



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI – UFCA**

**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO SOCIAL**

**FLÁVIA HELLEN DE SOUSA BEZERRA**

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PODER EXECUTIVO DE JUAZEIRO DO  
NORTE – CE: DESAFIOS À TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO PÚBLICA  
EFICIENTE**

**JUAZEIRO DO NORTE – CE**

**2026**

**FLÁVIA HELLEN DE SOUSA BEZERRA**

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PODER EXECUTIVO DE JUAZEIRO DO  
NORTE – CE: DESAFIOS À TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO PÚBLICA  
EFICIENTE**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC  
apresentado como requisito à obtenção do Título  
de Bacharel em Administração Pública e Gestão  
Social pela Universidade Federal do Cariri –  
UFCA.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Vivian da Cunha

**JUAZEIRO DO NORTE – CE**

**2026**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Cariri  
Sistema de Bibliotecas

---

B5741 Bezerra, Flávia Hellen de Sousa.  
Lei de acesso à informação e Poder Executivo de Juazeiro do Norte – CE:  
desafios à transparência e comunicação pública eficiente / Flávia Hellen de Sousa  
Bezerra. – 2026.  
55 f. : il. color

Monografia (Graduação em Administração Pública e Gestão Social) – Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Bacharelado em Administração Pública e  
Gestão Social, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, CE, 2026.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Vivian da Cunha.

1. Administração pública - Transparência administrativa. 2. Lei de Acesso à  
Informação (LAI) - Controle social - Juazeiro do Norte (CE). 3. Comunicação pública  
- Canais institucionais - Eficiência. 4. Gestão social - Cidadania. I. Cunha, Eduardo  
Vivian da (Orient.). II. Universidade Federal do Cariri. III. Título.

CDD 352.38

---

Bibliotecário: João Bosco Dumont do Nascimento – CRB 3/1355

Índices para catálogo sistemático:

1. Administração Pública: Transparência e Direito à Informação 352.38
2. Controle Social e Comunicação na Gestão Municipal 352.14

**FLÁVIA HELLEN DE SOUSA BEZERRA**

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PODER EXECUTIVO DE JUAZEIRO DO NORTE – CE: DESAFIOS À TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO PÚBLICA EFICIENTE**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC  
apresentado como requisito à obtenção do  
Título de Bacharel em Administração Pública  
e Gestão Social pela Universidade Federal do  
Cariri – UFCA.


Orientador: Prof. Dr. Eduardo Vivian da  
Cunha

Aprovada em: 25/05/2026

**BANCA EXAMINADORA**


---

Prof. Dr. Eduardo Vivian da Cunha  
Orientador  
Universidade Federal do Cariri - UFCA

Documento assinado digitalmente  
 MILTON JARBAS RODRIGUES CHAGAS  
Data: 28/05/2026 17:05:35-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. Milton Jarbas Rodrigues Chagas  
Membro interno  
Universidade Federal do Cariri - UFCA

Documento assinado digitalmente  
 SILVIA ROBERTA DE OLIVEIRA E SILVA LUNA TEM  
Data: 01/06/2026 01:31:12-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Sílvia Roberta de Oliveira e Silva Luna Temotoe  
Membro externo  
Faculdade Vale do Aço - FAVALE

## RESUMO

A presente pesquisa analisou as perspectivas de controle social a partir das práticas de comunicação pública desenvolvidas pelas instituições do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte – CE, à luz dos dispositivos da Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI. O estudo partiu da compreensão de que a efetividade do direito de acesso à informação depende não apenas da disponibilização formal dos canais institucionais de comunicação, mas também de sua funcionalidade, atualização e capacidade de resposta à população. A investigação caracterizou-se como pesquisa qualitativa, fundamentada levantamento documental análise das vias de comunicação institucional disponibilizadas pelo Poder Executivo municipal. Foram analisadas 21 instituições integrantes da administração municipal, mediante verificação dos canais de comunicação por e-mail, telefone e endereços físicos, através do envio de mensagens eletrônicas, realização de ligações telefônicas e visitas presenciais às sedes institucionais. Os resultados evidenciaram discrepância entre a existência formal dos canais de comunicação e sua efetiva funcionalidade. Na comunicação por e-mail, apenas 07 das 21 instituições responderam às solicitações encaminhadas. Em relação às vias telefônicas, identificaram-se elevados índices de chamadas não atendidas, ramais ocupados, contatos inexistentes e impossibilidade de completar ligações. Por outro lado, os endereços físicos apresentaram maior regularidade quanto à correspondência entre as informações disponibilizadas e a localização efetiva das instituições, embora tenham sido observadas inconsistências relacionadas à atualização e à sinalização institucional. Conclui-se que o Poder Executivo municipal apresenta cumprimento parcial das exigências previstas na LAI, especialmente quanto à transparência ativa e à disponibilização formal das informações institucionais, persistindo fragilidades relacionadas à eficiência da comunicação pública, à atualização dos canais oficiais e à efetividade do acesso à informação, fatores que impactam diretamente o exercício do controle social e da cidadania.

**Palavras-Chave:** Lei de Acesso à Informação. Poder Executivo. Juazeiro do Norte.

## ABSTRACT

This research analyzed the perspectives of social control based on the public communication practices developed by the institutions of the Executive Branch of the municipality of Juazeiro do Norte – CE, in light of the provisions of Law No. 12,527/2011, known as the Access to Information Law – LAI. The study started from the understanding that the effectiveness of the right of access to information depends not only on the formal availability of institutional communication channels, but also on their functionality, updating, and responsiveness to the population. The investigation was characterized as qualitative research, of an analytical nature, based on a bibliographic survey and empirical analysis of the institutional communication channels made available by the municipal Executive Branch. Twenty-one institutions belonging to the municipal administration were analyzed, through verification of communication channels via email, telephone, and physical addresses, through the sending of electronic messages, making telephone calls, and conducting in-person visits to the institutional headquarters. The results showed a discrepancy between the formal existence of communication channels and their effective functionality. In email communication, only 7 out of 21 institutions responded to the requests sent. Regarding telephone communication, high rates of unanswered calls, busy lines, non-existent contacts, and inability to complete calls were identified. On the other hand, physical addresses showed greater regularity in terms of correspondence between the information provided and the actual location of the institutions, although inconsistencies related to updating and institutional signage were observed. It is concluded that the municipal Executive Branch shows partial compliance with the requirements of the Access to Information Law (LAI), especially regarding active transparency and the formal provision of institutional information, with persistent weaknesses related to the efficiency of public communication, the updating of official channels, and the effectiveness of access to information—factors that directly impact the exercise of social control and citizenship.

**Keywords:** Access to Information Law. Executive Branch. Juazeiro do Norte.

## LISTA DE IMAGENS

IMAGEM 1: PREFEITURA JN - CE .....	29
IMAGEM 2: AUTARQUIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE .....	30
IMAGEM 3: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO   SESP .....	30
IMAGEM 4: FUNDAÇÃO MEMORIAL PADRE CÍCERO.....	31
IMAGEM 5: FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DE JUAZEIRO DO NORTE .....	31
IMAGEM 6: GABINETE DO PREFEITO .....	32
IMAGEM 7: GUARDA CIVIL METROPOLITANA   SESP .....	32
IMAGEM 8: PROCURADORIA GERAL E OUVIDORIA DO MUNICÍPIO .....	33
IMAGEM 9: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.....	34
IMAGEM 10: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	34
IMAGEM 11: SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA .....	35
IMAGEM 12:SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO .....	35
IMAGEM 13: SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E JUVENTUDE .....	36
IMAGEM 14: SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS .....	36
IMAGEM 15: SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA.....	37
IMAGEM 16: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE .....	37
IMAGEM 17: SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA .....	38
IMAGEM 18: CONTROLADORIA E PLANEJAMENTO GERAL DO MUNICÍPIO .....	38
IMAGEM 19: SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E SERVIÇOS PÚBLICOS .....	39
IMAGEM 20: SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TURISMO E ROMARIA.....	39

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: TEMÁTICA NO CAMPO CIENTÍFICO .....	5
QUADRO 2: VIAS DE COMUNICAÇÃO .....	21
QUADRO 3: COMUNICAÇÃO (EMAIL).....	24
QUADRO 4: COMUNICAÇÃO POR LIGAÇÕES TELEFÔNICAS .....	26

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ABCP</b>	Associação Brasileira de Comunicação Pública
<b>CAPES</b>	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
<b>CCSA</b>	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
<b>CE</b>	Ceará
<b>CF/88</b>	Constituição Federal de 1988
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CRAJUBAR</b>	Conjunto urbano (Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha)
<b>ESPES</b>	Escola de Serviço Público do Espírito Santo
<b>e-SIC</b>	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
<b>ENAP</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
<b>LDO</b>	Lei de Diretrizes Orçamentárias
<b>LOA</b>	Lei Orçamentária Anual
<b>PIB</b>	Produto Interno Bruto
<b>PPA</b>	Plano Plurianual
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>TCC</b>	Trabalho de Conclusão de Curso
<b>UFCA</b>	Universidade Federal do Cariri

## SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	1
2.DESENHO METODOLÓGICO .....	5
2.1.BASE BIBLIOGRÁFICA .....	5
2.2.PROBLEMA .....	6
2.3.OBJETIVOS .....	7
2.4.RECORTES .....	7
2.4.1.Recorte territorial: município de Juazeiro do Norte – CE .....	8
2.4.2.Recorte institucional: Poder Executivo juazeirense .....	9
2.5.estratégias metodológicas .....	11
3.COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	13
3.1.DA COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL À COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	13
3.2.COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	15
3.3.LEI 12.527/2011: REORGANIZAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES PÚBLICAS 17	
4.TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE JN - CE À LUZ DA LAI.....	20
4.1.PODER EXECUTIVO JN – CE .....	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	41

## 1. INTRODUÇÃO

A consolidação do Estado Democrático de Direito pressupõe a efetiva participação da sociedade na fiscalização e no acompanhamento das ações governamentais, ao que se compreende como controle social. Nesse contexto, a comunicação pública desempenha papel estratégico, pois constitui o principal meio pelo qual as instituições do Poder Executivo tornam acessíveis à população informações de interesse coletivo, possibilitando o exercício consciente da cidadania e o fortalecimento da transparência administrativa.

No ordenamento jurídico brasileiro, o direito fundamental de acesso à informação encontra respaldo constitucional e foi regulamentado pela Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação - LAI. Tal diploma legal estabelece princípios e diretrizes que orientam a atuação dos órgãos públicos, impondo-lhes o dever de promover a divulgação ativa de informações, independentemente de solicitação, assegurar a atualização constante dos dados disponibilizados, garantir a facilidade de acesso e utilizar linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão. Ademais, a LAI determina a publicização de informações institucionais básicas, como competências, estrutura organizacional, endereços, telefones, horários de atendimento ao público, bem como a disponibilização de canais que possibilitem a comunicação direta entre o cidadão e o órgão público.

