UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

INGRID GABRIELE LIMA DA SILVA

DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS PRÁTICAS COMUNICACIONAIS DA PREFEITURA DE SUMÉ-PB

SUMÉ – PB
2026

INGRID GABRIELE LIMA DA SILVA

DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS PRÁTICAS COMUNICACIONAIS DA PREFEITURA DE SUMÉ-PB

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo Científico) apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão Pública.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva.

SUMÉ - PB
2026



S586d Silva, Ingrid Gabriele Lima da.
Desafios da comunicação pública: análise das práticas comunicacionais da Prefeitura de Sumé-PB. / Ingrid Gabriele Lima da Silva. - 2026.

32 f.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva.
Trabalho de Conclusão de Curso (modalidade artigo científico) - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Comunicação pública. 2. Prefeitura Municipal de Sumé - comunicação. 3. Desinformação. 4. Comunicação governamental. 5. Transparência na gestão pública. I. Silva, Luiz Antônio Coelho da. II. Título.

CDU: 35(045)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

INGRID GABRIELE LIMA DA SILVA

DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS PRÁTICAS COMUNICACIONAIS DA PREFEITURA DE SUMÉ-PB

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo Científico) apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

Professor Dr. Luiz Antônio Coêlho da Silva.
Orientador – UAGESP/CDSA/UFCG

Carlos Henrique Bonfim da Silva.
Examinador Externo – Mestrando em Gestão Pública UFPB

Professora Ma. Mauricéia dos Santos Carvalho.
Examinadora Interna – UAGESP/CDSA/UFCG

Trabalho aprovado em: 20 de março de 2026.

SUMÉ - PB

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, que em todos os momentos guiou meus passos até aqui. Mesmo quando surgiram dúvidas e inseguranças, Ele me concedeu fé, força e esperança para continuar seguindo em frente e acreditar que seria possível alcançar este objetivo.

Agradeço à minha mãe, Josefa Claudia de Lima, meu maior exemplo de mulher e de mãe. Mesmo sem ter tido as mesmas oportunidades de estudo, sempre me incentivou a acreditar que a educação seria o caminho para conquistar meus sonhos. Seu apoio, dedicação e amor foram fundamentais para que eu jamais desistisse.

Ao meu filho, Benjamin Lima, ainda tão pequeno, mas que representa minha maior fonte de força e motivação. É por você e para você que busco ser melhor a cada dia. Seu amor é meu combustível diário e a razão que me impulsiona a continuar lutando e vencendo os desafios.

Agradeço também ao meu irmão, Yuri Gabriel, e ao meu padrasto, Josivaldo Alves, pelo carinho, cuidado e apoio ao longo dessa caminhada. De alguma forma, cada um de vocês também faz parte desta conquista.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luiz Antonio Coêlho da Silva, expresso minha sincera gratidão pelo apoio, pelos ensinamentos e pela dedicação ao longo da orientação. Sua contribuição foi essencial não apenas para a realização deste trabalho, mas também para minha formação acadêmica durante toda a trajetória no curso.

Aos amigos que tive a alegria de conhecer ao longo desta jornada acadêmica, agradeço pela parceria, pelas conversas, pelo apoio e pelos momentos compartilhados. Vocês tornaram essa caminhada mais leve, alegre e significativa, e certamente levarei cada amizade comigo para além da universidade.

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta etapa tão importante da minha vida. Cada palavra de incentivo, gesto de apoio e demonstração de carinho foram essenciais para que eu chegasse até aqui. Esta conquista não é apenas minha, mas também de todos que caminharam ao meu lado e acreditaram em mim durante essa jornada.

“Nada é pequeno quando feito com amor.”

— Santa Teresinha do Menino Jesus

RESUMO

A comunicação entre governo e sociedade desempenha papel fundamental no fortalecimento da democracia, especialmente em nível municipal. Nesse contexto, este trabalho teve como objetivo analisar as estratégias de comunicação governamental da Prefeitura de Sumé-PB, voltadas à promoção da transparência, da participação cidadã e do combate à desinformação. A pesquisa caracterizou-se como descritiva, de natureza qualitativa, realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com profissionais da Assessoria de Comunicação (ASCOM). Os resultados evidenciaram que a prefeitura utiliza como principais instrumentos de comunicação as redes sociais digitais, rádio local, carro de som e o contato direto com a população, incluindo a Ouvidoria e lideranças comunitárias. Essas estratégias contribuem para ampliar o acesso à informação, porém ocorrem de forma predominantemente reativa, sem planejamento estratégico definido ou indicadores formais de avaliação. Além disso, foram identificadas limitações relacionadas à falta de recursos, capacitação e estrutura do setor. Conclui-se que, embora existam iniciativas voltadas à transparência e ao diálogo com a população, a comunicação pública no município ainda apresenta caráter mais operacional do que estratégico, evidenciando a necessidade de aprimoramento das práticas comunicacionais.

Palavras-chave: Desinformação; Comunicação governamental; Comunicação pública; Transparência; Município.

ABSTRACT

Communication between government and society plays a fundamental role in strengthening democracy, especially at the municipal level. In this context, this study aimed to analyze the governmental communication strategies of the City Hall of Sumé-PB, focused on promoting transparency, citizen participation, and combating disinformation. The research was characterized as descriptive, with a qualitative approach, conducted through semi-structured interviews with professionals from the Communication Office (ASCOM). The results showed that the municipality mainly uses digital social media, local radio, sound cars, and direct contact with the population, including the Ombudsman's Office and community leaders, as communication tools. These strategies contribute to expanding access to information; however, they occur in a predominantly reactive manner, without defined strategic planning or formal evaluation indicators. In addition, limitations related to lack of resources, training, and structural support were identified. It is concluded that, although there are initiatives aimed at transparency and dialogue with the population, public communication in the municipality still presents a more operational than strategic character, highlighting the need to improve communication practices.

