

Interfaces da comunicação pública e governamental na divulgação da política nacional dos resíduos sólidos

Interfaces of public and governmental communication in the publicity of the solid waste national policy

Layon Carlos Cezar¹

Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa²

Maria Cecília Teixeira Reis³

RESUMO: O artigo analisa a comunicação pública e governamental frente ao contexto de políticas públicas. Na condição de objeto de análise, foram concentrados esforços na Política Nacional dos Resíduos Sólidos, uma vez que ela enfrenta problemas no processo de institucionalização. O quadro teórico centrou-se em discussões sobre a comunicação pública e governamental e ciclo político. Em termos metodológicos, realizou-se avaliação do conteúdo disponibilizado pelo portal eletrônico do Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos (SINIR), configurado como o portal de maior número de informações da política. Como principais resultados, foi observada predominância de informações voltadas para a capacitação social sem a devida preocupação de criar canais institucionais de participação.

ABSTRACT: This paper analyzes the public and governmental communication in the context of public policy. The object of analysis focused efforts on the Solid Waste National Policy, once this policy faces problems in the process of institutionalization. The theoretical framework discusses the public and governmental communication and policy cycle. In methodological terms the data was collected in the electronic site of the National System of Information about the solid waste management, once that concentrates the largest number of information of this policy. As main result, it was observed the predominance of information directed to social capacitation without the worry to establish appropriate institutional channels of participation.

1 Mestrando em Administração PPGADM/Universidade Federal de Viçosa. E-mail: layoncezar@gmail.com

2 Professora do Departamento de Administração da Universidade Federal de Viçosa. E-mail: telma@ufv.br

3 Mestre em Administração pelo PPGADM/Universidade Federal de Viçosa. E-mail: mceciliareis@yahoo.com.br

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação pública e governamental. Políticas públicas. Resíduos sólidos.

KEYWORDS: Public and governmental communication. Public policy. Solid waste.

I. INTRODUÇÃO

A crescente demanda por informações sobre as ações governamentais vem mudando o perfil do setor público brasileiro. A criação de canais institucionais de participação consolidou uma das características do modelo da Nova Administração Pública, iniciado na década de 1990, proporcionando maior transparência para a sociedade civil. No impulso das transformações ocorridas no Estado brasileiro, a comunicação pública e governamental vem adquirindo importante papel na divulgação das ações e monitoramento de políticas públicas entre os públicos de interesse.

A comunicação gerada pelo governo utiliza inúmeros canais midiáticos para informar, capacitar, divulgar e estimular a sociedade sobre o que está sendo feito. Prezando o princípio constitucional da publicidade na administração pública, os responsáveis pela comunicação buscam estimular a sociedade civil quanto ao engajamento em questões cívicas. Neste campo, as políticas públicas necessitam da “voz” do cidadão para que não represente um modelo imposto pelos seus formuladores.

O caminho percorrido pelas políticas públicas obedece a um ciclo composto por cinco etapas: 1) Formação da Agenda; 2) Formulação de Políticas; 3) Processo de Tomada de Decisão; 4) Implementação; e 5) Avaliação. Em seu contexto prático, este ciclo se resume em elaboração, implementação e avaliação (SEBRAE, 2008; SOUZA, 2006). A comunicação pública e governamental age de modo a informar aos públicos de interesse, cada conjunto de ações desenvolvidas em cada fase deste ciclo.

No processo de elaboração, os policy makers buscam incorporar o maior número de informações possíveis para a justificativa quanto à criação da política pública. Reúnem-se, nessa etapa documentos, indicadores e informações geradas pela mídia para solidificar a proposta. A utilização de informações provenientes diretamente do público também pode ajudar na construção dessa agenda. A partir dessas informações, são elaborados leis ou decretos que englobam os aspectos e informações levantadas.

Elaboradas as leis, torna-se necessária a divulgação da política pública visando à sua implementação. Nesta fase, devem-se utilizar os diferentes veículos de comunicação para que a política seja institucionalizada. A área de atuação e, complementarmente, seu sucesso dependem muito de como a comunicação pública e governamental é utilizada em prol da publicidade e da legitimidade das informações divulgadas. Cabe neste ponto voltar a comunicação para o processo de mobilização social (GOLSAVES; MIRANDA, 2010).

Posteriormente, no processo de avaliação devem ser tornados públicos os indicadores, os avanços e os desafios encontrados pela política. A divulgação

dos horizontes encontrados deve acontecer de forma unânime para que não se mascarem os fracassos que posteriormente possam acontecer. A comunicação deve estimular os envolvidos na participação para a reconstrução ou estruturação de novas políticas. O governo precisa criar então canais institucionais para a sociedade se manifestar.

No Brasil, este cenário tende a crescer nos próximos anos, uma vez que importantes iniciativas em prol da comunicação mais transparente estão sendo implementadas. A Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, é um destes exemplos, configurando-se como importante passo para o acompanhamento das políticas públicas e das informações de interesse público.

Por outro lado, algumas políticas públicas contam com sistemas de informações que reúnem alto volume de dados sobre a política e as ações que estão sendo desempenhadas. Um exemplo destes sistemas se concentra no caso da Política Nacional dos Resíduos Sólidos, Lei 12.305/2010, que conta com o Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos (Sinir). Tal sistema fornece informações que permitem o monitoramento, fiscalização e avaliação da política pública (BRASIL, 2013).

Tendo em vista o panorama apresentado, torna-se necessária uma investigação sobre o processo de comunicação pública e governamental para a divulgação de políticas públicas. Sendo assim, o objetivo deste estudo se concentra em avaliar o processo de comunicação pública e governamental a respeito na Política Nacional de Resíduos Sólidos. Como objeto de pesquisa, utilizou-se do conteúdo da website do Sistema Nacional de Informações sobre Resíduos Sólidos (SINIR).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. COMUNICAÇÃO PÚBLICA E COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL

Para que se possa aprofundar nas questões da comunicação frente às políticas públicas, torna-se necessário traçar uma distinção entre os conceitos teóricos sobre comunicação pública e comunicação governamental. Em termos práticos, tal conceituação não tem grandes diferenciações, entretanto, no contexto teórico cabe uma análise a respeito de suas diferenças e similitudes.

