresentam certa complexidade na linguagem, mas esse percentual é tão mínimo que não foi considerado.

Acredito que essa diferença de linguagem percebida entre os canais de interação e informações institucionais se deve ao fato de que nos canais de interação temos uma linguagem própria de rádio, TV e web, que implica um discurso mais direto, objetivo e simplista.

5. CONCLUSÕES

Os órgãos públicos, ainda, não mantêm uma comunicação satisfatória com o cidadão. Apesar de apresentarem recursos que possibilitem um relacionamento mais direto com o cidadão, para sanar suas dúvidas, anseios, ouvir suas demandas, fazê-los participarem ativamente da agenda pública, dentre outros, os sites do poder judiciário federal fazem comunicação de interesse público e não comunicação pública. Valorizam o fluxo vertical e cumpre sua função apenas informativa.

É importante lembrar o princípio básico da Comunicação Pública “vai além de informar, ouvir e responder as dúvidas do cidadão; a comunicação passa pelo campo da promoção do debate público e faz o cidadão participar da agenda pública: contribuindo para assegurar a relação social e acompanhar as mudanças sociais” e salientar que os serviços disponibilizados pelos sites, como preenchimento de formulários, e-mails e comunicação *on line* ainda não cumprem o seu papel fundamental de comunicação pública que se espera dessas ferramentas, pois não interagem com os cidadãos e não fomentam uma comunicação horizontal e que permita o debate público. O próprio layout dos sites dificulta o processo de educação e comunicação.

É necessário um investimento maior na profissionalização do setor de comunicação, especificamente a *on line*, que é extremamente estratégica e importante para os órgãos públicos, pois além de ser

uma peça importante de monitoramento, ela também cuida da relação entre Estado e cidadão de maneira mais direta.

Contudo, vale salientar que desde 1990, quando a comunicação pública começou a ser trabalhada no Brasil, alguns sites começaram a se aprimorar para atender melhor as diretrizes dessa comunicação. No poder judiciário, por exemplo, deu início a inserção de links de transparência com dados que antes não eram de conhecimento público.

Para termos uma comunicação pública efetiva, por meio dos sites dos órgãos públicos, aqui representados pelos sites do poder judiciário federal, teríamos que criar uma interatividade maior entre cidadão e Estado, melhorar o layout dos sites (focando no atendimento as demandas dos cidadãos), investir na divulgação da agenda pública e estimular, por meio de ações e campanhas a participação popular e a educação, simplificar a linguagem apresentada e investir em um portal com dados relacionados à transparência.

Criaríamos, por exemplo, na seção fatos e notícias relevantes, espaços para opinar nas matérias, com respostas diretas a qualquer dúvida e que possa ser publicada na íntegra no site. A criação de espaços para debates, propondo ao cidadão opinar sobre temas importantes para a cidadania e que estejam em pauta no momento, com a presença de um moderador que aproxime o órgão público ao cidadão promoveria o debate e o diálogo.

A abertura de espaços para chats, que permitam ao cidadão falar diretamente com um funcionário, permitiria a comunicação direta e a busca de soluções mais rápidas para as demandas encaminhadas, diminuindo o fluxo de pessoal nos departamentos, facilitaria o relacionamento entre Estado e cidadão, além de ser um espaço para ouvir as demandas, expectativas e interrogações do cidadão.

Outra opção seria a criação de programas, não apenas enquetes, e convidar a população a participar das decisões relevantes, no sentido de ouvir e dar voz efetiva ao cidadão, possibilitando acompanhar as mudanças sociais e assegurar o relacionamento entre as partes.

Explorar a comunicação direta nas redes sociais, digitalizar os veículos de comunicação interna (jornais e revistas) e disponibilizá-los *on-line*. Criar meios da população participar da pauta jornalística e fazer as devidas referências nas matérias publicadas internamente. Criar um mailing para envio de informativos *on line* relevantes e específicos para os cidadãos, por e-mail, desde que ele queira receber e deixar espaço para ele sugerir pautas.

Fomentar a participação do cidadão em campanhas, palestras e projetos que o órgão público for realizar. Convidar escolas e universidades a participarem de projetos *on line* e divulgar a

participação. Investir em uma linguagem mais simplista, direta e sem jargão que promova a educação, o diálogo e a inclusão social.

Também seria interessante que o órgão público tivesse um ouvidor permanente, conectado pelo portal, para atender as demandas encaminhadas ao órgão público pelo cidadão, bem como investir na divulgação de dados relativos à transparência, com link direto para sanar dúvidas.

Em suma, o site só será instrumento de comunicação pública quando incorporar o diálogo e permitir inúmeras janelas de participação para o público, que deixa de ser espectador, para ser um agente, um outro que é acolhido e ouvido. Muitas funcionalidades podem ser implementadas, mas cada órgão público deve criar seu portal de acordo com as peculiaridades de seu ambiente e público alvo.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARGENTI, Paul. *Comunicação Empresarial: A construção da identidade, imagem e reputação*. Elsevier Editora Ltda, 2006.

BEIGUELMAN, Gisele. *Link-se: arte, mídia, política e cibercultura*. Editora Petrópolis. São Paulo, 2005.

BENEVIDES, M.V de M.A. *A cidadania ativa: referendo, plebiscito e iniciativa popular*. São Paulo: Ática, 1991.

BETUCCI, Janete. *Metodologia Básica para Elaboração de Trabalhos de Conclusão de Cursos*. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

BOBBIO, N. *O futuro da democracia: Uma defesa das regras do jogo*. São Paulo: Paz e Terra, 1986.

COSTA, J.R.V. *Comunicação de Interesse Público: idéias que movem pessoas e fazem um mundo melhor*. Editora Blocker Comercial Ltda, São Paulo. 2006

DOURADO, Danila. *Mídias Sociais: Perspectivas, tendências e reflexões*. São Paulo: Paper Cliq, 2010.

DUARTE, Jorge. *Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público*, São Paulo, Editora Atlas S.A. 2007.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JUDITH, Bell. *Projeto de pesquisa: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais*. Porto Alegre: Artmed, 2008.

KIRK, J & MILLER, M. *Reability and Validity in Qualitative Research*. Newberry Park: Sage, 1986.

MAXWELL, McCombs; SHAW, Donald e WEAVER, David. *Communication and Democracy: Exploring the intellectual frontiers in Agenda-Setting Theory*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc Publishers. New Jersey. 1997.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. *Comunicação Pública*. Campinas, São Paulo:Editora. 2004.

PAIM, Gilberto. *Computador faz política*. Rio de Janeiro. Associação Promotora de Estudos da Economia – APEC, 1985.

TREND, David. *Cultural Democracy: Politics, media and new technology*. Published by State University of New York Press, 1997.

ZÉMOR, Pierre. *La communication publique*. 3 ed. Paris: Presse Universitaire, 2005.

SITE:

COMUNICAÇÃO PÚBLICA, DUARTE JORGE:

<http://jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm.

ARTIGOS:

BERTUCCI, J.L.O; FALCÃO, L.M; GOMES, R.P.C;QUEIROZ,S.B.A. *Transparência informacional em empresas listadas nos níveis diferenciados de Governança Corporativa da BOVESPA: o papel dos websites institucionais*.