Key-words: Disinformation; Government communication; Public communication; Transparency; Municipality.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS ……. 18
QUADRO 2 – PLANEJAMENTO DAS CAMPANHAS ……19
QUADRO 3 – DEMANDAS INFORMACIONAIS…….20
QUADRO 4 – ESTRUTURA E DESAFIOS……22
QUADRO 5 – COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA……23
QUADRO 6 – ESTRATÉGIAS CONTRA DESINFORMAÇÃO……24

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	**10**
2 COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA ERA DIGITAL	**12**
3 METODOLOGIA	**16**
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	**18**
4.1 Caracterização dos entrevistados	**18**
4.2 Planejamento e avaliação da comunicação institucional	**19**
4.3 Identificação das demandas informacionais da população	**20**
4.4 Estrutura e desafios da comunicação pública municipal	**21**
4.5 Comunicação pública, transparência e acesso à informação	**22**
4.6 Estratégias de comunicação e combate à desinformação	**23**
5 CONCLUSÃO	**25**
REFERÊNCIAS	**27**
APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

A gestão pública é uma área da administração, que busca organizar, planejar e implementar de forma eficiente ações sociais, com objetivo de atender as necessidades coletivas de forma responsável. Portanto, ao lidar com as características com interesses coletivos e legitimidade social, é necessário que a gestão pública faça uso de meios comunicacionais que garantam o acesso à informação e incentivem a participação cidadã. Dessa forma, a institucionalização da comunicação no setor público é fundamental para assegurar o fluxo informativo acerca dos direitos civis e viabilizar o controle social por meio da transparência ativa. Para que a comunicação governamental cumpra seu papel de forma eficaz, essa comunicação se limita a algumas funções:

> informar seus próprios funcionários, escutar as exigências dos cidadãos, contribuir para reforçar a relação social, valorizar o cidadão como ator dos processos de mudança e acompanhar a mudança, tanto dos comportamentos quanto da organização social. (Faccioli, 2000, p. 58).

A comunicação pública eficaz contribui para a transparência, fortalece a relação entre governo e sociedade e favorece a tomada de decisões mais participativas, além de atuar como um instrumento essencial para a divulgação de ações e mobilização social (Saldanha, 2006).

Na comunicação pública, a Lei de Transparência Pública (Brasil, 2011, Lei nº 12.527) estabelece um imperativo legal para que órgãos e entidades públicas disseminem informações de interesse coletivo ou geral, atendendo aos critérios de clareza, objetividade e acessibilidade. Esta legislação fundamenta-se no direito fundamental ao acesso à informação, com o objetivo principal de promover a transparência na gestão pública e o controle social. Como resultado, a comunicação pública é usada para disponibilizar dados concernentes a ações, políticas, gastos e resultados da administração pública, mediante a utilização de canais eficazes e diversificados, visando estimular um debate público informado.

A pesquisa concentrou-se na análise da comunicação pública desenvolvida pela prefeitura de Sumé-PB, com foco nos instrumentos, estratégias e práticas adotadas pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) para promover a transparência pública, a participação cidadã e o combate à desinformação. O estudo recortou-se no contexto da gestão pública municipal, com base nos dados obtidos no período entre 2024 a 2026, a partir da visão dos coordenadores da Assessoria de Comunicação (ASCOM) e do levantamento das ações comunicacionais já desenvolvidas no contexto da administração pública local.

Diante da importância da comunicação pública para a transparência pública, e os direitos dos cidadãos garantidos pela Lei de Transparência Pública, emerge a seguinte questão central para a presente investigação: **Quais instrumentos e estratégias de comunicação a Prefeitura de Sumé-PB utiliza para promover a transparência, fortalecer a participação cidadã e combater a desinformação na gestão pública municipal?** A análise desta problemática se torna crucial para identificar as melhores práticas e os desafios específicos enfrentados pelo município na construção de um diálogo efetivo e transparente com os seus munícipes.

Assim, quanto ao objetivo central deste estudo, têm-se: analisar as estratégias de otimização da comunicação da Prefeitura de Sumé-PB, que visam fortalecer a transparência, a participação cidadã e o combate à desinformação. E quanto aos objetivos específicos, têm-se: investigar como a comunicação institucional da Prefeitura de Sumé-PB está estruturada; compreender a percepção dos coordenadores da Assessoria de comunicação (ASCOM) sobre os desafios enfrentados na comunicação que visam a transparência e a participação dos cidadãos; verificar os instrumentos e ações utilizadas pela prefeitura do estudo para combater a desinformação e promover uma relação de diálogo com a população; demonstrar as práticas e as limitações nas ações de comunicação desenvolvidas pela gestão pública municipal; e, sugerir melhores práticas para a comunicação governamental da prefeitura municipal de Sumé-PB.

A comunicação entre a gestão pública e a população tem ganho cada vez mais importância, principalmente quando se refere acesso à informação e participação social. Nos municípios, essa comunicação é essencial para que a população acompanhe as ações da prefeitura e se sinta parte das decisões.

Este trabalho justificou-se pela necessidade de investigar como a comunicação pública da prefeitura de Sumé-PB está estruturada, considerando seu papel na divulgação de informações de forma transparente, combatendo a desinformação e fortalecendo a relação entre gestão pública e a população. A análise das práticas comunicacionais permite entender de que forma as informações são desenvolvidas, divulgadas e acessadas pelos cidadãos, como também identificar os desafios que os profissionais responsáveis por essa área da administração pública enfrentam.

A escolha deste tema partiu da percepção de que a comunicação conduz a democracia. Como cidadã e pesquisadora, observar a forma como as instituições locais dialogam com a população despertou o interesse em entender se o diálogo-cidadão está sendo feito de forma eficaz e se ferramentas digitais estão sendo usadas para aproximar o poder público da sociedade ou se apenas cumprem formas legais.

Além disso, o estudo mostrou-se pertinente por possibilitar a identificação de pontos positivos e limitações da comunicação pública já existente, a partir de diálogo com os

coordenadores da Assessoria de Comunicação e da investigação das atividades implementadas. Ao analisar a comunicação pública como instrumento de transparência pública e participação cidadã, o trabalho contribui para observações sobre a importância de uma gestão pública mais acessível, responsável e alinhada às causas sociais, especificamente em municípios pequenos.

A proposta desta pesquisa consistiu em que, a partir dessa análise, o estudo possa contribuir com sugestões e reflexões que ajudem a melhorar a forma como a prefeitura se comunica com os cidadãos, tornando o processo mais claro, acessível e participativo.