A comunicação governamental pode ser entendida como ferramenta que visa a promover a aproximação do Estado à sociedade civil. Para Saldanha (2006), esse tipo de comunicação representa um sistema aberto em que o governo estabelece sinergia com a sociedade, por meio de canais em que as duas partes decifram os códigos enviados. A comunicação governamental está relacionada então a um sistema de troca de informações entre governantes e governados. Pelos governantes, sua função é informar os cidadãos quais ações o governo está promovendo e, ao mesmo tempo, medir a satisfação da sociedade por meio dos diferentes canais midiáticos de comunicação (SALDANHA, 2006).

Para Torquato (2009), o avanço decorrente da comunicação governamental aconteceu no final da década de 1980 quando emerge o fortalecimento

do espírito de cidadania, surgido de uma sociedade civil mais organizada e consciente quanto a seus direitos e deveres. O autor destaca que a partir da análise da comunicação governamental, na condição de área merecedora de maiores incentivos nas organizações públicas, os poderes executivos cederam maiores espaços para infraestrutura de comunicação governamental, criando assim espaços de visibilidade e prestação de contas à comunidade política.

No cenário em que vivenciamos acelerada utilização da internet como preponderante para agilidade no fluxo de informação, observa-se que tal mídia se alia à comunicação governamental. Por meio da chamada Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o governo repassa as informações à sociedade com eficiência, observando seu *feedback* por meio da manifestação de interesses e opiniões nos diversos canais institucionais de participação.

Muitas ferramentas de comunicação adquirem importante papel para a divulgação das ações governamentais. Tais ferramentas têm por objetivo repassar informações e estimular os cidadãos a opinar sobre as decisões governamentais. O cidadão torna-se participante direto no processo de controle das políticas públicas por meio da comunicação gerada pelo governo, tendo ele o poder de evitar a centralização de informações pelo acesso a fóruns virtuais de informação (FREY, 2003).

A comunicação governamental torna-se um sistema de troca de conteúdos e informações, cujo objetivo principal é levar informação à sociedade sobre quais atitudes o governo adota e, paralelamente, medir a satisfação da população com esse procedimento, enquanto coleta opiniões sobre os atos (SALDANHA, 2006).

Tal ação tem como intuito auxiliar a estruturação de novas políticas públicas, uma vez que o processo de divulgação das ações legitima e estimula novas discussões. Dessa forma, torna-se essencial considerar que:

Divulgar a eficiência das políticas públicas e a transparência na utilização de recursos está em constante ascensão na gestão governamental brasileira. Com a intenção eleitoral futura ou pela exigência da Lei de Responsabilidade Fiscal, os órgãos públicos utilizam a comunicação para inserir o cidadão no contexto político-econômico tanto das cidades, como do estado ou mesmo da federação. (SANTOS JÚNIOR, 2012, p.194)

A comunicação pública, por sua vez, também está inserida no contexto de comunicação entre Estado e Sociedade, mas adquirindo sentido mais amplo do que a comunicação governamental. Para Brandão (2009), a comunicação pública tem várias funções e denominações, sendo a comunicação governamental apenas uma dessas denominações. Segundo a autora, a comunicação pública pode ser vista sob a ótica de cinco áreas de conhecimento e atividade profissional, são elas: 1) Comunicação Pública como os conhecimentos e técnicas da área de Comunicação organizacional; 2) Comunicação Pública identificada como comunicação

científica; 3) Comunicação Pública identificada como comunicação do Estado e/ou governamental; 4) Comunicação Pública identificada como comunicação política; e 5) Comunicação Pública identificada como estratégias de comunicação da sociedade civil organizada.

A comunicação pública vista como os conhecimentos e técnicas da área de comunicação organizacional reflete um sistema de comunicação em que o foco é o mercado, neste caso, a sociedade. Seu objetivo principal é vender uma marca, uma imagem ou uma campanha (KOTLER; LEE, 2008). Esta perspectiva é vista em muitos países onde o tratamento cedido à comunicação pública é semelhante ao de qualquer outra empresa, não sendo vistas as especificidades do setor público.

Por outro lado, ao entender a comunicação pública como comunicação científica, seu objetivo maior é criar redes de pesquisas e pesquisadores e, por meio dos estudos levantados, aguçar o interesse da população em participar mais da arena política criada em seu meio. Nesta seara, a comunicação está inserida na ciência da informação em que, por meio de investimentos públicos, pesquisadores buscam identificar falhas na comunicação que acarretem problemas sociais e econômicos para a população e para o governo. Tais pesquisas configuram como a base de informações para a mídia e para a construção de políticas públicas do governo (BRANDÃO, 2009).

A comunicação pública como a comunicação do Estado e ou governamental pode ser entendida como forma de articulação de informações entre Estado e sociedade. As ações nesta esfera estão voltadas para a prática da cidadania. Mas, em muitos casos, a comunicação governamental é interpretada como a própria comunicação pública. Para Brandão (2009), este fenômeno só é possível quando a comunicação governamental se torna instrumento de construção da agenda pública e, por meio dessa agenda, seja feita a prestação de contas, estimulando, assim, o debate político.

A comunicação pública identificada no contexto da comunicação política, por sua vez, alcança voos mais específicos. Seu objetivo principal está na prática do marketing político. Prevalece aqui todo o interesse dos gestores públicos em divulgar aquilo que lhes renderá maiores bônus perante a população. São comuns aqui campanhas publicitárias que enaltecem o papel do representante político e das ações executadas e planejadas. Como salientado por Lima (2009), esta visão da comunicação pública ocupa posição de centralidade na sociedade, visto que, por meio da tecnologia da informação e comunicação (TIC), grande parcela da população recebe as informações transmitidas pelos detentores do poder comunicacional. Nessa visão de comunicação pública, toda informação recebida está centrada em somente um emissor: o Estado.