Apesar do avanço normativo representado pela LAI, a efetividade do direito de acesso à informação está diretamente relacionada às práticas comunicacionais adotadas pelas instituições públicas. Em âmbito municipal, onde a proximidade entre governo e população é mais intensa, a comunicação pública assume relevância ainda maior, pois pode tanto favorecer quanto limitar o exercício do controle social, a depender da forma como as informações são organizadas, divulgadas e disponibilizadas nos canais oficiais.

Nesse sentido, esta proposta estabeleceu como objeto de estudo as vias e práticas de comunicação pública, desenvolvidas pelas instituições do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte - CE, com foco na observância dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação. Consequentemente, a investigação volta-se, especialmente, à análise das informações de interesse público no que se refere à disponibilização independentemente de solicitação, à atualização dos conteúdos, à facilidade de acesso aos dados, à clareza e objetividade da linguagem utilizada e à existência de canais eficazes para fins de comunicação com a população.

Tem-se como hipótese que as práticas de comunicação adotadas pelo Poder Executivo municipal de Juazeiro do Norte - CE atendem às exigências estabelecidas pela LAI e

contribuem para o fortalecimento do controle social. Assim, o problema de pesquisa organizou-se a partir do seguinte questionamento: As instituições do Poder Executivo de Juazeiro do Norte-CE têm garantido, por meio de suas práticas comunicacionais, o efetivo acesso à informação pública, conforme os critérios estabelecidos pela Lei 12.527/2011 de modo a possibilitar o exercício do controle social?

Para responder o questionamento central, este estudo adotou como Objetivo Geral, *Analisar as perspectivas de controle social a partir das práticas de comunicação entre as instituições do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte - CE e a população, à luz dos dispositivos da Lei nº 12.527/2011.*

Para alcance do Objetivo Geral, elencaram-se como Objetivos Específicos:

- a) Realizar levantamento das instituições do Poder Executivo juazeirense e suas respectivas vias de comunicação pública (sites, endereços, páginas virtuais, telefones e e-mails);
- b) Verificar a eficiência da comunicação à luz da LAI no que se refere à: disponibilização independentemente de solicitação (endereços, *e-mails*, telefones e horários de atendimento ao público), conforme disposto no art. 8º, inc. I, atualização e responsividade (art. 3º, inc. II e III), e à facilidade de acesso (art. 8º *Caput*); e
- c) Produzir informações que oportunizem a compreensão sobre como as práticas comunicacionais observadas contribuem (ou dificultam) o exercício do controle social por parte da população de Juazeiro do Norte - CE.

A realização deste estudo encontra importância na centralidade que a transparência e a publicidade assumem no Estado Democrático de Direito brasileiro para fins de exercício da soberania proposta. A partir da CF/88, o princípio da publicidade transcende o viés da divulgação formal dos atos para assegurar que a atuação administrativa seja acessível ao conhecimento da sociedade, condição indispensável ao exercício do controle social.

Nesse sentido, a LAI constitui-se como via de regulamentação do direito fundamental de acesso à informação pública, reforçando a publicidade como regra e o sigilo como exceção. A partir da referida legislação estabeleceram-se as diretrizes que impõem aos órgãos públicos o dever de divulgar informações de interesse coletivo de forma ativa, clara e acessível, evidenciando que a comunicação pública constitui instrumento essencial para a efetivação dos direitos fundamentais e para o fortalecimento da democracia participativa.

Do ponto de vista acadêmico-científico, a pesquisa se justifica pelo alinhamento do estudo com os conhecimentos trabalhados durante o curso, através da investigação avaliativa de uma política pública. Conforme Leonardo Secchi (2016) a avaliação de políticas públicas é etapa fundamental para verificar o alcance dos objetivos propostos e dos resultados esperados

pela sociedade e pelo Estado. “Avaliar políticas públicas significa julgar o mérito, o valor ou a utilidade de uma intervenção governamental” (SECCHI, 2016, p. 43).

Assim, ao analisar as práticas comunicacionais do Poder Executivo municipal de Juazeiro do Norte - CE à luz da LAI, o estudo contribui para a compreensão da comunicação pública enquanto política transversal que tende a condicionar o exercício do controle social à efetivação da boa comunicação, neste caso, comunicação pública.

No âmbito prático, este estudo alcança relevância na oportunização de articulação entre os campos do Direito Administrativo, da Administração Pública e da Comunicação Pública. Maria Sylvia Zanella Di Pietro ressalta que a eficiência exige da Administração Pública a observância da legalidade e a obtenção de resultados satisfatórios para a coletividade. “O princípio da eficiência impõe à Administração o dever de atuar com presteza, perfeição e rendimento funcional” (Di Pietro, 2020, p. 117). Assim, analisar as práticas de comunicação institucional permite verificar a eficiência de comunicação da Administração Pública, neste caso, no âmbito municipal.

No mesmo sentido, Hely Lopes Meirelles destaca que a eficiência administrativa está diretamente relacionada à qualidade dos serviços prestados ao cidadão, compreendendo também a clareza e a transparência das informações disponibilizadas pelo poder público. Para o autor, “a eficiência administrativa consiste na melhor realização possível da função administrativa, com os meios de que se dispõe e em benefício do interesse público” (Meirelles, 2016, p. 102). Portanto, práticas comunicacionais claras, atualizadas e acessíveis constituem requisito essencial para que a publicidade administrativa cumpra sua função social.

No que se refere ao viés social, esta proposta se justifica pela possibilidade de contribuir para o fortalecimento do controle social, assim como da participação cidadã no município de Juazeiro do Norte - CE. O acesso à informação pública qualificada permite que a população acompanhe, fiscalize e avalie a atuação do Poder Executivo, ampliando a responsabilização dos gestores públicos e a legitimidade das decisões administrativas. Ao identificar potencialidades e limitações nas práticas de comunicação institucional, o estudo pode subsidiar melhorias nas políticas de transparência e comunicação pública, impactando positivamente a relação entre Estado e sociedade.

Em suma, esta proposta galga valor científico quando seu desenvolvimento se configura como mecanismo à avaliação da comunicação pública como política pública; valor acadêmico, ao propor um diálogo entre os fundamentos constitucionais e administrativos à análise empírica; e valor social, através da busca pela contribuição no âmbito prático para fins

de melhoria nas políticas de acesso à informação e para o fortalecimento do controle social no âmbito municipal juazeirense.

Tem-se, portanto, um estudo que conta - para além da Introdução e das Considerações Finais - com três Seções, a saber, Desenho Metodológico; Comunicação Pública; Lei 12.527/2011: reorganização da transparência das informações de caráter público; e Transparência e comunicação pública no Poder Executivo municipal de JN – CE à luz da LAI.

Na Seção Desenho Metodológico, constam informações relacionadas ao método, estratégias, técnicas e recortes utilizados para o desenvolvimento deste estudo.

As Seções *Comunicação Pública e Lei 12.527/2011: reorganização da transparência das informações públicas* integram-se de informações relacionadas ao histórico da comunicação na Administração Pública, bem como sua trajetória relacional com a transparência, e com a cidadania.

Na Seção *Transparência e comunicação pública no Poder Executivo municipal de JN – CE à luz da LAI* encontram-se os resultados do trabalho bibliográfico e de campo à verificação sobre como a comunicação tratada nas Seções anteriores, se materializam no município de Juazeiro do Norte – CE através do Poder Executivo juazeirense.

Finalmente, as *Considerações Finais* apresentam a análise sobre o alcance dos objetivos e dos resultados como contribuição para o desenvolvimento teórico-prático das práticas e estratégias de comunicação no serviço público.

## 2. DESENHO METODOLÓGICO

Esta investigação se caracteriza como estudo de natureza qualitativa, com caráter analítico, apoiada nos pressupostos de rigor científico e de coerência interna, discutidos por Gil (2019) e por Lopes e Macedo (2011). A escolha pela abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreender um processo relacional que tem como elementos principais a comunicação pública e o controle social, tendo como referências as proposições da LAI.

Esta seção apresenta informações sobre o processo desenvolvido à emissão das informações e análises que integram este trabalho, desde o Estado da Arte até os parâmetros para análise dos dados e conteúdos coletados.

### 2.1. BASE BIBLIOGRÁFICA

A investigação voltou-se para busca de publicações que dialogam com os objetivos deste estudo, a partir de um levantamento sistemático nos repositórios do Portal de Periódicos da CAPES sob o intuito de identificar produções científicas (dissertações, teses e artigos de periódicos nacionais e internacionais) que abordaram as temáticas relacionadas a: (i) comunicação pública; (ii) Controle Social; e (iii) Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). O referido levantamento bibliográfico utilizou-se dos descritores *Comunicação Pública*, *Controle Social* e *Lei de Acesso à Informação*, resultando nos números que seguem representados no Quadro I.

**QUADRO 1: TEMÁTICA NO CAMPO CIENTÍFICO**

<b>Descritores</b>	<b>Quantidade de Publicações</b>	<b>Observações</b>
Comunicação Pública	3.443	Em alguns casos tratada como Comunicação Social ou Comunicação Governamental, mas sempre relacionados à Cidadania, à Transparência e à Administração Pública.
Controle Social	4.037	Sempre relacionado à Participação
Lei de Acesso à Informação	542	Geralmente relacionados à Transparência, à Democracia e ao Controle Social

Fonte: Dados da Pesquisa (2026)

Quadro I apresenta a representação da relevância e atualidade deste estudo a partir da expressiva presença da temática no campo científico. Destaque-se que “Controle Social” apresenta o maior número de publicações (4.037), seguido por “Comunicação Pública” com 3.443 publicações registradas, e “Lei de Acesso à Informação” (Lei nº 12.527/2011) registrando 542 publicações - número inferior às demais temáticas, porém significativo, considerando seu caráter mais específico e normativo, geralmente vinculado aos debates sobre transparência, democracia e controle social.

No âmbito da Comunicação Pública destacaram-se Oliveira (2017) a Escola de Serviço Público do Espírito Santo- ESPES (2025); Melo e Carniello (2021) e Associação Brasileira de Comunicação Pública. Essas publicações tratam do conceito, da história, da importância, dos mecanismos, do cenário político-institucional que envolve a comunicação pública, assim como do compromisso e relação desta para com o controle social e, por consequência, com a cidadania ativa, declarada por Benevides (2026) e Milani (2008) como mecanismo através do qual os atores sociais (governamentais e não-governamentais) ampliam os canais de diálogo para garantir que as necessidades e os interesses da população sejam adequadamente considerados nas políticas do Estado.

No que se refere ao Controle Social utilizamos-nos das contribuições de Filho e Andrade (2019), assim como de Bitencourt e Pase (2015) em relação à conceituação, histórico, evolução, instrumentos e desafios à sua efetivação.

Sobre a Lei de Acesso à Informação – no âmbito bibliográfico – autores como Raupp (2022), assim como Lopes e Vasconcellos (2012), Oliveira e Fujita contribuem com informações e análises relacionadas à Lei de Acesso à Informação (2011), seu processo de implementação, os avanços e os desafios aos benefícios e direitos propostos a partir dela.