O trabalho está organizado em cinco capítulos. O primeiro capítulo apresenta a introdução do tema, bem como os objetivos e a justificativa da pesquisa; o segundo capítulo desenvolve o referencial teórico, abordando discussões sobre comunicação pública, transparência, comunicação governamental , acesso à informação na era digital; o terceiro capítulo descreve os procedimentos metodológicos adotados para a realização do estudo; o quarto capítulo tem como foco à apresentação e análise dos resultados obtidos a partir da investigação realizada; e o quinto capítulo expõe as considerações finais, reunindo as conclusões do estudo e sugestões voltadas ao aprimoramento das práticas de comunicação pública no contexto da gestão pública municipal.

2 COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA ERA DIGITAL

A gestão pública vai além de apenas organizar contas e papéis. Ser eficiente significa que o governo deve ser transparente e mostrar para a população como o dinheiro público está sendo usado. Nesse caso, a comunicação pública tem uma função estratégica dentro da gestão, funcionando como mediador que viabiliza o controle social. Portanto, é necessário estabelecer canais de comunicação que assegurem o direito à informação. Duarte (2007) diz 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.

A comunicação do governo deixa de ser apenas uma obrigação de publicar papéis e avisos (burocrática) para se tornar uma peça-chave do planejamento (estratégica). Na prática, isso significa que informar a população não é mais o fim do processo, mas o começo de uma conversa que ajuda a prefeitura a atingir seus objetivos e a ouvir o que o cidadão precisa. Segundo os preceitos das Relações Humanas, é imperativo elevar a competência dos administradores por meio do relacionamento interpessoal. Nesse contexto, a transparência pública funciona como o elo que promove um ambiente que conduz a um espírito de equipe e a melhora do desempenho das tarefas, permitindo que o Estado ouça e aprenda com os grupos sociais para avaliar e resolver problemas de comunicação entre o governo e a população (Chiavenato, 1983).

A comunicação governamental, quando bem estruturada, torna-se um recurso estratégico para que os governos consigam dialogar com a sociedade, prestando contas de suas ações e incentivando a participação cidadã. Não se trata apenas de informar sobre programas ou políticas, mas de criar mecanismos que possibilitem ao cidadão compreender, acompanhar e avaliar a gestão pública.

Monteiro (2009) define a comunicação governamental como aquela praticada pelos governos para prestar contas, estimular o engajamento da população nas políticas públicas e garantir visibilidade às ações de interesse coletivo. Já Brandão (2009) complementa esta definição ao afirmar que esse tipo de comunicação pode ser considerado uma modalidade da comunicação pública, já que tem como finalidade provocar o debate público e legitimar a atuação do Estado diante da sociedade.

> A comunicação governamental pode ser entendida como comunicação pública, na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público. Trata-se de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são do interesse público. (Brandão, 2009, p. 05).

Em outras palavras, a comunicação governamental está inserida em uma dimensão mais ampla, a da comunicação pública, que se caracteriza por criar espaços de diálogo entre Estado e sociedade civil, permitindo que os cidadãos não apenas recebam informações, mas também se tornem agentes ativos nos processos decisórios. Embora a comunicação governamental seja operada pelo aparato do Poder Executivo, ela se legitima como comunicação pública quando ultrapassa o caráter informativo-institucional para promover o empoderamento do cidadão e a fiscalização dos atos administrativos.

A Constituição Federal de 1988 reforça essa perspectiva ao estabelecer, em seu artigo 37, a publicidade como princípio da administração pública. Mais do que uma exigência formal, esse princípio possui relevância prática, pois obriga os gestores a tornar seus atos acessíveis e compreensíveis à população. No campo da comunicação institucional, isso significa que não basta divulgar informações; é preciso garantir clareza, acessibilidade e abertura para o diálogo, de modo que a publicidade não se reduza a propaganda governamental, mas funcione como instrumento de *accountability*. Assim, a transparência se conecta diretamente à participação cidadã, uma vez que cidadãos bem informados têm mais condições de fiscalizar, propor e cobrar melhorias na gestão pública.

A comunicação pública, portanto, cumpre uma função democrática ao atuar como mediadora entre Estado e sociedade. Segundo Brandão (2009), ela pode ser compreendida em diferentes dimensões, mas, neste estudo, destaca-se especialmente a sua relação com o Estado e a gestão governamental. Quando bem conduzida, a comunicação pública fortalece a legitimidade das instituições, promove o engajamento social e combate a desinformação, aspectos diretamente vinculados aos objetivos desta pesquisa.

O acesso à informação é um direito humano indispensável, garantindo que a democracia seja exercida de forma eficiente. Portanto, cabe aos órgãos públicos garantir que as informações de interesse coletivo sejam disponibilizadas de forma compreensível e acessível, assegurando que o cidadão exerça seu direito de acesso sem obstáculos. A compreensão da informação como um patrimônio coletivo é fundamental, conforme se observa no seguinte entendimento:

> A informação sob a guarda do Estado é, via de regra, pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. O acesso a essas informações – que compõem documentos, arquivos, estatísticas – constitui-se em um dos fundamentos para o aprofundamento e consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos cidadãos de participar mais efetivamente do processo de tomada de decisões que os afetam. (BRASIL, 2013, p. 6)

A Lei brasileira de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/11 - (LAI) entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, notamos que não é algo tão distante. A lei tem como objetivo garantir que todos os cidadãos tenham acesso às informações públicas do país. A LAI abrange todos os órgãos públicos (Federais, Estaduais, Municipais e Distritais), todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), como também entidades públicas sem fins lucrativos, mas que recebem recursos públicos. A LAI também define a internet como um mediador de informação das instituições públicas, como um canal de transparência ativa, no § 2o do artigo 8º da Lei:

> § 2°. Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

Portanto, a Lei de Acesso à Informação não apenas segue a regra de obrigatoriedade da transparência, como também um diálogo-cidadão, que ultrapasse barreiras burocráticas para alcançar uma comunicação objetiva e clara. A eficácia desta lei depende diretamente do Estado

transformar termos técnicos, de difícil entendimento, em dados inteligíveis, fazendo uso da tecnologia para o engajamento do controle social.

Na era digital, a comunicação pública passa a ter um contexto marcado pelas redes de informações e o uso da tecnologia nas organizações públicas. Nesse cenário, a chamada sociedade em rede redefine as formas de interação entre Estado, instituições e cidadãos, ampliando as possibilidades de circulação de informações e de participação social. Como destaca Manuel Castells, a sociedade contemporânea já está estruturada em redes, nas quais indivíduos, organizações e governos se conectam por meio de fluxos de informação mediados pelas tecnologias digitais (Castells, 2006).