Por fim, a comunicação pública, identificada como estratégias de comunicação da sociedade civil organizada, pode ser entendida como o grande ideal a ser alcançado pelo modelo de comunicação que hoje vem sendo implementado na gestão pública. O objetivo principal dessa proposta de comunicação

é estimular a sociedade ao engajamento em questões cívicas e na participação nas decisões públicas. Esta percepção só foi desenvolvida após inúmeras mudanças ocorridas no Estado, que alertaram a população sobre os problemas que poderiam ser resolvidos por eles mesmos com a ajuda do poder público. Estas mudanças mostraram que a responsabilidade pública não é alvo exclusivo do governo, e sim de toda a população interessada (BRANDÃO, 2009).

Dessa forma, o grande propósito, tanto da comunicação governamental quanto da comunicação pública, é levar informações à sociedade e estimulá-la ao acompanhamento e participação nas decisões públicas. As ações do poder público devem ser pautadas na transparência e no processo de responsabilização dos agentes, caracterizado como *accountability*⁴.

A eficiência da comunicação pública e governamental pode ser mensurada a partir de critérios, conforme salientado por Gonsalves e Miranda (2010). De acordo com as autoras, torna-se necessário *a priori* identificar os públicos envolvidos, que são: os beneficiadores (os que direta ou indiretamente serão beneficiados); os legitimadores (aqueles que tornam o projeto legítimo); e os geradores (produtores, reeditores e editores – executores de ações em prol do projeto). Complementarmente, os autores citados ressaltam que para a comunicação ser eficiente e atingir seu objetivo, ela deve assumir o caráter de mobilização social e buscar atender a quatro funções: 1) Difundir informações; 2) Promover a coletivização; 3) Registrar a memória do movimento; e 4) Fornecer elementos de identificação.

Em suma, é preciso entender a comunicação pública e governamental como algo único, responsável por estimular o Estado a informar a sociedade sobre seus atos, estimulando a participação. Para Zémor (2009), a comunicação voltada para a sociedade deve ser encarregada de conduzir campanhas de informação e estimular ações de comunicação que atinjam o interesse geral. Esta comunicação só atinge o interesse geral ao se tornar institucionalizada pelo governo.

No Brasil, a institucionalização de políticas públicas de comunicação pública ainda é um terreno em construção, mas algumas ações a estimulam ao menos como prática. Conforme o Art. 31 da Constituição Federal Brasileira, a publicidade é um dos princípios da administração pública. A partir desse princípio, o governo desenvolve sua comunicação por meio das diferentes esferas (federal, estadual ou municipal), utilizando inúmeros canais midiáticos para sua efetivação.

2.2. POLÍTICAS PÚBLICAS

O conceito de políticas públicas está ligado a uma série de variáveis que se tornam necessárias para sua caracterização. Incluem-se no primeiro momento os atores

⁴ Pinho & Sacramento (2009, p.1364) salientam que o conceito ainda está sendo construído na realidade brasileira, mas, “constatou-se que o significado do conceito envolve responsabilidade (objetiva e subjetiva), controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ ou castigo.”

envolvidos: os formuladores de políticas públicas e a população. Posteriormente, incluem-se as causas que requerem o desenvolvimento de uma política de caráter público. Tomando por base estes elementos, tem-se que política pública corresponde ao conjunto de medidas e ações desenvolvidas pelos governantes visando a atender a demandas específicas da sociedade civil. Tais ações vão ao encontro do papel do Estado, que busca promover o bem-estar da sociedade, resolvendo ou contribuindo para amenizar seus problemas sociais (SEBRAE, 2008).

Na delimitação do conceito é preciso considerar elementos que contemplem as necessidades de satisfação dos interesses públicos e privados, uma vez que tanto a formulação quanto a implementação destas políticas se aliam aos interesses do Estado e da sociedade civil. Neste viés, a conceituação de políticas públicas pode ser entendida como o “resultado da competição entre os diversos grupos ou segmentos da sociedade, que buscam defender (ou garantir) seus interesses” (SEBRAE, 2008, p.7).

Souza (2006), parafraseando Laswell, salienta que a definição do termo visa a responder às seguintes questões: quem ganha o quê? Por quê? Que diferença faz? Entretanto, segundo a autora, é preciso analisar o conceito além da solução de problemas. Torna-se então conveniente incorporar à definição, o embate em torno das ideias e interesses, o papel dos governos, governantes e governados, incluindo assim o papel da cooperação entre os referidos grupos.

Visando a entender as fases que compõem as políticas públicas, tornou-se convencional a criação de um modelo ideal popularmente chamado de ciclo de políticas públicas. O ciclo de políticas públicas é composto por cinco fases necessárias para a solidificação da proposta de intervenção governamental, compreendendo etapas que se complementam em cada estágio. Destacam-se, então: 1) Formação da agenda; 2) Formulação de políticas; 3) Processo de tomada de decisão; 4) Implementação; e 5) Avaliação (SEBRAE, 2008; SOUZA, 2006).

No processo de formulação da agenda, são estabelecidas quais questões serão tratadas pelo governo entre as inúmeras propostas encontradas. A análise é feita por meio de indicadores que mostram as condições de determinada situação, definindo-se a agenda a partir desta análise.

No processo de formulação ou elaboração de políticas, são identificadas alternativas e definidas linhas de atuação. Nesta fase, os formuladores das políticas públicas alinham os dados existentes aos interesses dos diversos atores para a formulação da política. Inicialmente, mencionando a questão da elaboração de políticas públicas, deve-se considerar o tipo de política que se pretende elaborar. Classificadas como distributivas, redistributivas, regulatórias e estruturadoras, as políticas públicas têm sua elaboração ligada ao objetivo ou à área à qual o governo pretende conceder maior atenção com uma política específica. Os cidadãos, grandes beneficiados com as ações das políticas, devem acompanhar as manifestações em torno do processo de elaboração, visando à criação de estruturas condizentes com as realidades e ou problemas vivenciados

por eles, evitando assim um distanciamento entre o que está sendo elaborado e o que está sendo implementado.