Em suma, os dados oriundos do levantamento bibliográfico apontam para a robustez do debate acadêmico acerca desses eixos, assim como para a pertinência teórica da pesquisa e a necessidade de uma abordagem integrada que articule comunicação pública, transparência e controle social no contexto da administração pública municipal.

## 2.2. PROBLEMA

Tendo como hipótese que a LAI contribui para o controle social a partir da proposição da disponibilização ativa das informações organizacionais de caráter público, necessárias à comunicação entre as instituições públicas e a sociedade civil, adotou-se como problema de pesquisa o seguinte questionamento: O Poder Executivo de Juazeiro do Norte - CE têm

garantido o efetivo acesso à informação pública, conforme os critérios estabelecidos pela Lei 12.527/2011 para fins de comunicação entre suas instituições e a sociedade civil juazeirense?

### 2.3. OBJETIVOS

#### Objetivo Geral

Analisar as perspectivas de controle social a partir das práticas de comunicação entre as instituições do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte - CE e a população, à luz dos dispositivos da Lei nº 12.527/2011.

#### Objetivos Específicos

- a) Realizar levantamento das instituições do Poder Executivo juazeirense e suas respectivas vias de comunicação pública (sites, endereços, páginas virtuais, telefones e e-mails);
- b) Verificar a eficiência da comunicação à luz da LAI no que se refere à: disponibilização independentemente de solicitação (endereços, *e-mails*, telefones e horários de atendimento ao público), conforme disposto no art. 8º, inc. I, atualização e responsividade (art. 3º, inc. II e III), e à facilidade de acesso (art. 8º *Caput*); e
- c) Produzir informações que oportunizem a compreensão sobre como as práticas comunicacionais observadas contribuem (ou dificultam) o exercício do controle social por parte da população de Juazeiro do Norte - CE.

### 2.4. RECORTES

A delimitação dos recortes metodológicos constitui etapa essencial na delimitação científica do objeto de estudo ao estabelecer os limites espaciais, temporais e institucionais da investigação, conferindo-lhe precisão analítica e viabilidade empírica. Nesse sentido, a escolha do recorte territorial e institucional não é arbitrária, mas decorre de critérios teóricos e operacionais vinculados ao fenômeno investigado.

Para Gil (2019), os recortes correspondem à especificação clara do universo da pesquisa, evitando generalizações indevidas e assegurando coerência entre problema, objetivos e procedimentos metodológicos, enquanto Lakatos e Marconi (2017) a declaram como uma exigência lógica do método científico, considerando a impossibilidade de um único estudo abranger a totalidade de um fenômeno social em sua complexidade.

De modo semelhante, Minayo (2014) observa como imprescindíveis as escolhas e recortes, desde que explicitados e justificados, pois revelam a perspectiva teórica adotada e as

condições concretas de realização do estudo. Assim, o recorte metodológico funciona como estratégia de focalização e aprofundamento analítico dentro de limites claramente estabelecidos.

Dessa forma, no presente trabalho, os recortes territorial e institucional são definidos de maneira articulada, considerando, conforme orienta Gil (2019), a necessidade de adequação entre objeto, campo empírico e possibilidades reais de coleta e análise de dados. A delimitação do Município de Juazeiro do Norte – CE como recorte territorial e do Poder Executivo municipal como recorte institucional atende ao critério de pertinência temática, uma vez que é nesse âmbito que se operacionalizam as práticas de gestão da informação pública e os mecanismos de transparência previstos na Lei nº 12.527/2011.

#### **2.4.1. Recorte territorial: município de Juazeiro do Norte – CE**

O município de Juazeiro do Norte está localizado na Região Metropolitana do Cariri, ao sul do Estado do Ceará, integrando uma das áreas urbanas e econômicas mais dinâmicas do interior nordestino. Limita-se, entre outros municípios, com Crato e Barbalha, compondo o chamado “Triângulo CRAJUBAR”<sup>1</sup>, importante polo regional de comércio, serviços, educação e turismo religioso.

Conforme IBGE (2025), Juazeiro do Norte conta com uma população estimada em 305.531 pessoas, sendo o 3º maior município cearense em população e o 1º de todo o interior do estado, com área territorial de 258,788 km<sup>2</sup> e densidade demográfica na ordem de 1.004,45 hab/km<sup>2</sup>.

A mesma via destaca que o referido município apresenta elevada densidade demográfica e forte processo de urbanização, com significativa centralidade regional, bem como que seu Produto Interno Bruto - PIB é impulsionado predominantemente pelos setores de comércio e serviços, além de atividades industriais e do turismo religioso, este fortemente associado à figura de Padre Cícero Romão Batista, elemento estruturante da identidade histórica e cultural do município.

Do ponto de vista histórico, Juazeiro do Norte emancipou-se politicamente em 1911, consolidando-se ao longo do século XX como centro de romarias e polo de atração populacional. Esse processo contribuiu para o crescimento urbano acelerado e para a

---

1 Conurbação formada pelos municípios de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha, situados na Região do Cariri, ao sul do Ceará, e principal polo urbano e socioeconômico do interior do Estado, integrante da Região Metropolitana do Cariri (IBGE, 2024).

expansão da máquina pública municipal, ampliando as demandas por gestão eficiente, transparência administrativa e políticas de comunicação pública estruturadas.

No que se refere às características econômicas e ao planejamento regional, o município destaca-se como eixo estratégico de desenvolvimento do sul cearense, exercendo influência sobre municípios circunvizinhos e consolidando-se como centro de serviços públicos e privados (Saraiva, Brito, Santana, Silva, Aragão e Quesado, 2025, p. 2419). Tal centralidade reforça a relevância do estudo do controle social e dos mecanismos de transparência no âmbito da administração pública local.

A escolha de Juazeiro do Norte como recorte territorial justifica-se, portanto, por sua relevância demográfica, econômica e político-administrativa no contexto regional, bem como pela complexidade de sua estrutura institucional, fatores que demandam o fortalecimento de instrumentos de acesso à informação e participação cidadã, especialmente à luz da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

#### **2.4.2. Recorte institucional: Poder Executivo juazeirense**

O Poder Executivo Municipal configura-se como direção superior da Administração Pública no âmbito local, sendo exercido pelo (a) Prefeito (a) em conjunto com o (a) Vice-Prefeito (a), eleitos para mandato de quatro anos, com posse em 1º de janeiro do ano subsequente ao pleito, conforme destacado pela ENAP (2018):

Do ponto de vista legal e na qualidade de membro da Federação, o Município possui competências próprias. Na esfera Municipal, o poder estatal está distribuído entre Executivo e Legislativo, exercidos pela Prefeitura e Câmara Municipal que, sendo responsáveis legais e autônomos pela gestão local, também possuem responsabilidades específicas. Essas competências, por sua vez, tiveram que ser e continuam sendo discutidas. Há aquelas que são exclusivas, mas há também competências compartilhadas entre as esferas de governo (ENAP, 2018, p. 11)

Os Municípios são integrantes da organização político-administrativa prevista nos arts. 1º e 18 da Constituição Federal de 1988, assim como também são entes<sup>2</sup> dotados de autonomia administrativa, financeira, política e organizativa, nos limites constitucionais (Brasil, 1988).

A autonomia municipal, entretanto, não é absoluta, estando submetida aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência conforme disposto no artigo 37 da CF/88. Para este estudo, importaram os princípios da publicidade e

---

2 “Diferentes ordens governamentais autônomas, todas extraindo suas competências diretamente da Constituição”. MORAES (2023).

da eficiência em relação à gestão das informações de interesse público conforme disposição da LAI/2011.

Entre suas competências exclusivas destacam-se legislar sobre assuntos de interesse local, instituir e arrecadar tributos municipais, organizar e prestar serviços públicos de interesse local e promover o adequado ordenamento territorial, nos termos do art. 30 da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

No âmbito funcional, o Poder Executivo Municipal exerce atribuições políticas, administrativas e executivas. As funções políticas referem-se à representação do Município perante a Câmara Municipal e demais esferas de governo; as administrativas dizem respeito à condução cotidiana da máquina pública; e as executivas correspondem à direção estratégica, ao planejamento, à coordenação e ao controle das ações governamentais (ENAP, 2018).

O Poder Executivo também está sujeito a mecanismos de controle institucional e social. No âmbito municipal, a Câmara exerce função fiscalizatória, inclusive com apoio dos Tribunais de Contas, podendo acompanhar a execução orçamentária e financeira e convocar o (a) Prefeito (a) e secretários(as) para prestar esclarecimentos. Ademais, a sociedade civil pode exercer controle por meio da participação em audiências públicas, acompanhamento do processo orçamentário e utilização de instrumentos de acesso à informação, reforçando o caráter democrático da gestão local.

No que tange à gestão das informações de interesse público, o Poder Executivo Municipal possui o dever de publicar leis, decretos, portarias, balancetes, contratos e demais atos administrativos, garantindo sua divulgação em meios oficiais. A publicidade dos atos constitui requisito de validade e eficácia das normas, sendo etapa indispensável do processo legislativo municipal. Essa obrigação decorre tanto do princípio constitucional da publicidade quanto do direito fundamental de acesso à informação previsto no art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Conforme art. 29 da CF/88 o Poder Executivo Municipal em conjuntura e desenvoltura política, institucional e administrativa, deve reger-se por Lei Orgânica<sup>3</sup>, tendo o (a) Prefeito (a) como seu/sua representante máximo (a), assim como, deve se organizar por Secretarias Municipais responsáveis por áreas específicas da gestão pública através de um

---

<sup>3</sup> Norma de natureza constitucional local que deve estruturar a organização político-administrativa, disciplinar o funcionamento dos poderes e estabelecer as bases da gestão pública municipal, em consonância com a CF/88.

processo de descentralização administrativa que ocorre mediante delegação de atribuições às secretarias, condicionada à vontade política do (a) Prefeito (a).

É exatamente na conjuntura institucional do Poder Executivo municipal de Juazeiro do Norte – CE, que reside nosso espaço de investigação, ou seja, nas práticas e nos mecanismos de comunicação pública institucional em relação ao disposto pela Lei 12.527/2011 no que se refere à eficiência da gestão das informações de interesse público.

Importa destacar que, considerando este estudo como análise de instituições públicas, cujos trabalhos são geridos e desenvolvidos por indivíduos, e que estes se encontram também sob o resguardo ético, o tratamento e apresentação dos dados, as instituições encontram-se representados pela variável “I” (de instituição), seguida de um número de representação. Ex: I1, I2, I3, ...I21.

Conforme disposto na página oficial da Prefeitura Municipal de Juazeiro - em 17 de fevereiro de 2026 – havia 21 (vinte e uma) instituições compondo a conjuntura do Poder Executivo juazeirense.

## 2.5. ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

Este estudo decorre de pesquisa mista, ou seja, de abordagens quantitativas e qualitativas, cuja integração apresentou-se como necessária à compreensão da dinâmica entre comunicação pública (institucional) e controle social no município de Juazeiro do Norte - CE, cujo processo envolve dados quantitativos e resultados qualitativos.