Portanto, a ampliação da infraestrutura da comunicação pública digital torna-se um elemento fundamental para o desenvolvimento e controle social. Entretanto, Castells (2006) ressalta que a simples introdução de tecnologia não garante automaticamente avanços sociais ou institucionais. Segundo o autor, "a introdução da tecnologia só por si não assegura nem a produtividade, nem a inovação, nem melhor desenvolvimento humano" (Castells, 2006, p. 26). Dessa forma, para que a comunicação pública se fortaleça no ambiente digital, é necessário que haja articulação entre diferentes áreas, como educação, cultura, organização institucional e desenvolvimento de políticas públicas.

Outro aspecto relevante apontado pelo autor refere-se à ampliação das possibilidades de mobilização e expressão social por meio das tecnologias digitais. A comunicação em rede possibilita que cidadãos se organizem e se manifestem politicamente de forma mais direta, muitas vezes ultrapassando os meios tradicionais de comunicação. Assim, a sociedade em rede favorece a emergência de uma democracia da comunicação, na qual diferentes atores sociais podem produzir e compartilhar informações, influenciando o debate público (Castells, 2006).

Dessa forma, a comunicação pública na era digital está diretamente relacionada às transformações estruturais da sociedade em rede, exigindo do poder público novas formas de atuação baseadas na transparência, na interatividade e na participação cidadã, tornando-se um meio essencial para atingir boa parte da sociedade.

3 METODOLOGIA

Este trabalho caracterizou-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, pois busca compreender e interpretar a realidade da comunicação institucional da Prefeitura Municipal de Sumé-PB a partir da análise de discursos, práticas e percepções dos profissionais envolvidos.

Além disso, a pesquisa também se fundamenta em revisão bibliográfica, por meio da análise de produções acadêmicas relacionadas à comunicação pública, transparência e gestão pública. O autor Bogdan (1982 apud Triviños, 1987, p. 128-130) destaca esse tipo de pesquisa como:

> 1º) A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento-chave; 2º) A pesquisa qualitativa é descritiva; 3º) os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto; 4º) os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente; 5º) O significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa [...].

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa caracterizou-se como pesquisa de campo, aliada à revisão bibliográfica. De acordo com Gil (1991), a pesquisa de campo possibilita a coleta de dados diretamente com os sujeitos envolvidos no contexto estudado, permitindo uma compreensão mais aprofundada da realidade investigada. A pesquisa bibliográfica constitui uma etapa fundamental do trabalho científico, pois permite o contato com as principais produções teóricas relacionadas ao tema estudado. Segundo Pizzani et al. (2012), esse tipo de pesquisa baseia-se na revisão da literatura já existente, reunindo contribuições teóricas que auxiliam na compreensão e fundamentação do estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2009), a pesquisa de campo é caracterizada pela busca direta de informações sobre determinado problema, visando compreender fenômenos, verificar hipóteses ou identificar relações existentes entre diferentes elementos da realidade investigada. Esse tipo de pesquisa permite ao pesquisador obter dados diretamente no ambiente em que o fenômeno ocorre, contribuindo para uma análise mais concreta e contextualizada.

No que se refere aos objetivos, a investigação assumiu caráter exploratório e descritivo. Exploratória porque amplia o conhecimento sobre a comunicação pública em nível municipal, e descritiva porque busca apresentar e analisar como a comunicação da Prefeitura de Sumé-PB está organizada, quais estratégias são utilizadas e quais limitações se apresentam na prática cotidiana.

O universo da pesquisa concentrou-se na Assessoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Sumé-PB (ASCOM), setor responsável pela elaboração e execução das estratégias de comunicação institucional do município. Para a coleta de dados, foram selecionados, como participantes, os profissionais que ocupam funções-chave dentro da ASCOM, tais como: coordenador do setor de comunicação, responsável pela gestão das redes sociais institucionais e o assistente do mesmo setor.

A escolha desses participantes se justifica pelo fato de estarem diretamente ligados ao planejamento, execução e avaliação das práticas de comunicação pública. Foram adotados

critérios de acessibilidade e relevância funcional, priorizando aqueles que, por suas atribuições, possuem uma visão ampla das estratégias e desafios enfrentados pelo setor. O número de entrevistados definido para esta pesquisa é de dois profissionais, sendo todos identificados previamente com apoio da própria gestão municipal. Ressalta-se que o número de participantes da pesquisa corresponde à totalidade dos profissionais que compõem a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) da Prefeitura Municipal de Sumé - PB.

No presente trabalho, a pesquisa foi desenvolvida a partir da análise de referenciais teóricos e da coleta de dados empíricos relacionados à comunicação pública no contexto da administração municipal. Assim, foram examinadas produções acadêmicas que discutem o conceito de comunicação pública, sua função social e sua aplicação nas instituições governamentais, especialmente no que se refere à transparência, à prestação de contas e ao acesso à informação pela população.

A análise da comunicação pública da prefeitura de Sumé - PB, inicialmente, na perspectiva de Duarte (2007) e Brandão (2009) que definem a comunicação pública como um direito do cidadão e ferramenta de controle social. Em conjunto com os critérios de viabilidade e prestação de contas serão analisados com a perspectiva de Monteiro (2009). Já com relação à legalidade e tecnicidade foram usados a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o manual prático da Controladoria Geral da União (BRASIL, 2013). Além disso, considerando as transformações provocadas pelas tecnologias digitais na comunicação institucional, o estudo também dialoga com as contribuições de Manuel Castells (2006), que analisa a chamada sociedade em rede, caracterizada pela centralidade das tecnologias de informação e comunicação na organização social.

Os principais autores utilizados neste estudo foram: Duarte (2007), Brandão (2009), Monteiro (2009), Castells (2006) e o manual prático da Controladoria Geral da União, Brasil (2013).

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, conduzidas a partir de um roteiro composto por questões fechadas e abertas, elaborado com base nos objetivos específicos do estudo. A pesquisa contou com 16 questões, sendo 3 fechadas e 13 abertas, as quais abordaram temas como o perfil dos entrevistados, a estrutura organizacional da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), os desafios enfrentados na comunicação institucional, as estratégias utilizadas para o combate à desinformação e a promoção da transparência, bem como a percepção dos entrevistados acerca do engajamento da população.