Neste processo de elaboração, diferentes modelos ideais surgiram com o desenvolver dos estudos na área. Como salientado por Gelinski e Seibel (2008), encontram-se até o momento quatro modelos desenvolvidos na elaboração de políticas públicas, são eles: o modelo “lata de lixo”, coalizão de defesa, arenas sociais e equilíbrio interrompido.

O modelo “lata de lixo” considera que as alternativas aos problemas estão numa lata de lixo e os gestores acabam por vezes adaptando os problemas às soluções disponíveis, configurando assim o método de tentativa e erro. O modelo de coalizão de defesa pondera que grupos com valores e crenças semelhantes podem defender pontos de vistas próximos e “falar a mesma língua” no processo de elaboração. No modelo “arenas sociais”, os vínculos e as trocas entre a *policy community* alicerçam as discussões em prol das políticas públicas, criando assim laços de confiança na medida em que trabalha com assuntos bem delimitados. Por fim, o modelo do equilíbrio interrompido atenta que as políticas públicas passam por períodos longos de estabilidade que são interrompidos por momentos de rápida mudança, criando margem para elaboração do processo de imagem política (LOBATO, 1997).

Cabe salientar que não há um modelo universal para elaboração de políticas públicas, no entanto, as experiências desenvolvidas até o momento apontam para esses quatro modelos supracitados. No Brasil, por exemplo, muitos modelos ganharam força a partir da institucionalização da nova administração pública, em que as questões gerenciais consideraram a sociedade civil como cliente-cidadão e criaram canais institucionais de participação (PAULA, 2007).

No processo de tomada de decisões, escolhem-se alternativas de ação e intervenção aos problemas levantados e que necessitam de uma política de atuação. Expressam-se as escolhas por meios de leis, decretos, resoluções ou outros meios que estejam na competência na administração pública.

O processo de implementação, por sua vez, tem por objetivo alinhar as metas planejadas transformando-as em ação. Criam-se, nessa fase, modelos de implementação fundamentados na disputa de interesses e na necessidade da sociedade civil. De acordo com Carvalho, Barbosa e Soares (2010, p.5), o processo de implementação de políticas públicas representa primordialmente a “tentativa de alcançar o propósito da política”. Nessa fase, duas abordagens antagônicas (*top-down* e *botton-up*) são responsáveis pelo sucesso das metas a serem alcançadas.

A abordagem *top-down* representa uma decisão política autoritária e *botton-up* consiste na dificuldade encontrada no processo de implementação. Tais abordagens estão ligadas aos modelos de implementação desenvolvidos inicialmente nos EUA e por toda Europa. Segundo Rezende (2002), as reformas administrativas e gerenciais são as grandes responsáveis pelo desenvolvimento de novos modelos de implementação de políticas públicas, uma vez que fatores

como o ajuste fiscal e os controles burocráticos podem mudar a forma como os governantes esperam os resultados das políticas.

Frente a inúmeros modelos de implementação de políticas públicas, alguns merecem destaque pela magnitude encontrada na literatura. Segundo Najan (1995 *apud* CARVALHO, BARBOSA e SOARES, 2010), os modelos de Smith (1973), Rein e Rabinovitz (1978), Berman (1978), Elmore (1979) e Michael Lipsky (1978) podem ser considerados da abordagem *bottom-up* pelo seu caráter de processo contínuo, com foco mais autoritário, embasados em modelos de negociação e interação entre os diferentes grupos. Complementarmente, o autor destaca que os modelos de Edwards (1980), Van Meter e Van Horn (1975) e Mazmanain e Sebatier (1983) estão voltados para a abordagem *top-down* perante a habilidade de avaliação dos recursos existentes em um sistema burocrático em que a fase de implementação é bem definida pelos grupos, neste caso, o formulador, o executor e o público-alvo.

Além dos modelos supracitados, o modelo de Brynard (2000) torna-se relevante pela implementação do chamado protocolo 5C. Neste modelo, consideram-se o conteúdo da política (*content*), o contexto institucional (*context*), o compromisso dos implementadores (*commitment*), a capacidade administrativa destes implementadores (*capacity*) e o auxílio dos clientes e suas respectivas coligações (*clients and coalitions*).

Perante os inúmeros modelos de implementação e as inúmeras abordagens elaboradas, torna-se imperativo salientar que os modelos não são excludentes e não há um padrão de utilização. Uma determinada abordagem complementa em alguns casos a outra. No caso brasileiro, por exemplo, os modelos de implementação utilizados visam à aproximação com a sociedade civil, mas enfrentam problemas como a “complexidade e a forte diferenciação funcional e, principalmente, os problemas de coordenação e cooperação inter-governamentais” (SILVA; MELO, 2000, p. 1).

Por fim, no processo de avaliação das políticas públicas, deve-se fazer um acompanhamento, observando seus principais avanços e deficiências. Por intermédio dessa última fase, são avaliados os pontos positivos e negativos da política em questão, gerando novos indicadores para formulação ou estruturação de novas políticas públicas, completando assim o ciclo, que tende à continuidade permanente.

Há consenso entre os autores quanto aos parâmetros de avaliação de políticas públicas. Segundo estudiosos da área, fatores como eficiência, eficácia e efetividade representam os indicadores para avaliação das políticas em termo de qualidade. No entanto, essa avaliação deve ser feita não só comparando o proposto com a realidade desenvolvida, mas investigando as entrelinhas e os processos desenvolvidos em cada etapa.

Alguns modelos caracterizam a avaliação das políticas como o modelo *ex-ante* ou marco zero de processos e de resultados. A avaliação *ex-ante* representa o conjunto de avaliações e o monitoramento por parte dos agentes

envolvidos, estabelecendo uma avaliação antes que se iniciem as atividades do projeto. Por outro lado, a avaliação de processos utiliza-se dos dados para re-projetar ações e avaliar a qualidade dos métodos de coleta de dados. Por fim, a avaliação por resultados utiliza os dados para a melhoria contínua dos aspectos externos e internos da política pública.