Segundo Creswell (2014, p. 4), o viés quantitativo importa para fins de coleta e análise de dados numéricos, neste caso, às informações disponíveis em documentos oficiais, no portal eletrônico da Prefeitura Municipal e nos registros coletados por meio de envio de *emails*, ligações telefônicas e visitas presenciais aos endereços publicizados. Por este viés buscou-se a) mensuração: da quantidade de informações públicas atualizadas ou desatualizadas; b) do prazo de resposta às demandas eletrônicas; e c) os índices de comunicação efetiva entre os órgãos públicos e a sociedade juazeirense.

De acordo com Denzin e Lincoln (2018), “a pesquisa qualitativa volta-se à compreensão de fenômenos complexos em seus contextos naturais, dando ênfase aos significados e interpretações” (p. 3), oportunizando profundidade na compreensão de relações entre os dados coletados e o contexto social no qual estão inseridos, neste caso, a relação entre a comunicação pública e a sociedade juazeirense a partir das proposições da LAI e suas implicações para o controle social.

Para além dos esforços à construção da base teórica e documental foram realizadas visitas presenciais às sedes institucionais sob o intuito de verificar a correspondência entre os endereços publicizados nos canais oficiais e a localização física efetiva dos órgãos, bem como para aferir as condições de acesso presencial à informação pelo cidadão.

Lakatos e Marconi (2021, p. 194) observam que o “contato direto do pesquisador com o fenômeno observado, a fim de obter informações sobre a realidade estudada” tende a contribuir para pesquisas empíricas na obtenção de dados primários no contexto natural em que os fenômenos ocorrem ao oportunizar maior fidedignidade na coleta de dados. Gil (2019, p. 100) complementa que a observação direta contribui à verificação de comportamentos, rotinas institucionais e condições objetivas de funcionamento de organizações.

A análise de conteúdo, recomendada por Bardin (2016, p. 34) foi utilizada para interpretação das comunicações administrativas, respostas das instituições e as manifestações de agentes públicos no que se refere à disponibilização, negação ou não resposta da informação, para identificar o cumprimento do disposto na LAI e suas contribuições para o controle social. A triangulação metodológica aqui utilizada (bibliográfica + documental + observação em campo) fortalece a validade dos achados e minimiza vieses decorrentes de informações desatualizadas ou incorretas.

Para fins de análise de conteúdo recorreu-se ao tratamento dos dados, definido por Bardin (2016, p. 34) como um “conjunto de técnicas de análise de comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo”. Essa técnica oportunizou a categorização das informações, interpretação dos significados, identificação de padrões e construção de inferências que respondam às questões de pesquisa.

A integração entre diferentes estratégias metodológica justificou-se pela busca de:

- i. Profundidade conceitual e fundamentação teórica: base bibliográfica;
- ii. Acesso e verificação de dados oficiais e primários: base documental;
- iii. Validação empírica das informações públicas: observação *in locu*; <sup>4</sup>e
- iv. Rigor na interpretação e tratamento dos dados: análise de conteúdo.

Em linhas gerais buscou-se fortalecer a credibilidade e a relevância científica deste estudo via alinhamento do que se perceberam como melhores práticas de pesquisa em ciências sociais aplicadas e áreas correlatas

---

<sup>4</sup> Expressão latina que significa no próprio lugar, no próprio local onde o fato ocorreu ou onde se encontra a coisa a ser examinada (Silva, 2016).

### 3. COMUNICAÇÃO PÚBLICA

No âmbito teórico, esta proposta sustenta-se em abordagens de articulação entre *comunicação pública, transparência, acesso à informação e controle social no âmbito da Administração Pública*. Esta articulação justifica-se pelo posterior adentrar no cenário de análises a partir do Poder Executivo, que nada mais é, que um dos setores da Administração Pública. Assim, o desenvolvimento do arcabouço teórico desta seção sustentou-se nas publicações de Oliveira (2017), de Melo e Carniello (2020) da Associação Brasileira de Comunicação Pública (2021), da Escola de Serviços Públicos do Espírito Santo (2025) e Heloiza Matos (2012) para compreender e analisar as práticas comunicacionais no âmbito da Administração Pública como condição à participação cidadã e, conseqüentemente ao efetivo controle social.

#### 3.1. DA COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL À COMUNICAÇÃO PÚBLICA

O termo “Comunicação Pública” tem sua origem associada às transformações políticas do século XX e ao processo de redemocratização como ampliação ou aprimoramento do termo “Comunicação Governamental”, com utilização apontada como estratégia de busca pela transição de um modelo centralizador para uma prática orientada ao diálogo e à negociação pública. Oliveira (2017) afirma que o “início da comunicação governamental no século XX ocorreu de maneira totalitária, e em 1980 definem-se políticas de controle e também de informações” (OLIVEIRA, 2017, p. 02).

Posteriormente, com o fortalecimento democrático, ocorreu a transição de Comunicação Governamental para Comunicação Pública justificada por uma perspectiva mais participativa, conforme destaca Oliveira (2017):

Comunicação Pública é o processo de comunicação que se instaura na esfera pública entre o Estado, o Governo e a Sociedade e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública no país (Oliveira, 2017, p. 20).

A Escola de Serviço Público do Espírito Santo - ESPES, por sua vez compreende a Comunicação Pública como “área fundamental dentro do contexto governamental” pela configuração de “elo entre o Estado e a sociedade, cujo objetivo principal objetivo é informar e educar os cidadãos, permitindo-lhes o acesso a informações que são de interesse público e garantindo a transparência nas ações do Governo.” (ESPES, 2025, p. 03).

Duarte (2007) comunga da percepção da ESPES e amplia a discussão ao afirmar que “a comunicação pública deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da

informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe” (Duarte, 2007). Essa definição reforça a ampliação da Comunicação Pública como direito do cidadão em sua dimensão democrática.

Zémor (2009), sob a ótica cidadã, destaca que a Comunicação Pública deve contribuir “para alimentar o conhecimento cívico, facilitar a ação pública e garantir o debate público.” (Zémor, 2009), ou seja, para fortalecer o debate público e viabilizar a participação social. Para tanto, a Comunicação Pública difere-se das outras formas de comunicação organizacional ou institucional, desde os objetivos do Estado por trás de suas organizações, até seus mecanismos de regulamento e de fiscalização.

Segundo a ESPES, observa essa diferença em relação à comunicação corporativa.

Diferente de outros tipos de comunicação, como a comunicação institucional ou corporativa, a comunicação pública não visa o lucro ou a promoção de uma imagem de marca. A comunicação pública se destaca em seu papel de prestação de contas (*ou accountability*), pois permite que as ações dos gestores públicos sejam investigadas e avaliadas pela sociedade. (ESPES, 2025, p. 03).

Oliveira (2017) esclarece que a Comunicação Pública “não trata de comunicação sobre interesses particulares, privados, de mercado, pessoais, corporativos, institucionais, comerciais, promocionais.” (OLIVEIRA, 2017). Portanto, enquanto a comunicação comum pode ter finalidade promocional ou mercadológica, a Comunicação Pública deve estar comprometida exclusivamente com o interesse público, por direito e pela necessidade de diálogo com a soberania à coprodução dos trajetos ao interesse público (no caso brasileiro).

A Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também ao diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, regional e corresponsável. Portanto, é um bem e um direito da natureza, coletiva, envolvendo tudo o que diga respeito a aparato estatal, ações governamentais, partidos políticos, movimentos sociais, empresas públicas, terceiro setor e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (Oliveira, 2017, p. 11)

Entre os diferenciais da Comunicação Pública destaca-se o regulamentado compromisso com a ética, a transparência, a veracidade e o compromisso com o interesse social. Conforme ESPES sob a ética, a Comunicação Pública deve evitar “distorções e manipulações” (ESPES, 2025).

A ética na comunicação governamental implica que o governo e seus representantes se comuniquem com veracidade, imparcialidade e respeito, garantindo que as informações sejam acessíveis e claras para toda a população. A comunicação pública ética evita distorções e manipulações e está comprometida com o interesse social e a transparência (ESPES, 2025, p. 09)

Conforme a ESPES (2025), enquanto o compromisso com a ética alinha-se à veracidade e à transparência, o compromisso com o interesse social “exige que as comunicações sejam projetadas de forma a atingir e beneficiar a sociedade como um todo, promovendo a inclusão e o acesso à informação” (ESPES, 2025, p. 09), “jamais à autopromoção do governo ou de seus agentes.” (Kuncinski, 2009).

Em linhas gerais, a Comunicação Pública configura-se como mecanismo de transparência à prestação de contas (*accountability*)<sup>5</sup> e ao fortalecimento do controle social através de um processo de comunicação que oportunize o acompanhamento, o entendimento, o questionamento e o opinar em relação às decisões de seus representantes, sendo justamente a eficiência desse processo, nosso objeto de estudos, com recorte institucional delimitado ao Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte – CE.

Para compreender a Comunicação Pública no Poder Executivo – independentemente da esfera – é preciso compreendê-la no âmbito da Administração Pública, o que segue abordado na próxima subseção.

### 3.2. COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Fundamentam a Comunicação Pública os princípios que regem a Administração Pública, especialmente os previstos no art. 37 da Constituição Federal de 1988, dentre os quais, destaca-se a publicidade, que deve transcender o sentido formal de divulgação dos atos administrativos para legitimar a democracia. Conforme Oliveira “não há democracia possível sem informação pública qualificada e acessível” (Oliveira, 2017, p. 42).

Conforme Di Pietro (2019), a Administração Pública, em sentido objetivo, consiste na “atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob o Regime Jurídico de Direito Público, para a consecução dos interesses coletivos” (Di Pietro, 2019). Observe-se que tanto a Comunicação Pública, quanto a Administração Pública fundamentam-se na finalidade pública. Outra intersecção entre elas reside na configuração de elo entre Estado e Sociedade (ESPES, 2025, p. 03).

É dever da Administração Pública, disponibilizar informações claras, atualizadas e acessíveis sobre suas ações, políticas e serviços. Enquanto direito do cidadão, assegura à sociedade a possibilidade de conhecer, acompanhar e fiscalizar a atuação governamental. Tal entendimento encontra respaldo no próprio texto constitucional, que consagra o direito de

---

5 Dever de prestação de contas inerente ao princípio da publicidade e ao controle da Administração Pública, destacando que a atuação estatal deve ser transparente e sujeita à fiscalização social e institucional (Di Pietro, 2019)

acesso à informação e reforça a publicidade como princípio estruturante da Administração Pública (Brasil, 1988).

Além do princípio da publicidade, a comunicação pública também se relaciona diretamente ao princípio da eficiência, igualmente previsto no art. 37 da Constituição Federal, assim como com as demais infraconstitucionais que regulamentam a Administração Pública também no âmbito municipal. A eficiência administrativa exige que a atuação estatal produza resultados concretos em benefício da coletividade, o que inclui a prestação de informações de forma adequada às necessidades do cidadão. Nesse sentido, Maria Sylvia Zanella Di Pietro afirma que a eficiência impõe à Administração Pública o dever de atuar com qualidade e efetividade, buscando atender de forma satisfatória os interesses sociais (Di Pietro, 2020).