Para a aplicação do instrumento de coleta de dados, foram utilizados dois formatos de questionário: um aplicado de forma presencial e outro disponibilizado em formato online, de

modo a facilitar a participação dos entrevistados. As entrevistas foram realizadas em período previamente definido para a coleta de dados, respeitando a disponibilidade dos participantes e os procedimentos éticos da pesquisa.

O primeiro questionário foi aplicado de forma online, no dia 25 de fevereiro de 2026. O segundo foi realizado presencialmente, no dia 2 de março de 2026. Ressalta-se que houve maior dificuldade para a realização da segunda entrevista em virtude da disponibilidade de agenda do entrevistado, sendo necessário adequar o momento da aplicação conforme sua disponibilidade.

Os dados obtidos foram organizados e analisados por meio de uma abordagem interpretativa, buscando identificar padrões, práticas e limitações nas ações de comunicação desenvolvidas pela gestão municipal. Essa análise permitiu articular os achados empíricos aos conceitos de comunicação governamental e comunicação pública, destacando as possibilidades de aprimoramento do diálogo entre Estado e sociedade no contexto de Sumé-PB.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo apresenta e discute os resultados obtidos a partir da coleta de dados da pesquisa. Para melhor organização e compreensão das informações, os resultados foram sistematizados em seis quadros, que contemplam a caracterização dos entrevistados, o planejamento das campanhas institucionais, a identificação das demandas informacionais da população, a estrutura e os desafios da comunicação pública municipal, a transparência e o acesso à informação, bem como as estratégias de comunicação e combate à desinformação.

4.1 Caracterização dos entrevistados

Para contextualizar os participantes da pesquisa, foram considerados alguns dados sociodemográficos, como gênero, faixa etária e grau de escolaridade. O quadro a seguir apresenta a caracterização dos entrevistados:

Quadro 01 - Caracterização dos entrevistados

PERFIL	**Entrevistado 1**	**Entrevistado 2**
Gênero	Masculino	Masculino
Faixa Etária	31-40 anos	31-40 anos
Escolaridade	Graduação	Ensino Médio

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Observa-se que os dois entrevistados são do sexo masculino e pertencem à mesma faixa etária, entre 31 e 40 anos. A principal diferença entre eles está no nível de escolaridade, já que um possui graduação e o outro ensino médio. Esses dados ajudam a compreender o perfil dos participantes que contribuíram para a pesquisa.

4.2 Planejamento e avaliação da comunicação institucional

Com o objetivo de analisar como é feito o planejamento das campanhas institucionais da prefeitura de Sumé-PB, os entrevistados foram questionados sobre planejamento e como identificar a eficácia das ações de comunicação, segue abaixo o quadro com a síntese das respostas:

Quadro 02 - Planejamento das campanhas

Item de Análise	Resposta do Entrevistado 1 (E1)	Resposta do Entrevistado 2 (E2)
Planejamento das campanhas	Realizado conforme as demandas institucionais enviadas pelas secretarias. Não há um cronograma fixo.	Baseado nas demandas das secretarias e órgãos da gestão municipal.
Indicadores de eficácia	Através do engajamento do público nas redes sociais e adesão aos serviços oferecidos.	Afirma que não há um método formal de mensuração de eficácia.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

A análise das respostas evidencia que o planejamento das ações comunicacionais ocorre a partir das demandas das secretarias municipais, não havendo planejamento estratégico definido. O que indica que o setor comunicacional do município é mais operacional que estratégico.

De acordo com Monteiro (2009), a comunicação governamental deve ser planejada de forma estratégica, visando não apenas divulgar ações administrativas, mas também fortalecer o diálogo com a sociedade e incentivar a participação cidadã. Nesse sentido, a ausência de um planejamento estruturado pode limitar o potencial da comunicação pública como instrumento de transparência e participação social.

Além disso, os entrevistados apontaram que os indicadores de eficácia da comunicação municipal são feitos através das redes sociais utilizadas, sendo um método informal, o que pode prejudicar um pouco a mensuração da eficácia governamental.

4.3 Identificação das demandas informacionais da população

Outro aspecto analisado, foram as formas que a Assessoria de Comunicação identifica as demandas comunicacionais da população do município, buscou-se compreender como o setor percebe as faltas com os cidadãos e as ferramentas utilizadas para acompanhar essas demandas. O quadro abaixo apresenta um resumo das respostas:

Quadro 03 - Demandas informacionais

Item de Análise	Resposta do Entrevistado 1 (E1)	Resposta do Entrevistado 1 (E2)
Como identificam necessidades	Via demandas das secretarias, Ouvidoria e escuta direta com prefeito e assessores.	Através dos veículos de imprensa, redes sociais e da própria Ouvidoria.
Monitoramento das redes sociais	Observando comentários e dúvidas no Instagram e WhatsApp para repasse aos gestores.	Através de comentários e dúvidas nas postagens do Instagram e do WhatsApp.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Os dados apresentados mostram que as demandas informacionais da população são identificadas através das redes sociais, da Ouvidoria Municipal e do contato direto. Esse processo demonstra que a comunicação institucional da prefeitura busca acompanhar as manifestações da população, ainda que de maneira informal.

Segundo Duarte (2007), a comunicação pública deve garantir ao cidadão o acesso às informações que lhe dizem respeito, possibilitando sua participação no acompanhamento das ações governamentais. Nesse sentido, o monitoramento das redes sociais e das manifestações da população pode ser compreendido como uma estratégia importante para identificar dúvidas, demandas e percepções da sociedade em relação à gestão pública.