Como remate dessa discussão, cabe ressaltar a importância da avaliação como forma de prezar pela accountability as relações entre a comunidade interessada (FARIA, 2009). A responsabilidade dos governantes em comunicar à sociedade os resultados de suas ações concede mais credibilidade ao processo de aproximação do Estado com a sociedade civil. A publicidade, não somente dos números alcançados, mas dos horizontes pretendidos a partir da avaliação, inicia um processo de reconhecimento das ações por meio da população, estimulando de certa forma o acompanhamento e a monitoração de novas medidas e até de novas políticas públicas pelos diferentes grupos de interesse.

3. METODOLOGIA

Para a efetivação desse estudo, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório visando a trazer à luz mais conhecimentos a respeito da qualidade das informações sobre políticas públicas, frente às diretrizes da comunicação pública e governamental. De acordo com Gil (2006), a pesquisa exploratória busca tornar mais explícito o problema a ser pesquisado, aprimorando ideias e descobrindo intuições.

Quanto aos procedimentos metodológicos, foi conduzido um estudo de caso explorando o conteúdo das informações a respeito da Política Nacional dos Resíduos Sólidos, disponibilizadas no portal eletrônico do Sistema Nacional de Informações sobre Resíduos Sólidos (SINIR). A partir do disposto no portal eletrônico em seus respectivos menus e sub-menus, foram estabelecidas categorias de análise definidas a priori: (1) Sobre o Sinir; (2) Plano de resíduos sólidos; (3) Tipos de resíduos; (4) Documentos; (5) Editais; (6) Legislação; (7) Publicações; (8) Banco de dados e sistemas afins; e (9) Fale conosco.

A investigação proposta se baseou em uma abordagem qualitativa, analisando a qualidade das informações geradas pelo Sinir a partir da literatura sobre comunicação pública e governamental e políticas públicas. Para o tratamento dos dados, foi utilizada a técnica de emparelhamento que, segundo Laville e Dionne (1999), permite que os dados recolhidos sejam associados à teoria apresentada, no intuito de compará-los e buscar similaridades em prol do delineamento teórico proposto.

4. A COMUNICAÇÃO PÚBLICA E GOVERNAMENTAL PERANTE A POLÍTICA NACIONAL DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

Problemas como propagação de lixões, falta de instruções sobre a destinação de resíduos sólidos e altos níveis de poluição do solo e do ar culminaram na criação da Lei 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

Tal política surge como alteração da Lei no 9.605/1998, que dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, mas que deixava alguns pontos sem atenção específica (BRASIL, 2013).

De acordo com informações do Ministério do Meio Ambiente (BRASIL, 2013), a Lei nº 12.305/2010, que institui a PNRS, contém importantes instrumentos que oferecem subsídios para que o Brasil avance no enfrentamento de problemas ambientais, sociais e econômicos provenientes do manejo inadequado dos resíduos sólidos. A política é voltada para a prevenção e diminuição na geração de resíduos sólidos, estimulando o aumento da reciclagem, da reutilização dos resíduos sólidos e da destinação adequada dos rejeitos.

Os principais pontos da PNRS concentram-se na criação de acordos setoriais entre poder público, fabricantes e consumidores; responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, logística reversa, coleta seletiva, ciclo de vida do produto, formalização dos catadores de materiais recicláveis e elaboração dos Planos de gestão dos resíduos sólidos (BRASIL, 2013).

Concentrando-se na questão da comunicação pública e governamental, a PNRS enfatiza, em seu Art 8º XI, que o Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos (Sinir) se configura como instrumento da política. A política determina que:

O Sinir atuará sob a coordenação e articulação do Ministério do Meio Ambiente e deverá coletar e sistematizar dados relativos aos serviços públicos e privados de gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, possibilitando: o monitoramento, a fiscalização e a avaliação da eficiência da gestão e gerenciamento dos resíduos sólidos, inclusive dos sistemas de logística reversa; a avaliação dos resultados, impactos e acompanhamento das metas definidas nos planos, e a informação à sociedade sobre as atividades da Política Nacional. O Sinir deverá ser alimentado com informações oriundas, sobretudo, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. (BRASIL, 2013).

O acesso ao Sinir é disponibilizado à sociedade por meio de portal eletrônico, que reúne atualmente o maior número de informações a respeito da política, configurando como importante canal de comunicação pública e governamental, sendo responsável por auxiliar na articulação e monitoramento da política pública. O conteúdo disponibilizado no portal eletrônico do Sinir está estruturado de acordo com os menus e submenus, conforme disposto no Quadro 1.

Mediante a estruturação do Quadro 1, torna-se possível a avaliação do conteúdo quanto à comunicação pública e governamental.

Analisando inicialmente a categoria I “Sobre o Sinir”, nota-se que o conteúdo dispõe de informações a respeito do que é o Sinir e como está estruturado. Esta iniciativa mostra que a comunicação do governo está preocupada em situar a sociedade sobre o que é este sistema de informações a respeito da política pública, como surgiu e qual o seu alcance. Para que a sociedade perceba como

Quadro I - Conteúdo do Portal Eletrônico do Sinir

Categoria	Menu	Submenu
1	Sobre o Sinir	
2	Planos de resíduos sólidos	*Plano nacional de resíduos sólidos; *Planos estaduais de resíduos sólidos; *Planos microrregionais, metropolitanos ou de aglomerações urbanas de resíduos sólidos; *Planos intermunicipais de resíduos sólidos; *Planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos; *Planos de gerenciamento de resíduos sólidos
3	Tipos de resíduos	*Resíduos sólidos urbanos /Consulta de indicadores *Resíduos agrossilvopastoris *Resíduos da construção civil *Resíduos de serviço de saúde *Resíduos de portos, aeroportos, postos de fronteiras e transportes *Resíduos industriais *Resíduos de mineração *Resíduos sujeito à logística reversa
4	Documentos	
5	Editais	
6	Legislação	
7	Publicações	
8	Bancos de dados e sistemas afins	
9	Fale conosco	

Fonte: Elaborado pelos autores a partir das informações do Sinir (2012).

a política pública se tornou objeto da agenda governamental, é de fundamental importância que se entendam os instrumentos da política. No caso da PNRS, um destes instrumentos é o próprio Sinir. Tal atitude evidencia que há uma busca por divulgar ações internas das quais a sociedade precisa tomar consciência.