A Comunicação Pública na Administração Pública ocorre através dos canais oficiais de divulgação de informações, das assessorias de comunicação, dos portais institucionais, das audiências públicas, das ouvidorias, das redes sociais institucionais e dos relatórios de prestação de contas. Importaram para este estudo para fins de verificação do cumprimento no disposto na LAI: os canais oficiais de divulgação de informações, as assessorias de comunicação, os portais institucionais, as ouvidorias e as redes sociais institucionais.

Conforme regulamentações – a serem detalhadas nas seções seguintes – a partir dessas vias, a informação deve apresentar-se de forma clara, acessível e tempestiva, promovam a inclusão informacional e estimulem a participação cidadã (Lei 12.527/2011, art. 8º, § 3º, inciso I). A compreensão é fundamental para fins de aprovação, reprovação ou questionamento das decisões administrativas por parte da sociedade, seja para fins de posicionamento, seja para fins de emissão de opinião.

Tem-se, ainda um terceiro elemento relacionado à eficiência da Comunicação Pública, a saber, a Transparência. Compreende-se a articulação entre Comunicação Pública, Administração Pública e Transparência como imprescindível à materialização também do princípio da publicidade, na medida em que possibilita a circulação qualificada de informações de interesse público, do acesso à atualização e à linguagem.

Simultaneamente, a transparência amplia e qualifica a Comunicação Pública, conferindo-lhe legitimidade e efetividade. Assim, faz-se necessário um breve aprofundamento acerca da transparência enquanto princípio, dever jurídico e instrumento de controle social, o que será abordado de forma mais detalhada na próxima seção.

### 3.3. LEI 12.527/2011: REORGANIZAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES PÚBLICAS

A promulgação da Lei nº 12.527/2011, popularmente conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, configura-se como marco normativo na consolidação do direito fundamental de acesso às informações públicas no Brasil. A referida lei, tem como base regulamentar o disposto nos incisos XIV e XXXIII, do artigo 5º da Constituição Federal brasileira de 1988, cujo texto assegura a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (Brasil, 2016).

Conforme destacam Fujita e Oliveira (2023, p. 3), o reconhecimento constitucional do direito à informação inaugurou um processo de ampliação normativa que culminou na consolidação de um edifício jurídico voltado à transparência pública. Neste sentido o surgimento da LAI pode ser compreendido como ponto de evolução no processo de busca pela transparência no país.

Conforme assinala Heald (2006, p. 25), a partir dos anos 2000, a agenda da governança passou a enfatizar o controle social e o combate à corrupção como elementos centrais da administração pública democrática em um cenário em que a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000) instituiu instrumentos de transparência da gestão fiscal e determinou ampla divulgação das informações orçamentárias (Brasil, 2000), a Lei Complementar nº 131/2009 reforçou a obrigatoriedade da divulgação, em tempo real, das receitas e despesas públicas, consolidando a prática dos portais de transparência (Brasil, 2009), preparando o ambiente jurídico-institucional à promulgação da LAI (Fujita e Oliveira, 2023, p. 4),

Entre os princípios que fundamentam a LAI, destaca-se para fins de alinhamento com os objetivos desta investigação, a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, assim como o dever de divulgação de informações de interesse público coletivo ou geral independentemente de solicitações (Brasil, 2011). Fujita e Oliveira (2023, p. 8) ressaltam que a lei estabelece: a) máxima divulgação; b) limitação das exceções; c) facilitação de procedimentos; e d) promoção de um governo aberto como diretrizes estruturantes. Ao que os autores, observam como uma transição do paradigma do sigilo para o paradigma da transparência (Fujita; Oliveira, 2023, p. 24).

No plano procedimental, a LAI determina a criação do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC<sup>6</sup> e do sistema eletrônico (e-SIC), além de fixar prazo de 20 (vinte) dias para resposta aos pedidos, prorrogáveis por mais dez dias mediante justificativa expressa (Brasil, 2011). O solicitante não precisa justificar o pedido, e eventual negativa deve ser fundamentada, cabendo recurso administrativo (Brasil, 2011). Esses dispositivos evidenciam a intenção de tornar o acesso não apenas formalmente possível, mas efetivamente realizável.

A Lei nº 12.527/2011 busca fortalecer e viabilizar a efetivação do elo entre transparência, cidadania e controle social sob o caráter estruturante do Estado Democrático de Direito (Fujita e Oliveira, 2023, p. 6), para tanto, estabeleceu a reorganização das práticas de gestão da informação, e incorporação da tecnologia como instrumentos de efetivação do acesso à informação (Fujita; Oliveira, 2023, p. 15). Ao compreender a transparência como serviço essencial para o controle social e para a garantia de direitos individuais e coletivos, compreende-se igualmente que o acesso à informação é fundamental para o empoderamento social, à fiscalização, para o questionamento e participação cidadã nas decisões públicas.

Entretanto, Raupp e Pinho (2016) declaram que a efetivação da LAI enfrenta desafios significativos, sobretudo no âmbito municipal, ao observar que, mesmo após uma década de vigência da lei, persistem limitações quanto à qualidade e tempestividade das respostas aos pedidos de informação. Xavier e Cunha Filho (2014) comungam desta percepção e acrescentam que, embora haja avanços institucionais, a consolidação do novo paradigma ainda se encontra em processo de amadurecimento.

Posteriormente, em 2022 Raupp voltou a analisar o cumprimento da LAI a partir das prefeituras brasileiras, em relação à transparência passiva, cujos resultados demonstraram um avanço simbólico em relação à comunicação destas instituições com o público em geral. Neste sentido, Raupp (2022, p. 26) declarou que:

[...] mesmo “passados dez anos da LAI, ainda se encontra prefeituras para as quais não é possível enviar pedido de informação” [...] Temos muita tecnologia, ainda que ela possa e deva ser ampliada, mas pouca democracia, pois a tecnologia que poderia ser usada para aperfeiçoamento democrático, não é mobilizada neste sentido. (Raupp, 2022, p. 26-28)

---

6 Instância responsável por receber, protocolar, tramitar e responder aos pedidos de acesso à informação — conhecidos como transparência passiva —, garantindo que qualquer pessoa possa requerer dados públicos a qualquer órgão do município, inclusive da Prefeitura (Poder Público), e acompanhar os prazos e respostas (CGU, 2024).

O mesmo autor destaca que estudos sobre comunicação e transparência no setor público são importantes à medida em que contribuem para que os gestores visualizem e repensem suas estratégias para atendimento ao disposto na LAI, cujas previsões decorrem da necessidade e do direito dos indivíduos ao acesso das informações.

Assim, este estudo direcionou esforços para verificar como ocorre a gestão e disponibilização das informações de caráter coletivo/públicas, com base na LAI e nos perfis institucionais identificados por Raupp (2016 e 2022), a saber, instituições para as quais não é possível enviar pedido de informação; instituições que recebem os pedidos de informações, instituições que recebem os pedidos de informações e respondem ao cidadão solicitante, tendo como parcela de verificação, as instituições que integram o Poder Executivo de Juazeiro do Norte – CE.

#### **4. TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE JN - CE À LUZ DA LAI**

O Estado brasileiro organiza-se a partir da denominada Federação, “uma forma de Estado em que se conjugam vários centros de poder autônomos, coordenados por uma Constituição rígida, que estabelece a repartição de competências entre a União e as entidades federadas” (Silva, 2014). Para o autor, a autonomia política, administrativa e financeira dos entes federados é elemento essencial à configuração do Estado Federal. Porém, essa autonomia é limitada pela própria CF/88, sob a observância dos princípios previstos no art. 37, notadamente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Brasil, 1988).

##### **4.1. PODER EXECUTIVO JN – CE**

O Poder Executivo municipal, normalmente, estrutura-se por Secretarias Municipais e órgãos auxiliares. A eficiência administrativa desenvolve-se através da descentralização do poder “com outros gestores providos de autoridade para resolver os problemas ou atender às demandas da população, dependerá da montagem de uma estrutura distribuída entre órgãos que chamaremos aqui de Secretarias Municipais” (ENAP, 2018, p. 15). Assim, a organização administrativa reflete tanto as prioridades políticas quanto às demandas sociais locais.

Tem-se no Poder Executivo Municipal o principal responsável pela administração e implementação das políticas públicas locais, inclusive as de comunicação e transparência. Assim, foram analisadas todas as instituições que integram o Poder Executivo Juazeirense, no que se refere às vias de comunicação pública em termos de existência, disponibilização, atualização e retorno institucional.

O Poder Executivo de Juazeiro do Norte, até o momento do desenvolvimento deste estudo, estrutura-se a partir de 21 (vinte e uma) instituições: Prefeitura, Ouvidoria, Autarquia Municipal de Meio Ambiente, Departamento Municipal de Trânsito | Sesp, Fundação Memorial Padre Cícero, Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte, Gabinete do Prefeito, Guarda Civil Metropolitana | Sesp, Procuradoria Geral do Município, Secretaria Municipal de Administração, Secretaria Municipal de Assistência Social, Secretaria Municipal de Cultura, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal de Esporte e Juventude, Secretaria Municipal de Finanças, Secretaria Municipal de Infraestrutura, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Segurança Pública e Cidadania, Controladoria e Planejamento Geral do Município, Secretaria Municipal de

Agricultura, Meio Ambiente e Serviços Públicos e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Romaria.

A verificação da eficiência na comunicação desenvolveu-se através da busca pelas vias de comunicação virtuais, telefônicas e físicas ou presenciais. Significa que foram enviados *emails*, realizadas ligações telefônicas e visitas para verificação dos endereços das instituições do referido Poder Executivo, cujo resultado segue representado no quadro abaixo.