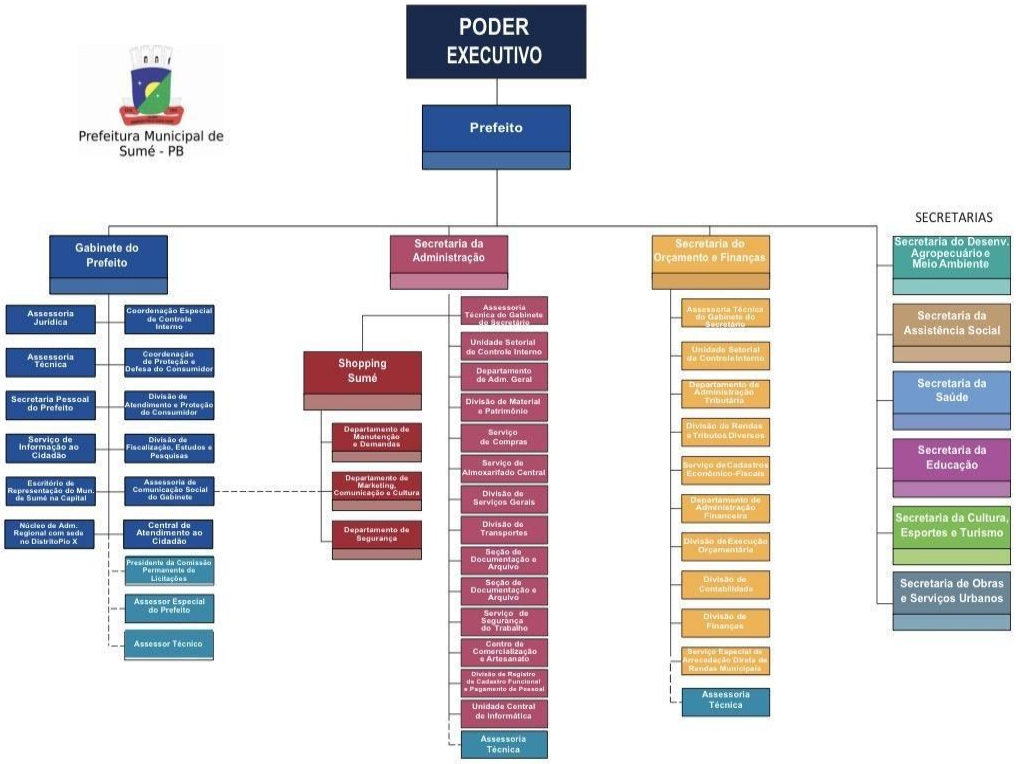
Dessa forma, percebe-se que as redes sociais vêm tornando-se um canal relevante de interação entre população e governo, contribuindo para ampliação do diálogo e percepção das necessidades informacionais da população.

4.4 Estrutura e desafios da comunicação pública municipal

A estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Sumé-PB está organizada a partir do Poder Executivo, composto pelo Gabinete do Prefeito e pelas secretarias responsáveis pela execução das políticas públicas municipais. Nesse sentido, a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) está vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, não possuindo secretaria própria dentro da estrutura administrativa. A Figura I apresenta o organograma institucional da

prefeitura, permitindo visualizar a posição da ASCOM dentro da organização do Poder Executivo municipal.

Figura I – Organograma da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Sumé-PB



Fonte: Prefeitura Municipal de Sumé. Disponível em: https://www.sume.pb.gov.br/.

Observa-se, a partir do organograma institucional, que a ASCOM está inserida na estrutura do Gabinete do Prefeito, não configurando uma secretaria específica de comunicação, o que pode influenciar diretamente na disponibilidade de recursos, equipe e autonomia para o desenvolvimento das estratégias comunicacionais do município.

Para compreender as limitações enfrentadas pela comunicação institucional do município, os entrevistados foram questionados sobre a estrutura disponível para o setor e os principais desafios encontrados no desenvolvimento das atividades comunicacionais. O quadro abaixo apresenta o resumo das respostas obtidas:

Quadro 04 - Estrutura e desafio

Item de Análise	Resposta do Entrevistado 1 (E1)	Resposta do Entrevistado 2 (E2)
Desafios de recursos	Cita carência de equipamentos e orçamento.	Aponta falta de equipe qualificada, equipamentos e limites orçamentários.
Capacitação da equipe	Relata que não existe orçamento específico para treinamento ou formação técnica.	Afirma que não há recurso destinado para capacitação da equipe.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

As respostas obtidas revelam que o setor enfrenta dificuldades em falta de equipamentos, equipe qualificada e limitação de recursos financeiros. Esses fatores podem comprometer de forma negativa a qualidade e eficiência das estratégias comunicacionais.

De acordo com Brandão (2009), a comunicação pública desempenha um papel fundamental na promoção do debate público e na legitimação das ações do Estado diante da sociedade. No entanto, para que essa função seja exercida de forma eficaz, é necessário que os órgãos públicos disponham de estrutura adequada e profissionais qualificados para desenvolver suas atividades.

Sendo assim, as limitações estruturais identificadas na Assessoria de Comunicação da prefeitura podem dificultar a consolidação de uma comunicação pública mais estratégica e participativa.

4.5 Comunicação pública, transparência e acesso à informação

Considerando a importância da transparência e do acesso à informação na gestão pública, os entrevistados também foram questionados sobre como a prefeitura busca atender aos princípios da comunicação pública e às exigências da Lei de Acesso à Informação. O quadro a seguir apresenta as principais respostas obtidas.

Quadro 05 - Comunicação e transparência

Item de Análise	Resposta do Entrevistado 1 (E1)	Resposta do Entrevistado 2 (E2)
Lei de Acesso à Informação	Seguindo as recomendações da LAI.	Divulgando informações institucionais e cumprindo prazos via E-Sic e orientações do TCE.
Acessibilidade e linguagem	Busca-se a linguagem simples; cita o uso de Libras na Festa da Padroeira (2025).	Preocupação em tornar a linguagem compreensível para todos os cidadãos.
Princípio da impessoalidade	Priorizando ações de interesse público e evitando promoção pessoal de gestores.	Através do diálogo com a Procuradoria e análise prévia das publicações oficiais.
Curadoria e transparência	Deixou a questão sem resposta/Em branco.	Deixou a questão sem resposta/Em branco.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Ao que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), os entrevistados afirmam que a prefeitura busca seguir as recomendações legais e divulgar informações institucionais por meio de canais oficiais, como o sistema E-Sic e as redes sociais institucionais.

Esse resultado está alinhado aos princípios estabelecidos pela legislação brasileira de transparência pública, que determina que os órgãos públicos devem garantir o acesso às informações de interesse coletivo de forma clara e acessível. Conforme orientações da Controladoria-Geral da União, a divulgação ativa de informações contribui para fortalecer o controle social e ampliar a participação dos cidadãos na gestão pública.

Além disso, a preocupação em utilizar linguagem simples nas publicações demonstra uma tentativa de tornar as informações mais compreensíveis para a população, aspecto fundamental para a efetivação do direito de acesso à informação.