A categoria 2, “Planos de resíduos sólidos”, por sua vez, traz alguns submenus que possibilitam ao internauta conhecer os diferentes tipos de planos que a PNRS abarca. O sub-menu “Plano nacional de resíduos sólidos” apresenta a versão preliminar do plano nacional de resíduos sólidos, que foi apreciada pelos seguintes conselhos: Conama, CNRH, Concidades e CNS (BRASIL, 2013). Este conjunto de informações mostra que o governo está preocupado em atualizar o cidadão sobre o Plano elaborado, que se encontra em discussão pelos conselhos.

Complementarmente, o submenu “Planos estaduais de resíduos sólidos” pode ser caracterizado como espaço para que os estados da federação disponibilizem os planos de resíduos de sua competência. É uma iniciativa do governo em buscar de conciliar uma fonte de pesquisa para os gestores públicos criarem seus respectivos planos. A disponibilização de planos por esta plataforma pode construir um acervo de pesquisa para diferentes públicos de interesse. Porém, até o momento, nenhum plano se encontra disponível para consulta. Cabe ressaltar que o prazo para os municípios apresentarem os planos de gestão dos resíduos sólidos ao Governo Federal terminou em 02 de agosto de 2012. Dados do Ministério do Meio Ambiente ressaltam que apenas 8,8% dos municípios brasileiros apresentaram alguma proposta (BRASIL, 2013). Mesmo assim, estes planos não constam para consulta no portal.

Apesar de a lei 12.305/2010 ser muito recente, acredita-se ser preciso criar mecanismos que estimulem os gestores públicos a enviar seus planos para que sirvam de consulta por toda a sociedade. A lei 12.305/2010 determina:

Título III, cap I: Parágrafo único. Incumbe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios fornecer ao órgão federal responsável pela coordenação do Sinir todas as informações necessárias sobre os resíduos sob sua esfera de competência, na forma e na periodicidade estabelecidas em regulamento. (BRASIL, 2010)

No entanto, como observado no portal do Sinir, tais informações sobre os planos de resíduos não constam para consulta, mostrando que há falhas no que tange à efetiva participação dos governos estaduais e municipais.

Em conjunto, os submenus “Planos microregionais, metropolitanos ou de aglomerações urbanas de resíduos sólidos”, “Planos intermunicipais de resíduos sólidos”, “Planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos” e “Planos de gerenciamento de resíduos sólidos” mostram, em sua totalidade, que há uma busca do governo em informar e, ainda que de forma modesta, capacitar a sociedade a respeito da importância da divulgação dos planos que estão sendo elaborados e quais as particularidades de cada plano independentemente do âmbito governamental. O conhecimento aprofundado destes planos pode auxiliar gestores públicos na elaboração de planos de gestão dos resíduos sólidos e na avaliação de políticas públicas, uma vez que a comparação entre os planos pode auxiliar a estruturação de novas políticas públicas.

A categoria 3 envolve o menu “Tipos de resíduos”, em que há uma conceituação dos tipos de resíduo de acordo com sua especificidade. Em cada submenu há um link para consulta dos diagnósticos de cada tipo de resíduo. O submenu “Resíduos sólidos urbanos / Consulta de indicadores” tem um espaço para consulta de indicadores disponibilizado pelo SNIS – Sistema Nacional de Informações de Saneamento. Tal iniciativa se concilia com o princípio da comunicação pública e governamental para prestar contas à sociedade, de forma transparente, a respeito da eficiência das políticas públicas. Como supracitados,

tais indicadores auxiliam na reestruturação de políticas públicas. É preciso salientar ainda que:

(...) além dos dados apresentados nas publicações oficiais elaboradas pelas assessorias de comunicação dos órgãos públicos, utiliza-se de outros dados para comprovar a eficácia de uma ação governamental, como o uso de personagens da população, dos dados estatísticos de índices socioeconômicos e, ainda, das decisões do Poder Judiciário, para avaliar a legalidade da ação em alguns casos (SANTOS JÚNIOR, 2012, p.197).

Os outros submenus, por sua vez, apresentam uma conceituação de cada tipo de resíduo, mostrando especificidades para seu tratamento. Mais uma vez, o intuito quanto à comunicação pública e governamental é divulgar as informações para que a sociedade conheça, de forma resumida, as especificidades de cada tipo de resíduo.

Por fim, o submenu “Resíduos sujeitos à logística reversa” dispõe de links para consulta de todos os sistemas implantados para o tratamento de resíduos sujeito à logística reversa. Tais links auxiliam o cidadão a conhecer os resíduos inseridos nessa questão, ressaltando a importância de oferecer meios de capacitação social quanto às informações sobre os resíduos.

A categoria 4 apresenta o menu “Documentos” cujo conteúdo dispõe links de acesso a documentos como os cadernos de diagnósticos dos resíduos, vídeos e outros documentos que dizem respeito à PNRS. O conteúdo dessa categoria busca conscientizar a população sobre educação ambiental, já que este é um dos objetivos da política. A comunicação do governo enfatiza neste ponto aspectos operacionais e técnicos por meio dos cadernos de diagnósticos e, de forma lúdica, vídeos institucionais do Ministério do Meio Ambiente trazem informações a respeito da destinação adequada de alguns resíduos. Um aspecto positivo é que tais vídeos estão em uma plataforma que dispensa seu *download*, potencializando fluidez da informação.