Todas as vias de comunicação apresentadas como integrantes do Poder Executivo neste trabalho, foram identificadas na Página Oficial da Prefeitura de Juazeiro do Norte – CE, na aba das Secretarias, disponível no link abaixo do Quadro II. Conforme a referida página, o Poder Executivo juazeirense conta com a seguinte estrutura institucional e suas respectivas vias de comunicação:

**QUADRO 2: VIAS DE COMUNICAÇÃO**

INSTITUIÇÃO	TELEFONE	E-MAIL	ENDEREÇO
Prefeitura	(88) 3199-0364	<a href="mailto:ouvidoria@juazeiro.ce.gov.br">ouvidoria@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, 120 - Centro,
Ouvidoria	—	<a href="mailto:ouvidoria@juazeiro.ce.gov.br">ouvidoria@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, 120 - Centro
Autorarquia Municipal de Meio Ambiente	(88) 3199-0380	<a href="mailto:amaju.atendimento@juazeiro.ce.gov.br">amaju.atendimento@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120, Centro
Departamento Municipal de Trânsito   Sesp	(85) 9.8198-5032	<a href="mailto:demutran@juazeiro.ce.gov.br">demutran@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120, Centro
Fundação Memorial Padre Cícero	(88) 9.9821-1231	<a href="mailto:fundacaomemorialpadrecicero@gmail.com">fundacaomemorialpadrecicero@gmail.com</a>	Antigo Prédio da Prefeitura de JN, S/N, Centro
Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte	(88) 3512-5088	<a href="mailto:faleconosco@previju.no.com">faleconosco@previju.no.com</a>	R. do Cruzeiro, Nº 163-167 - Centro
Gabinete do Prefeito	(88) 3199-0395	<a href="mailto:gabinete@juazeiro.ce.gov.br">gabinete@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120, Centro

Guarda Civil Metropolitana   Sesp	153	<a href="mailto:comandogcm@juazeiro.ce.gov.br">comandogcm@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro
Procuradoria Geral do Município	(88) 3199-0364	<a href="mailto:pgm@juazeiro.ce.gov.br">pgm@juazeiro.ce.gov.br</a>	Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro
Secretaria Municipal de Administração	(88) 3199-0361	<a href="mailto:sead@juazeiro.ce.gov.br">sead@juazeiro.ce.gov.br</a>	Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro - CEP: 63.010-015
Secretaria Municipal de Assistência Social	(88) 3199-0465	<a href="mailto:sas@juazeiro.ce.gov.br">sas@juazeiro.ce.gov.br</a>	Rua Monsenhor Esmeraldo, Nº SN - Franciscanos
Secretaria Municipal de Cultura	(88) 3199-0456	<a href="mailto:secult@juazeiro.ce.gov.br">secult@juazeiro.ce.gov.br</a>	Rua Antônio Valter Honorato, Nº SN - José Geraldo da Cruz
Secretaria Municipal de Educação	(88) 3199-0376	<a href="mailto:seduc@juazeiro.ce.gov.br">seduc@juazeiro.ce.gov.br</a>	Rua São Francisco, Nº SN - São Miguel
Secretaria Municipal de Esporte e Juventude	(88) 9.9233-8491	<a href="mailto:sejuv@juazeiro.ce.gov.br">sejuv@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Catulo da Paixão Cearense, Nº S/N - Triângulo
Secretaria Municipal de Finanças	(88) 3199-0367	<a href="mailto:sefin@juazeiro.ce.gov.br">sefin@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº S/N - Centro
Secretaria Municipal de Infraestrutura	(88) 3199-0385	<a href="mailto:seinfra@juazeiro.ce.gov.br">seinfra@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro
Secretaria Municipal de Saúde	(88) 3199-0391	<a href="mailto:sesau@juazeiro.ce.gov.br">sesau@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Tabelião João Machado, Nº SN - Santa Tereza
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Cidadania	(88) 3199-0460	<a href="mailto:seesp@juazeiro.ce.gov.br">seesp@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Erivano Cruz, Nº 409 - Centro
Controladoria e Planejamento Geral do Município	(88) 3199-0464	<a href="mailto:cgm@juazeiro.ce.gov.br">cgm@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro

Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente e Serviços Públicos	(88) 3199-0384	<a href="mailto:seamasp@juazeiro.ce.gov.br">seamasp@juazeiro.ce.gov.br</a>	Av. Ailton Gomes, Nº SN - Centro
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Romaria	(88) 3199-0379	<a href="mailto:sedetur@juazeiro.ce.gov.br">sedetur@juazeiro.ce.gov.br</a>	R. Interventor Francisco Erivano Cruz, Nº 120 - Centro

Fonte: <https://www.juazeirodonorte.ce.gov.br/secretaria.php..>

Tem-se a partir do Quadro II, que o Poder Executivo Municipal de Juazeiro do Norte estrutura-se de múltiplas instituições e suas respectivas comunicação pública, a saber, contatos telefônicos, endereços eletrônicos e localizações físicas das instituições administrativas.

Apesar de uma exceção que não apresentou via de comunicação telefônica, a disponibilização desses canais demonstra, em tese, adequação às exigências de publicidade e transparência em atendimento ao disposto na CF/88 e na LAI, especialmente no que se refere à oferta de mecanismos de contato entre Administração Pública e sociedade.

Contudo, por compreendermos a disponibilização formal dessas vias como etapa inicial da comunicação, bem como que ela – por si só – não assegura a efetividade do acesso à informação, direcionamos esforços à verificação prática da funcionalidade, atualização e capacidade de resposta dos canais disponibilizados, para fundamentar as análises desenvolvidas nos tópicos seguintes.

#### 4.2. EFICIÊNCIA DAS VIAS DE COMUNICAÇÃO: EMAIL

Após o levantamento das instituições relacionadas e suas respectivas vias de comunicação, verificou-se que em relação à disponibilização de contatos telefônicos, das vinte e uma instituições, apenas a uma secretaria não havia disponibilizado contato telefônico. Entretanto, todas disponibilizaram endereços de *email* e endereços físicos (da sede das instituições).

Realizado o levantamento das vias de comunicação por *email*, chegou o momento de verificar a existência, disponibilidade, atualização e funcionalidade (retorno). Iniciamos pela busca de comunicação através dos *emails* disponibilizados. Os *e mails* foram enviados tendo como “Assunto: Solicitação de Informação” e com o seguinte texto padrão para todas as secretarias:

### TEXTO DOS EMAILS

*“Venho através deste, solicitar as seguintes informações relacionadas à (NOME DA INSTITUIÇÃO)*

*1 - Nome do(s) Representante (s) legal (is);*

*2 – Email(s);*

*3 - Horário de Atendimento;*

*4 - Telefone;*

*5 - Endereço; e*

*6 - Outros meios de comunicação com a sociedade (Instagram, Facebook...)*

*At. te,*

*Flávia Hellen de Sousa Bezerra”*

A partir dessa busca, obtivemos os seguintes resultados:

#### QUADRO 3: COMUNICAÇÃO (EMAIL)

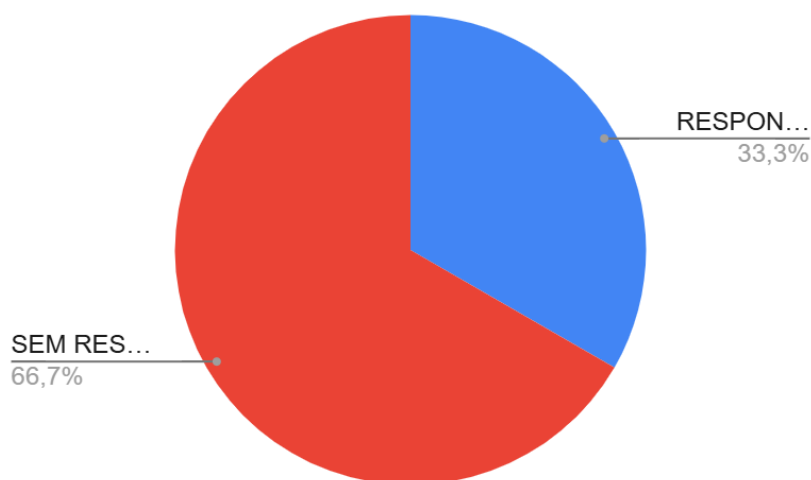
ENVIADOS	RESPONDIDOS	SEM RESPOSTA
21	07	14

Fonte: Dados da Pesquisa

A partir do Quadro III compreende-se que, embora todas as instituições analisadas tenham disponibilizado endereço eletrônico oficial em seus canais institucionais, a efetividade da comunicação por esta via mostrou-se limitada. Das 21 (vinte e uma) mensagens encaminhadas, apenas 07 (sete) obtiveram resposta, correspondendo a aproximadamente 33,3% do total, enquanto 14 (quatorze), equivalentes a 66,7% permaneceram sem retorno até o encerramento da coleta de dados.

Este cenário reforça a compreensão que, a simples disponibilização formal do correio eletrônico institucional não garante, necessariamente, a efetividade da comunicação pública nem o pleno acesso à informação por parte da sociedade. Para melhor compreensão por visualização das informações do cenário comunicacional por *email*, segue o Gráfico I.

### GRÁFICO 1: INSTITUIÇÕES DO EXECUTIVO JUAZEIRENSE: COMUNICAÇÃO VIA EMAILS



Fonte: Dados da pesquisa (2026)

Das 21 instituições que integram o Executivo juazeirense, apenas 7 responderam – satisfatoriamente – ao *email* de solicitação enviado em 17 de fevereiro de 2026. Destaque-se que ao mês de maio de 2026, o cenário quantitativo permanece.

Tem-se, portanto, um cenário de fragilidades significativas na comunicação pública, assim como na efetivação dos princípios da transparência pública e do acesso à informação no âmbito do Poder Executivo de Juazeiro do Norte – CE. Compreende-se a partir desses resultados que há necessidades outras para além da disponibilização formal das vias de comunicação, ou seja, funcionalidade. A eficiência à comunicação não se efetiva de forma unilateral.

A predominante falta de compromisso com o retorno institucional implica no descumprimento ao princípio da publicidade, ao direito à informação, previsto na LAI e compromete o exercício do controle social e, conseqüentemente, da cidadania. Destaque-se que a permanência do cenário até maio de 2026 traduz deficiência na atualização e monitoramento dos canais oficiais, indicando limitações estruturais e administrativas na política de comunicação pública do Poder Executivo municipal via *email*.

#### 4.3. EFICIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO: CONTATOS TELEFÔNICOS

Realizado o levantamento e verificada a comunicação através dos e-mails, foram direcionados esforços no sentido de verificar a eficiência do processo de comunicação com as

mesmas instituições, mas desta vez, através dos contatos telefônicos disponibilizados na página oficial da prefeitura de Juazeiro do Norte – CE.

As ligações foram realizadas, utilizando-se da seguinte fala:

### TEXTO DAS LIGAÇÕES

*“Bom dia!*

*Sou Flávia Hellen, e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre a comunicação pública institucional do Poder Executivo do Município de Juazeiro do Norte. O (a) Senhor (a) poderia me confirmar alguns dados para comunicação pública desta secretaria?*

- 1. Responsável legal?*
- 2. E-mails?*
- 3. Telefone (s)?*
- 4. Endereço e Horário de funcionamento?”.*

As ligações foram realizadas no período compreendido entre 03 a 24 de março de 2026, através das quais obtivemos os resultados constantes no quadro a seguir. Importa destacar que dispomos das datas e horários de todas as ligações para cada uma das instituições, mas por uma questão ética, as instituições serão representadas pela letra “I” (de instituição), seguida de um número, conforme sequência.