4.6 Estratégias de comunicação e combate à desinformação

A pesquisa também buscou identificar quais estratégias são utilizadas pela prefeitura para ampliar o alcance das informações institucionais e combater a disseminação de desinformação no município. Nesse sentido, os entrevistados foram questionados sobre os meios de comunicação utilizados e as práticas adotadas para esclarecer informações junto à população. O quadro a seguir apresenta a síntese das respostas.

Quadro 06 - Estratégias contra desinformação

Item da Análise	Resposta do Entrevistado 1 (E1)	Resposta do Entrevistado 1 (E2)
População sem internet	Rádio local (mídia gravada ou ao vivo), carro de som e redes sociais.	Rádio local, carro de som, telefone e através de lideranças comunitárias.
Combate à desinformação	Acompanhamento em grupos, diálogo "corpo a corpo" e posterior formalização com notas.	Monitoramento e esclarecimentos diretos nos grupos, seguidos de vídeos e notas oficiais.
Reflexão final	Deixou a questão sem resposta/Em branco.	Enfatiza a ausência de uma Secretaria de Comunicação própria e estruturada. Crítica a substituição de profissionais técnicos por pessoas apenas com "habilidade em Instagram".

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Os entrevistados destacam que, para alcançar a população que possui acesso limitado à internet, a prefeitura utiliza meios tradicionais de comunicação, como rádio local e carro de som, além de redes sociais e contato direto com lideranças comunitárias. Essa diversidade de canais demonstra uma tentativa de ampliar o alcance das informações institucionais.

No contexto da sociedade contemporânea, marcada pela presença das tecnologias digitais, a comunicação pública passa a ocorrer em um ambiente caracterizado pela circulação intensa de informações em rede. De acordo com Castells (2006), a chamada sociedade em rede transforma as formas de interação social e amplia as possibilidades de participação e mobilização dos cidadãos.

Nesse cenário, o monitoramento de grupos e redes sociais, aliado à divulgação de notas oficiais e esclarecimentos públicos, constitui uma estratégia relevante para combater a desinformação e preservar a credibilidade da comunicação institucional.

A partir das análises apresentadas, foi possível identificar como a comunicação pública do município de Sumé está estruturada, bem como os principais instrumentos e estratégias utilizados pela Assessoria de Comunicação Municipal. Os dados evidenciam que a ASCOM desempenha papel relevante na mediação entre gestão pública e sociedade, especialmente por meio de canais digitais e oficiais. No entanto, também foram identificadas limitações relacionadas ao fortalecimento do acesso à informação, à ampliação do engajamento social e ao enfrentamento da desinformação no contexto da gestão municipal.

Diante desses resultados, observa-se a necessidade de aprimorar as práticas de comunicação da Prefeitura de Sumé-PB, especialmente no que se refere à adoção de um planejamento mais estruturado. A ausência de estratégias definidas e de indicadores de avaliação

demonstra uma atuação predominantemente operacional, o que pode comprometer a efetividade da comunicação pública. Nesse sentido, a definição de metas, a organização das ações e o monitoramento dos resultados tornam-se fundamentais para fortalecer o diálogo com a população.

Além disso, destaca-se a importância do fortalecimento da estrutura da Assessoria de Comunicação, com investimentos em recursos, equipamentos e capacitação da equipe. Também se evidencia a necessidade de ampliar e integrar os canais de comunicação, combinando meios digitais e tradicionais para alcançar diferentes públicos. Dessa forma, os resultados discutidos contribuem diretamente para o alcance dos objetivos da pesquisa, ao evidenciar tanto os instrumentos utilizados quanto os desafios enfrentados, apontando a necessidade de aprimoramento contínuo das práticas de comunicação pública no município.

5 CONCLUSÃO

A comunicação pública tem se consolidado como um instrumento fundamental para fortalecer a transparência, a participação cidadã e o diálogo entre governo e sociedade. No contexto da gestão pública municipal, especialmente em municípios de menor porte, como o de Sumé, essa comunicação assume papel ainda mais relevante, pois aproxima a administração pública da população e contribui para a construção de uma gestão mais participativa e democrática.

A partir dos achados desta pesquisa, foi possível identificar que a comunicação desenvolvida pela Assessoria de Comunicação do município de Sumé-PB, desempenha papel importante na divulgação das ações governamentais e no diálogo com a população. Entretanto, os resultados também destacaram dificuldades enfrentadas pelo setor, que limitam o potencial da comunicação pública no município.

Verificou-se que a gestão municipal utiliza diferentes canais para disseminar informações institucionais, com destaque para as redes sociais digitais, além de meios tradicionais de comunicação, como rádio local e carro de som. Essas estratégias buscam ampliar o alcance das informações e atender diferentes públicos, considerando as características da população local.

A estrutura da comunicação institucional da prefeitura está concentrada na Assessoria de Comunicação, responsável pela produção e divulgação das informações oficiais. Contudo,

constatou-se que o planejamento das ações comunicacionais ocorre, em grande parte, a partir das demandas encaminhadas pelas secretarias municipais, sem a existência de um planejamento estratégico formal ou de indicadores sistemáticos de avaliação das ações desenvolvidas.

Outro ponto observado refere-se à identificação das demandas informacionais da população, que ocorre principalmente por meio da observação das redes sociais, da Ouvidoria e do contato direto entre gestores e cidadãos. Esses mecanismos demonstram a tentativa de estabelecer um canal de diálogo com a população, ainda que de forma relativamente informal.

Tornou-se evidente desafios relacionados à estrutura e aos recursos disponíveis para o setor de comunicação, incluindo limitações orçamentárias, falta de equipamentos e ausência de investimentos em capacitação da equipe. Esses fatores podem comprometer o desenvolvimento de estratégias comunicacionais mais estruturadas e inovadoras, especialmente em um contexto em que a comunicação pública exige cada vez mais profissionalização e planejamento.

No que diz respeito à transparência e ao acesso à informação, os resultados indicam que a prefeitura busca atender às exigências legais estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), divulgando informações institucionais por meio de canais oficiais e utilizando linguagem acessível nas publicações. Esse esforço contribui para ampliar o acesso da população às informações públicas e fortalecer o controle social.

De maneira geral, os resultados da pesquisa indicam que a comunicação pública desenvolvida pela Prefeitura de Sumé-PB apresenta avanços importantes no uso de ferramentas digitais e na ampliação dos canais de diálogo com a população. No entanto, também revelam a necessidade de aprimorar o planejamento estratégico da comunicação institucional, fortalecer a estrutura do setor e investir na capacitação dos profissionais envolvidos.