Na categoria 5, encontra-se o menu “Editais”, a que qualquer cidadão tem acesso no portal do Ministério do Meio Ambiente. Neste ponto, a comunicação do governo traz mais uma alternativa para gestores públicos, uma vez que apresenta chamadas de editais de serviços, como, por exemplo, a consultoria técnica para a elaboração de propostas de instrumentos creditícios voltados ao incentivo da reciclagem no país. Evidencia-se aqui a preocupação em atender o maior número de estados e ou municípios que tenham interesses nos incentivos do governo para a criação de infraestrutura adequada para a gestão dos resíduos sólidos.

Encontra-se na categoria 6 o menu “Legislação”, que oferece acesso ao arcabouço político legal, fornecendo links às leis e resoluções ligadas direta ou indiretamente à Política Nacional dos Resíduos Sólidos. Este conjunto de leis e resoluções disponibilizadas é de fundamental importância para que se

conheçam as diretrizes que culminaram na formação da agenda e formulação da política pública. Reforça-se com isso que o intuito da comunicação pública e governamental é oferecer um aparato de informações voltadas para a criação de estruturas de capacitação social a respeito do conjunto de informações que culminaram em uma lei específica para os resíduos sólidos.

Na categoria 7, o menu “Publicações” dispõe o banco de dados e sistema dos seguintes órgãos: Sinima - Sistema Nacional de Informação sobre Meio Ambiente; SNIRH – Portal do Sistema Nacional de Informação de Recursos Hídricos; Datusus – Departamento de Informática do SUS; e CTF - Cadastro Técnico Federal do Ibama. Este conjunto de informações compilado como instrumentos de política pública pode auxiliar pesquisadores no uso de diferentes fontes de conhecimento de outras variáveis que interferem na questão dos resíduos sólidos. Esta interdisciplinaridade de conteúdos é de fundamental importância para a avaliação da política. Acrescenta-se aqui que a comunicação age como formadora de opinião, pois oferece informações que se transformarão em ferramentas de avaliação de eficiência da política.

A categoria 8 apresenta o menu “Banco de Dados e Sistemas Afins”, dispondo links de acesso ao Sinima, SNIRH, SNIS, Datusus, CTF, PNLA, IBGE, Portal do Governo Eletrônico, Portal Brasil e Portal de Software Público. Esta ferramenta consolida o disposto na categoria 7 por ter os mesmos objetivos.

A última categoria é a 9, intitulada “Fale Conosco”, que, *a priori*, deveria se caracterizar como espaço de comunicação e interatividade entre os participantes e os gestores públicos, tornando-se uma arena de discussões entre a sociedade civil e o Estado. No entanto, esse campo dispõe apenas de e-mail para que se entre em contato em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações, configurando em mecanismo de comunicação assíncrono e sem fomentar interatividade. A comunicação pública e governamental assumiria neste campo seu caráter participativo ao permitir que o receptor do processo comunicacional (o cidadão) expressasse suas opiniões e recebesse *feedback* do governo. Ainda que o e-mail possa permitir um canal de comunicação entre o governo e a sociedade, esse processo ocorre de forma individualizada, inviabilizando mais discussões e interações entre os envolvidos, dificultando assim uma arena de debates em prol da reconstrução da política pública.

A partir da análise das categorias, torna-se necessário analisar os dados à luz dos critérios de qualidade da comunicação pública e governamental propostos por Gonsalves e Miranda (2010), traçando um paralelo entre o público alvo atendido e as funções desempenhadas. Quanto ao público alvo, pode-se dizer que o Sinir é destinado aos beneficiadores, legitimadores e geradores. Os beneficiadores correspondem à sociedade como um todo, desde os gestores públicos à sociedade civil. Os legitimadores, por sua vez, são caracterizados pelos gestores públicos federais responsáveis pela elaboração das leis e divulgação das informações no portal. Os geradores podem ser entendidos como os gestores estaduais e municipais responsáveis por executar ações (no caso da PNRs, os

planos) que contribuam para os objetivos do projeto. Neste grupo, estão incluídos ainda a mídia e os pesquisadores, que utilizam as informações disponibilizadas no portal do Sinir para estimular a formação de opinião junto à sociedade.

Gonsalves e Miranda (2010) consideram ainda que a qualidade da comunicação deve ser estabelecida com base em quatro funções: (1) Difundir informações; (2) Promover a coletivização; (3) Registrar a memória do movimento; e (4) Fornecer elementos de identificação. Pela análise, é possível afirmar que o conteúdo do portal do Sinir engloba as três primeiras funções propostas.

Em relação à difusão de informações, pode-se dizer que o objetivo principal do Sinir é justamente difundir o conteúdo, disponibilizando-o ao maior número de pessoas. Sobre a promoção da coletivização e o registro da memória do movimento, nota-se que o conteúdo visa a uma apresentação de propostas já realizadas por outros estados e municípios (categoria 2 principalmente), enfatizando que há uma preocupação em mostrar aos outros gestores públicos e à comunidade de interesse que a questão dos resíduos sólidos é uma preocupação de todos. Embora não haja ainda exemplos de planos publicados no portal, o governo cumpriu sua função de fornecer espaço para tal. Entende-se que a interação entre estados e municípios poderá acontecer ao longo do tempo, quando o portal atingir maior maturidade. Por fim, em relação ao registro da memória do movimento, percebe-se que com o passar do tempo os modelos de planos disponibilizados e o histórico das iniciativas desenvolvidas poderão servir de referência para ações futuras.

Conforme salientado por Gonsalves e Miranda (2010, p. 34) o objetivo da quarta função da qualidade da comunicação pública e governamental (Fornecer elementos de identificação) é “orientar e gerar referências para interação entre os indivíduos”. A análise feita no Portal do Sinir não atende a essa função, pois a categoria “Fale conosco” deveria ser este espaço de interações, no entanto, seu formato não permite que os diferentes públicos de interesse interajam entre si e promovam maiores discussões a respeito da política pública.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação pública e governamental tem o poder de divulgar, informar e auxiliar na propagação de políticas públicas, porém é preciso que sejam utilizados canais midiáticos que transmitam a informação a toda a sociedade de forma transparente, sem ruídos ou distorções.