### QUADRO 4: COMUNICAÇÃO POR LIGAÇÕES TELEFÔNICAS INSTITUIÇÃO DETALHAMENTO

I1	<b>1 ligação:</b> – todas as informações prestadas.
I2	<b>1 ligação:</b> – todas as informações prestadas.
I3	<b>1 ligação:</b> – todas as informações prestadas.
I4	<b>1 ligação:</b> – todas as informações prestadas.
I5	<b>1 ligação:</b> – todas as informações prestadas.
I6	<b>2 ligações:</b> – 1 com ramal ocupado – 1 todas as informações prestadas.
I7	<b>4 ligações:</b> – 3 ramal ocupado e – 1 todas as informações prestadas.
I8	<b>7 ligações:</b> – 6 “Chamou, mas não atendeu” e

**INSTITUIÇÃO****DETALHAMENTO**

	– 1 resposta “Não foi possível completar sua ligação”.
	<b>5 ligações:</b>
I9	– 3 “Chamou, mas não atendeu” e – 2 respostas “Não foi possível completar sua ligação”.
	<b>5 ligações:</b>
I10	– 3 “Chamou, mas não atendeu” e – 2 respostas “Não foi possível completar sua ligação”.
	<b>5 ligações:</b>
I11	– 2 “Chamou, mas não atendeu” e – 3 respostas “Não foi possível completar sua ligação”.
	<b>5 ligações:</b>
I12	– 3 “Chamou, mas não atendeu” e – 2 respostas “Não foi possível completar sua ligação”.
I13	<b>5 ligações:</b> todas com resposta “Ramal ocupado”.
I14	<b>5 ligações:</b> todas com resposta “Ramal ocupado”.
I15	<b>5 ligações:</b> todas com resposta “Ramal ocupado”.
I16	<b>5 ligações:</b> todas com resposta “Ramal ocupado”.
	<b>5 ligações:</b>
I17	– 2 “Chamou, mas não atendeu”, – 1 resposta “Não foi possível completar sua ligação” e – 2 respostas “Ramal ocupado”.
I18	<b>5 ligações:</b> todas direcionadas para caixa postal.
I19	<b>2 ligações:</b> ambas com informação de contato inexistente.
I20	<b>2 ligações:</b> ambas com informação de contato inexistente.
I21	<b>0 ligações:</b> ausência de número disponibilizado.

Fonte: Dados da Pesquisa (2026)

Entre 03 e 24 de março de 2026, foram realizadas 71 tentativas através das vias de comunicação pelos contatos telefônicos disponibilizados pelas Secretarias, através das quais foram registrados 8 atendimentos com prestação integral das informações solicitadas, 19 ocorrências em que o telefone chamou sem atendimento, 4 registros de contatos inexistentes, 22 respostas de “ramal ocupado”, 5 encaminhamentos para caixa postal e 11 respostas automáticas informando que “não foi possível completar a ligação”. Também foi identificada 1 instituição sem número telefônico disponibilizado para contato público. Segue o Gráfico II, sob o intuito de oportunizar uma visualização da representatividade das situações e, conseqüentemente, melhor compreensão sobre a situação da comunicação pelas vias telefônicas nas instituições investigadas.

## GRÁFICO II – COMUNICAÇÃO TELEFÔNICA COM O PODER EXECUTIVO JUAZEIRENSE



Apenas 08 tentativas, ou seja, 11,3% das ligações resultaram em atendimento satisfatório, enquanto 22 registros, correspondentes a aproximadamente 31% das ligações realizadas, obtiveram resposta de “ramal ocupado”. As situações em que o telefone chamou sem atendimento somaram 19 ocorrências, representando aproximadamente 26,8% dos registros, ao passo que 11 ligações, equivalentes a 15,5% do total, receberam mensagens automáticas de impossibilidade de completar a chamada. Além disso, 4 tentativas, correspondentes a 5,6% dos registros, indicaram contatos inexistentes, enquanto 5 ligações, equivalentes a aproximadamente 7% do total, foram direcionadas para caixa postal. Os dados evidenciam fragilidades na acessibilidade e na funcionalidade dos canais telefônicos institucionais, comprometendo a eficiência da comunicação pública e o acesso do cidadão às informações administrativas.

Tem-se, portanto, uma baixa efetividade dos canais telefônicos institucionais analisados e, conseqüentemente, o descumprimento de dois dos princípios constitucionais da Administração Pública postos no art. 37 da CF/88, a saber, princípio da Eficiência e princípio da Publicidade, além de implicações ao cumprimento do disposto na LAI no que se refere ao direito do cidadão ao acesso a informações e canais atualizados e com efetiva funcionalidade. Em linhas gerais, a própria cidadania encontra dificuldade de efetivação diante de uma comunicação pública deficiente.

#### 4.4. EFICIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO: ENDEREÇOS FÍSICOS

Verificadas a disponibilidades das vias de comunicação, bem como a eficiência dessa comunicação por *emails* e por telefones, seguimos à verificação dos endereços das instituições, sob a compreensão de que, em caso de dificuldade de comunicação por *email* ou por telefone, o cidadão pode buscar informações ou direcionar solicitações na sede das secretarias almejadas.

As visitas presenciais às sedes das Secretarias, foram realizadas em 27 de março de 2026, no período da manhã, entre 08 e 11 horas. Essas visitas oportunizaram o registro fotográfico e a identificação de regularidade em relação a quase todos os endereços, exceto uma secretaria. Seguem os registros:

##### IMAGEM 1: PREFEITURA JN - CE



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 2: AUTARQUIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 3: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO | SESP**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 4: FUNDAÇÃO MEMORIAL PADRE CÍCERO**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 5: FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DE JUAZEIRO DO NORTE**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 6: GABINETE DO PREFEITO**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 7: GUARDA CIVIL METROPOLITANA | SESP**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 8: PROCURADORIA GERAL E OUVIDORIA DO MUNICÍPIO**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 9: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 10: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 11: SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 12: SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 13: SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E JUVENTUDE**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 14: SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 15: SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA**

Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 16: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

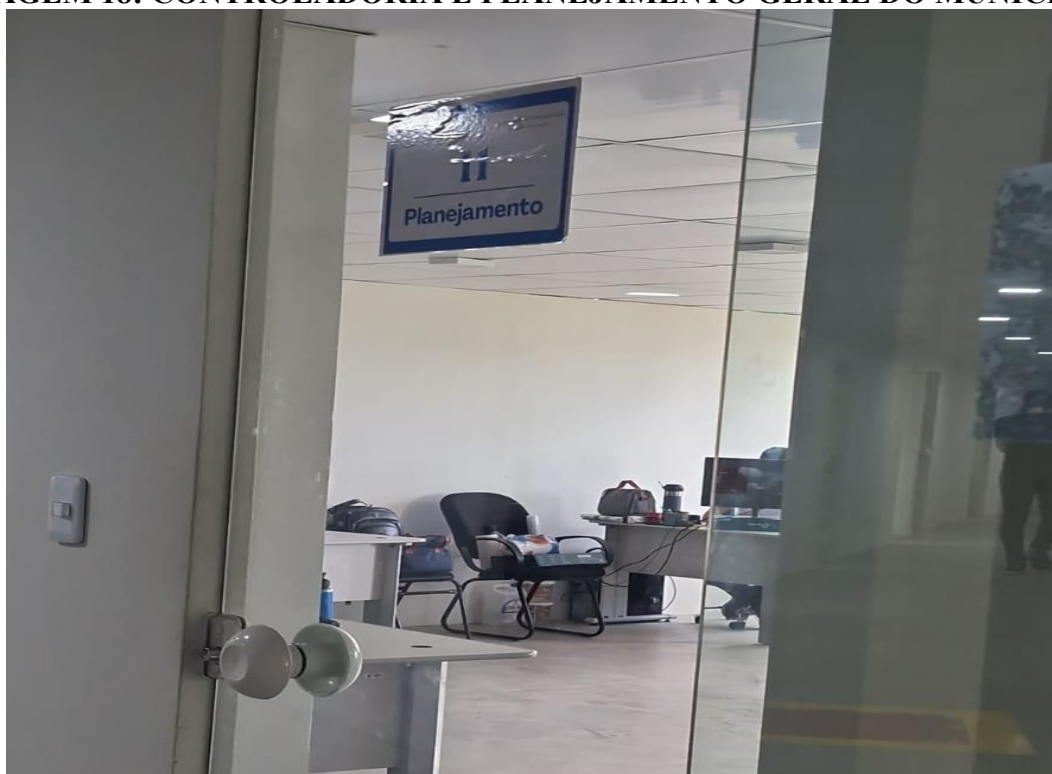
Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 17: SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 18: CONTROLADORIA E PLANEJAMENTO GERAL DO MUNICÍPIO**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 19: SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, MEIO AMBIENTE E SERVIÇOS PÚBLICOS**



Acervo da Pesquisa (2026)

**IMAGEM 20: SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TURISMO E ROMARIA.**



Acervo da Pesquisa (2026)

As visitas presenciais realizadas em 27 de março de 2026, no período compreendido entre 08h e 11h, atestaram uma correspondência entre os endereços físicos disponibilizados nos canais oficiais do Poder Executivo Municipal de Juazeiro do Norte e a localização efetiva das sedes das instituições analisadas. Dos 21 (vinte e um) endereços verificados, apenas uma instituição não se encontrava instalada no local oficialmente informado, estando concentrada junto a de diversas secretarias na Rua Interventor Francisco Erivano Cruz.

O fato de esta secretaria estar concentrada junto a diversas outras, sugere a possibilidade de adoção de estratégia administrativa voltada à centralização dos serviços públicos e à facilitação do acesso da população às repartições municipais, o que não a isenta do dever de atualização e disponibilização deste tipo de informação de caráter público. Durante as visitas, também foi possível identificar ausência de sinalização institucional em duas Secretarias, o que pode ser compreendido como elemento que dificulta a identificação e localização imediata desses órgãos pelo cidadão.

Sob a perspectiva da eficiência na comunicação pública, os resultados demonstram que os endereços físicos representam, entre as vias analisadas, o canal de maior regularidade quanto à existência e localização das instituições. Entretanto, a desatualização de informações oficiais, ainda que identificada em apenas um caso, evidencia a necessidade de manutenção contínua dos dados disponibilizados ao público, especialmente em observância aos princípios da publicidade, transparência e eficiência administrativa previstos no art. 37 da Constituição Federal e na Lei de Acesso à Informação.

Em suma, compreende-se que a centralização de secretarias em um mesmo espaço físico pode contribuir para a acessibilidade do cidadão e para a integração administrativa, mas não afasta o dever do Poder Público de assegurar informações claras, precisas e atualizadas acerca da localização e identificação de seus órgãos institucionais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral analisar as perspectivas de controle social a partir das práticas de comunicação entre as instituições do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte – CE e a população, à luz dos dispositivos da Lei nº 12.527/2011 (LAI). A investigação permitiu responder ao problema de pesquisa inicialmente proposto, possibilitando compreender que, embora o Poder Executivo juazeirense apresente avanços formais quanto à disponibilização de informações institucionais e canais de comunicação pública, persistem limitações significativas relacionadas à funcionalidade, atualização e efetividade dessas vias comunicacionais.