Como contribuição, este estudo evidencia a importância de consolidar a comunicação pública como uma política institucional permanente dentro da gestão municipal, capaz de promover maior transparência, fortalecer a confiança da população nas instituições públicas e ampliar a participação cidadã nos processos de gestão.

Este estudo contribuiu para ampliar a discussão sobre a comunicação pública no contexto da gestão municipal, especialmente em municípios de pequeno porte, onde muitas vezes os recursos institucionais são limitados, mas a proximidade entre governo e população pode favorecer práticas comunicacionais mais diretas e participativas. Ao analisar a realidade da comunicação institucional da Prefeitura de Sumé, a pesquisa possibilita compreender desafios e potencialidades da comunicação pública em nível local, oferecendo reflexões que podem auxiliar gestores públicos no aprimoramento de suas estratégias comunicacionais. Assim, espera-se que este trabalho sirva para o fortalecimento de práticas de transparência, participação cidadã e acesso

à informação, contribuindo para o desenvolvimento de uma gestão pública mais democrática e alinhada às demandas da sociedade.

Sendo assim, destaca-se que esta pesquisa possui limitações relacionadas ao número de participantes entrevistados e ao recorte específico do estudo, centrado na realidade de um único município. Nesse sentido, sugere-se que pesquisas futuras ampliem o número de participantes, incluam a percepção dos cidadãos sobre a comunicação pública municipal e realizem estudos comparativos com outros municípios de porte semelhante. Essas investigações podem contribuir para aprofundar o debate sobre a comunicação pública no âmbito municipal e fortalecer a construção de práticas comunicacionais mais transparentes, participativas e democráticas.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Elizabeth P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação pública:** estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: do conhecimento à ação política*. In: CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Lisboa: Imprensa Nacional, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Editora Manole, 1983.

DA UNIÃO, Controladoria-Geral. Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. **Brasília: CGU**, 2013.

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

FACCIOLI, F. ***Comunicazione pubblica e cultura del servizio***. Roma: Carocci, 2000

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa?** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria**. Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PIZZANI, L. et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 10, n. 2, p. 53–66, jul./dez, 2012.

SALDANHA, Clezio. *Introdução à gestão pública*. São Paulo: Saraiva, 2006.

SUMÉ (PB). Prefeitura Municipal de Sumé. Site oficial. Disponível em: <https://www.sume.pb.gov.br/>. Acesso em: 16 mar. 2026.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. In: _____. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 1987. p. 31-79.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Prezado(s):
O presente instrumento de pesquisa constitui um dos elementos integrantes do trabalho de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública UAGESP/CDSA/UFCG como exigência para obtenção do Certificado de Grau Superior em Gestão Pública, que deverá subsidiar a etapa referente à pesquisa de campo, cujo objetivo central é: **ANALISAR AS ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DA PREFEITURA DE SUMÉ-PB, QUE VISAM FORTALECER A TRANSPARÊNCIA, A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E O COMBATE À DESINFORMAÇÃO** (estudo de caso).
Solicitamos sua colaboração no sentido de responder esse questionário com precisão e prontidão ao roteiro aqui elaborado. Cabe destacar o sigilo relativo aos participantes, que neste estudo não há respostas certas ou erradas, bem como não haverá individualização de respostas. Esteja certo de que a sua participação é muito importante para o êxito dessa pesquisa. Cientes de sua valiosa contribuição, agradecemos antecipadamente.

Ingrid Gabriele Lima da Silva, orientanda. E-mail: ingridglimas@gmail.com
Dr. Luiz Antonio Coêlho da Silva, Prof Orientador. E-mail: luidd@yahoo.com.br

ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO

PERFIL DO ENTREVISTADO

1. **Gênero:**
( ) Masculino ( ) Feminino

2. **Faixa etária:**
( ) 18 a 21 ( ) 22 a 30 ( ) 31 a 40 ( ) 41 a 50 ( ) 51 a 60 ( ) acima de 61

3. **Grau de escolaridade:**
( ) Fundamental ( ) Médio ( ) Graduação ( ) Mestrado ( ) Doutorado

4. **Como é feito o planejamento das campanhas? Existe um cronograma anual fixo ou as demandas surgem conforme as necessidades das secretarias?**

5. **Quais os principais indicadores que vocês utilizam para medir se uma campanha de utilidade pública foi eficaz?**

6. **Como a ASCOM identifica as necessidades de informação da população local?**

7. **Qual é o maior desafio na alocação de recursos: falta de pessoal técnico, falta de equipamentos ou limitações orçamentárias?**

8. **Existe uma parcela do orçamento destinada à capacitação técnica da equipe (cursos de design, gestão de redes sociais, fotografia) ou o foco é exclusivamente em materiais e veiculação?**

9. **De que forma a ASCOM auxilia no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e na atualização do Portal da Transparência?**

10. **Considerando que nem toda a população tem acesso à internet de qualidade ou às redes sociais, quais estratégias são usadas para garantir que as informações cheguem a todos?**

11- **A ASCOM monitora os comentários e dúvidas nas redes sociais para identificar o que a população não está entendendo? Como essas dúvidas se tornam novas pautas de esclarecimento?**

12. **O site institucional e as artes publicadas seguem padrões de acessibilidade para pessoas com deficiência visual ou auditiva (uso de #PraCegoVer, audiodescrição ou intérprete de Libras)? Também existe alguma preocupação em traduzir termos técnicos para uma linguagem mais clara e acessível para que um cidadão sem formação acadêmica possa compreender?**

13. **Como o setor atua no combate à desinformação que circula em grupos de WhatsApp da região? Existe um protocolo rápido de resposta para evitar prejuízos ao controle social?**

14. **Como a ASCOM garante que a comunicação cumpra o Princípio da Impessoalidade (Art. 37, §1º da CF), evitando que a publicidade institucional se transforme em promoção pessoal de gestores ou agentes políticos?**

15. **Como é feita a curadoria de conteúdo para as redes sociais a fim de garantir que as postagens não sejam apenas informativas, mas também 'auditáveis'? Existe uma estratégia**

para linkar os posts das redes sociais diretamente aos dados do Portal da Transparência, facilitando o controle social em um clique?

16. **Existe algo que eu não perguntei, mas que você considera fundamental para entender como a comunicação impacta a gestão deste órgão?**

Obrigada!