No caso específico da PNRS, constata-se um esforço para que este fluxo de informações chegue de forma transparente à sociedade e estimule o cidadão ao engajamento nas questões dos resíduos sólidos, porém a estruturação do Sinir é voltada, quase em sua totalidade, à promoção de estruturas voltadas para a capacitação da sociedade quanto a questões técnicas dos tipos de planos e resíduos. A comunicação age de forma unilateral em que o emissor é o governo e o receptor são os gestores públicos e pesquisadores. A informação é disponibilizada para quem deseja procurá-la, não há grandes esforços para que chegue

à sociedade de forma equânime e promova a divulgação da política pública.

Em relação aos objetivos de eficiência da comunicação pública e governamental propostos por Gonsalves e Miranda (2010), notou-se um atendimento parcial a estes princípios. O fornecimento de elementos de identificação mostrou-se incipiente frente à necessidade de articulação com a sociedade civil. O grande espaço destinado a ouvir o cidadão e transformar a comunicação em um processo multifuncional não é funcional como deveria ser, ficando a sociedade condicionada à credibilidade das informações disponibilizadas pelo Ministério do Meio Ambiente, sem direito de expressar suas opiniões e sugestões publicamente.

Acrescentam-se também fatores como a baixa participação dos governos estaduais e municipais e o pouco tempo de surgimento da política na condição de possíveis problemas que restrinjam a elevação nos níveis de participação. Deve-se considerar aqui que a implementação está em curso, porém muitas iniciativas ainda não compõem o conjunto de informações do Sinir. Torna-se necessário utilizar um conjunto de ferramentas de comunicação voltadas para a mobilização social, capazes de criar alternativas para que esta política auxilie com maior ênfase a institucionalização das metas e planos.

Por fim, é preciso justificar que a análise feita neste trabalho centrou-se apenas em uma mídia de comunicação pública e governamental, sendo necessários mais estudos envolvendo outros canais midiáticos para que se chegue a reflexões mais aprofundadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (organizador). *Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BRASIL, MMA. *A Problemática Resíduos Sólidos*. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/politica-nacional-de-residuos-solidos/contextos-e-principais-aspectos>> Acesso em 14 de janeiro de 2013.
- BRASIL. *Lei 12.527/2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em 11 de janeiro de 2013.
- _____. *Lei 12.305/2010*. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=636>> Acesso em 11 de janeiro de 2013.
- CARVALHO, Maria de Lourdes de; BARBOSA, Telma Regina da Costa Guimarães; SOARES, Jeferson Boechat. Implementação de Política Pública: uma

- abordagem teórica e crítica. *X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria em América del Sur*. Mar del Plata, Dez. 2010.
- FREY, Klaus. Governança Urbana e Redes Sociais: o Potencial das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação. In: *XXVII ENANPAD*. São Paulo: 2003.
- FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. A política de avaliação de políticas públicas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. vol.20. nº59, outubro, 2009.
- GELINSKI, Carmen Rosario Ortiz G.; SEIBEL, Erni José. Formulação de Políticas Públicas: questões metodológicas relevantes. *Revista de Ciências Humanas*. Florianópolis, EDUFSC, v.42, n 1 e 2, p 227-240, abr/out, 2008.
- GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GONSALVES, Ana Carolina; MIRANDA, Cecília Fonseca e. *A Comunicação Pública no Processo de mobilização social: análise dos casos – o melhor do Brasil é o brasileiro e Poupe energia*. Brasília: Instituto do Terceiro Setor, 2010. v.1, 129 p.
- KOTLER, Philip, LEE, Nancy. *Marketing no setor público: um guia para um desempenho mais eficaz*. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.
- LIMA, Venício A. de. Comunicação e política. In: DUARTE, Jorge (organizador). *Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- LOBATO, Lenaura. Algumas considerações sobre a representação de interesses no processo de formulação de políticas públicas. *Revista de Administração Pública (RAP)*. v.31, n.1, pp. 30-48, Rio de Janeiro, jan/fev. 1997.
- PAULA, Ana Paula Paes de. *Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.
- NAJAN, A. Learning from the Literature on Policy Implementation: A Synthesis Perspective. (Working Papers). *International Institute for Applied Systems Analysis – IIASA*. A-2361, Luxwnburg, Austria. 1995.
- PINHO, José Antonio Gomes de, SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública (RAP)*, Dez 2009, vol.43, n.6, p.1343-1368.
- REZENDE, Flávio da Cunha. Razões da crise de implementação do Estado gerencial: desempenho versus ajuste fiscal. *Revista Sociologia Política*. Curitiba, 19, p. 111-121, nov. 2002.
- SALDANHA, Clezio, *Introdução à gestão pública*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- SANTOS JÚNIOR, Edson Gil. A importância da comunicação na gestão pública e sua influência e relações com os interesses públicos, políticos e transparência governamental: o caso da prefeitura de Castro – Paraná. *UEPG Ciências Sociais Aplicadas*, Ponta Grossa, 20 (2): 193-202, jul/dez. 2012.

- SEBRAE. *Políticas Públicas: conceitos e práticas*. Sebrae/MG, 2008. 48 p.
- SILVA, Pedro Luiz Barros; MELO, Marcus André Barreto de. *O processo de implementação de políticas públicas no Brasil: características e determinantes da avaliação de programas e projetos*. NEPP-UNICAMP, caderno nº48, 2000.
- SOUZA, Celina. *Políticas Públicas: uma revisão de literatura*. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, no 16. Jul/dez 2006. p. 20-45.
- TORQUATO, Gaudêncio. Da gênese do jornalismo empresarial e das relações públicas à comunicação organizacional no Brasil. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). *Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos*. Volume 1, São Paulo: Saraiva, 2009.
- ZÉMOR, Pierre. As formas da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (organizador). *Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Recebido em: 10/05/2013

Aceito em: 04/06/2013