Dessa forma, a hipótese inicialmente levantada – as práticas de comunicação adotadas pelo Poder Executivo municipal atenderiam às exigências estabelecidas pela LAI e contribuiriam para o fortalecimento do controle social – foi apenas parcialmente confirmada. Observou-se que existe cumprimento parcial das exigências legais, no que se refere à disponibilização formal de canais de comunicação, especialmente endereços físicos, telefones e e-mails institucionais e que, as deficiências identificadas geram fragilidades relevantes à eficiência e à prática da comunicação pública, especialmente no que se refere à responsividade institucional, atualização das informações e efetividade do acesso à informação pública.

O estudo conseguiu alcançar os objetivos propostos, a saber: a) realização do levantamento das instituições integrantes do Poder Executivo municipal e de suas respectivas vias de comunicação pública do Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte – CE; b) verificação da eficiência da comunicação institucional à luz da LAI, especialmente quanto à disponibilização ativa das informações, atualização dos dados, facilidade de acesso e responsividade institucional; e c) produção e apresentação de informações analíticas à compreensão sobre o cenário e práticas comunicacionais que favorecem ou dificultam a comunicação, a transparência e o exercício do controle social pela população juazeirense.

Entre os principais achados da pesquisa, destacou-se a discrepância entre a existência formal dos canais de comunicação e sua efetiva funcionalidade, especialmente no caso da comunicação por e-mail, apenas 7 das 21 instituições responderam às solicitações encaminhadas, mesmo após meses do envio das mensagens.

Em relação às vias de comunicação telefônica, os resultados atestaram uma baixa efetividade comunicacional, com elevado número de chamadas não atendidas, contatos inexistentes, ramais ocupados e impossibilidade de completar ligações. Em contrapartida, os

endereços físicos apresentaram maior regularidade quanto à correspondência entre os dados disponibilizados e a localização efetiva das instituições, embora também tenham sido identificadas inconsistências relacionadas à atualização e à sinalização institucional.

Esses resultados dialogam diretamente com as concepções teóricas trabalhadas ao longo da pesquisa, em relação às fragilidades identificadas que corroboram com as observações de Raupp (2016; 2022) acerca das limitações enfrentadas pelos municípios brasileiros na efetivação da transparência pública e da comunicação institucional prevista pela LAI. Da mesma forma, confirmam as discussões de Duarte (2007), Oliveira (2017) e Zémor (2009), ao demonstrarem que a Comunicação Pública não se limita à divulgação formal de informações, mas exige acessibilidade, clareza, atualização e efetividade na interação entre Estado e sociedade. Também se relacionam às reflexões de Di Pietro (2020) e Meirelles (2016) sobre a necessidade de observância dos princípios constitucionais da publicidade e da eficiência administrativa.

No âmbito teórico, o estudo contribui para o fortalecimento das discussões acerca da Comunicação Pública como política transversal indispensável à efetivação da transparência administrativa e do controle social. Ao articular fundamentos do Direito Administrativo, da Administração Pública e da Comunicação Pública, a investigação amplia a compreensão da comunicação institucional como elemento estruturante do Estado Democrático de Direito e condição essencial para a cidadania ativa.

Sob a perspectiva prática e social, a pesquisa evidencia a necessidade de aprimoramento das políticas públicas de comunicação e transparência no âmbito municipal, especialmente quanto ao monitoramento, atualização e funcionalidade dos canais institucionais disponibilizados à população. Os resultados podem subsidiar gestores públicos no desenvolvimento de estratégias voltadas ao fortalecimento da comunicação pública, contribuindo para ampliar a participação cidadã, a fiscalização social e a legitimidade das ações administrativas.

Entretanto, o estudo também apresenta limitações. Entre elas, destaca-se o recorte temporal da pesquisa, desenvolvido em período específico do ano de 2026, bem como a delimitação institucional restrita ao Poder Executivo do município de Juazeiro do Norte – CE. Além disso, a investigação concentrou-se predominantemente na análise das vias de comunicação institucional formalmente disponibilizadas, não abrangendo de forma aprofundada aspectos relacionados à percepção da população usuária desses serviços comunicacionais. Também se reconhece que mudanças administrativas posteriores ao período de coleta podem alterar parcialmente o cenário identificado.

Diante dessas limitações, sugerem-se perspectivas futuras de pesquisa voltadas à ampliação do escopo investigativo, incluindo análises comparativas entre municípios de diferentes portes e regiões, estudos sobre transparência ativa e passiva em outras esferas da Administração Pública, bem como investigações centradas na percepção da sociedade acerca da qualidade da comunicação pública institucional. Recomenda-se, ainda, o aprofundamento de estudos sobre o papel das redes sociais institucionais, da linguagem cidadã e das tecnologias digitais na ampliação do acesso à informação e no fortalecimento do controle social.

Tem-se, portanto, que a comunicação pública constitui elemento essencial para a concretização do direito fundamental de acesso à informação e para o fortalecimento da democracia participativa. Embora o Poder Executivo de Juazeiro do Norte – CE apresente esforços formais de adequação às exigências da Lei nº 12.527/2011, os resultados evidenciam que a efetividade do controle social depende não apenas da existência de canais de comunicação, mas da garantia de sua funcionalidade, acessibilidade, atualização e compromisso institucional com o cidadão.

Encerro esse estudo, com a percepção alinhada a de Raupp (2026), sobre termos muita tecnologia e pouca democracia, em razão de ambas não comungarem do mesmo sentido, direção e ritmo, mas certa que estudar esses processos pode e deve subsidiar e estimular os gestores a visualizar o cenário em suas potencialidades e desafios, em busca da eficiência nos serviços públicos.

Esta pesquisa delimitou-se à análise das vias de comunicação publicizadas pelas instituições do Poder Executivo de Juazeiro do Norte – CE em suas páginas oficiais, concentrando-se nos canais de e-mail, telefone e endereços físicos disponibilizados à população. Significa que não foram aprofundadas outras dimensões do ecossistema da comunicação pública contemporânea (e-SIC, portais de transparência, ouvidorias digitais e redes sociais institucionais), assim como não contemplou comparações com outros Poderes e/ou municípios, esferas de governo ou análises longitudinais sobre possíveis mudanças na política comunicacional da gestão pública local.

A título de continuidade, sugere-se o desenvolvimento de pesquisas comparativas entre municípios da Região do Cariri ou entre diferentes poderes e órgãos da administração pública, buscando compreender padrões e desafios comuns à efetivação da Lei de Acesso à Informação. Recomenda-se, ainda, o aprofundamento da investigação sobre transparência ativa e passiva em ambientes digitais, como portais institucionais, redes sociais oficiais e sistemas eletrônicos de informação e atendimento ao cidadão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE FILHO, Aroldo Carlos Ferreira; ANDRADE, Ailson de Menezes. **Controle social: ferramenta para o exercício da cidadania.** *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, v. 13, n. 44, p. 945–961, 2019.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA (ABCPÚBLICA). *Guia de comunicação pública e institucional*. Brasília, DF: ABCPública, 2021.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BENEVIDES, Maria V. de M. Cidadania ativa e democracia no Brasil. *Revista Parlamento e Sociedade*, v. 4, n. 6, p. 21-31, 2016
- BITENCOURT, Caroline Müller; PASE, Eduarda Simonetti. A necessária relação entre democracia e controle social: discutindo os possíveis reflexos de uma democracia “não amadurecida” na efetivação do controle social da Administração Pública. **Revista de Investigações Constitucionais**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 293–311, 2015.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na administração pública federal*. Brasília, DF: CGU, 2016.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. Brasília, DF: Presidência da República, 2011.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Transparência pública e acesso à informação**. Brasília, DF: CGU, 2013.
- CRESWELL, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4ª ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- CRESWELL, John W. *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.
- DENZIN, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5ª ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2018.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 33. ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ESCOLA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO (ESESP). *Comunicação pública e transparência na administração pública*. Vitória: ESESP, 2025.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). **Políticas públicas e governo local: o município na Federação brasileira**. Brasília, DF: ENAP, 2018.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; OLIVEIRA, Marcelo Fernandes de. A lei da transparência e de acesso à informação no Brasil: o caso do Estado de São Paulo. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 28, Fluxo Contínuo, 2023.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HEALD, David. Varieties of transparency. In: HOOD, Christopher; HEALD, David (ed.). *Transparency: the key to better governance?* New York: Oxford University Press, p. 25-43. 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LOPES, Alice Casimiro; MACEDO, Elizabeth. *Teorias de currículo*. São Paulo: Cortez, 2011.

LOPES, Cristiano Aguiar; VASCONCELLOS, Fernando Antônio de. *Acesso à informação pública: transparência, participação social e cidadania*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

MATOS, Heloiza. *Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do Legislativo*. São Paulo: Paulus, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. *RAP - Revista de Administração Pública*, v. 42, n. 3, p. 551-579, 2008.

MORAES, Alexandre de. *Direito constitucional*. 39. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

OLIVEIRA, Felipe Gabriel Barbosa de. **Comunicação pública: conceitos em sua singularidade, cidadania e compromisso com a verdade**. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, edição 04, ano 02, v. 01, p. 438-459, jul. 2017. ISSN 2448-0959.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. **Comunicação pública e compromisso com a verdade**. São Paulo: Paulus, 2017.

RAUPP, Fabiano Maury. *Transparência pública e controle social: possibilidades e limites da accountability no Brasil*. Florianópolis: Insular, 2022.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio Gomes de. Review of passive transparency in Brazilian city councils. *Revista de Administração da USP*, São Paulo, v. 51, p. 288-298, 2016.

SARAIVA, [prenomes não identificados]; BRITO, [prenomes não identificados]; SANTANA, [prenomes não identificados]; SILVA, [prenomes não identificados]; ARAGÃO, [prenomes não identificados]; QUESADO, [prenomes não identificados]. *[Título não identificado]*. 2025.

**Observação:** é necessário inserir o título completo da obra, local, editora/periódico e demais dados bibliográficos.

SARAIVA, Piedley Macedo. **Juazeiro do Norte: caracterização institucional e administrativa do município**. Juazeiro do Norte, 2025.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

SILVA, [prenome não identificado]. *[Título não identificado]*. 2016.

**Observação:** não foi possível identificar a obra completa apenas pela citação “Silva (2016)”. É necessário confirmar autor e título.

SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 37. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research* (2ª ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

XAVIER, V. C. S.; CUNHA FILHO, M. C. *Lei de Acesso à Informação: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.


Zhao, E. S. & Cunha, K. S. (2018). *Pesquisa documental em ciências sociais: desafios e possibilidades*. *Revista Metodologia*, 25(2), 211-230.

ANEXO  
DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que este Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia/Tese/Dissertação), escrito sob minha orientação, está em versão final, de acordo com as solicitações realizadas pela banca examinadora.

Informo também que procedi à revisão final do texto, constatando que atende às especificações das normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos da UFCA, no que diz respeito ao conteúdo e à formatação.

Data e local da assinatura eletrônica

Documento assinado digitalmente  
 **EDUARDO VIVIAN DA CUNHA**  
Data: 28/05/2026 16:07:31-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>