

NARRATIVAS MEDIÁTICAS E COMUNICAÇÃO

CONSTRUÇÃO DA MEMÓRIA COMO
PROCESSO DE IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

JOÃO FIGUEIRA
ANA TERESA PEIXINHO
EDITORES E ORGANIZADORES

IMPRENSA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA
COIMBRA UNIVERSITY PRESS

**A NOVA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO
EM BENEFÍCIO DA CIDADANIA**

**THE NEW COMMUNICATION IN PUBLIC
ORGANIZATIONS AND THE RIGHT TO
INFORMATION FOR THE BENEFIT OF CITIZENSHIP**

Beatriz Dornelles

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - Brasil

Fernando Biffignandi

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – Brasil

biffignandi@yahoo.com

https://doi.org/10.14195/978-989-26-1558-5_4

Resumo

Este artigo propõe a reflexão sobre a importância dos processos de comunicação, produzida pelas organizações públicas brasileiras e dirigido à sociedade, sobretudo, aos indivíduos que vivem à sua margem. Nosso propósito é contribuir com o debate, potencializando a qualificação da transmissão da informação a partir de uma visão crítica sobre a sua conceituação e aplicabilidade como um dever constitucional do ente governamental em benefício àquela parcela da população. Tal qual a realidade de outras nações em processo de desenvolvimento, parte do Brasil apresenta um cenário de pobreza e distanciamento sociocultural, imposto pela desigualdade econômica, acarretando a segregação de muitos indivíduos nas periferias urbanas em condições de vida precária. Tomando como base os baixos índices de aceitação quanto ao atendimento prestado pelas organizações públicas, expresso em pesquisas de satisfação, e reforçado pela carência de informações que permitam acesso aos serviços essenciais, detectamos a urgência em examinar a questão partindo de um viés científico, à luz dos referenciais teóricos sobre a comunicação. A metodologia fundamentou-se na revisão bibliográfica, abordando conceitos importantes no âmbito do direito à informação de forma a contextualizar o pensamento teórico às características práticas visando à eficiência de uma Comunicação Pública mais cidadã. Na parte inicial, buscamos compreender como se desenvolvem os procedimentos da Comunicação Pública e a luta pelos seus direitos emancipatórios, decorrentes das políticas de governo. Procuramos avaliar a sua aplicação perante os novos programas de qualidade total na transmissão da informação como um pressuposto fundamental da democracia. Na sequência, nossa abordagem permeou o cotidiano, representado pela vivência dos indivíduos marginalizados, social e culturalmente, evidenciando a importância da compreensão de sua linguagem e expressão particulares pelos agentes promotores da Comunicação Pública. Apon-

tamos os diversos condicionantes presentes no complexo universo do cotidiano social como o *locus* do compartilhamento humano que abarca em seu *mundo da vida* as inúmeras práticas de cunho histórico, cultural e afetivo, comprometidas com a reprodução simbólica do *ser* na sociedade. Por fim, a contribuição da Teoria do Agir Comunicativo, proposta por Habermas, tornou possível articular o real sentido do esclarecimento com os novos caminhos para uma Comunicação Pública menos instrumentalizada e mais subjetiva, respeitando a capacidade e as competências de cada indivíduo. A extensa obra do filósofo alemão é de fundamental importância para qualquer trabalho que se proponha a debater o fortalecimento da democracia sob a ótica do direito à informação. Ao final, como resultado, apresentamos alguns encaminhamentos contributivos para a formação de uma nova Comunicação Pública, fundamentada pela excelência das práticas organizacionais que envolvem o Estado e o cidadão. O reconhecimento de que cada uma dessas ações remete à premência da participação dos governos na construção social e promoção de políticas adequadas em benefício da população brasileira. Enfocamos, na necessidade da capacitação funcional, a valorização e o reconhecimento do saber comum no desenvolvimento de ações públicas e na aplicação seus instrumentos legais. Que seja considerada a exatidão e precisão no repasse da informação técnica, mas sem abdicar do relacionamento humano potencializado pelo diálogo, como o genuíno instrumento integrador de uma sociedade.

Palavras-chave

Comunicação pública; informação; cidadania; democracia.

Abstract

This article proposes the reflection on the importance of the communication processes, produced by Brazilian public organizations and aimed at society, especially at the individuals who live on its margin. Our purpose is to contribute to the debate by enhancing the qualification of the transmission of information from a critical view on its conceptualization and applicability as a constitutional duty of the government entity to benefit that portion of the population. Like the reality of other developing nations, part of Brazil presents a scenario of poverty and socio-cultural distancing imposed by economic inequality, leading to the segregation of many individuals in urban peripheries in precarious living conditions. Based on the low acceptance rates of public service delivery, expressed in satisfaction surveys, and reinforced by the lack of information that allows access to essential services, we detected the urgency to examine the issue from a scientific bias in the theoretical references on communication. The methodology was based on a bibliographical review approaching important concepts in the scope of the right to information in order to contextualize the theoretical thinking to the practical characteristics aiming at the efficiency of a more citizen Public Communication. In the initial part, we seek to understand how Public Communication procedures and the struggle for emancipatory rights arising from government policies. The interest in evaluating its application to the new programs of total quality in the transmission of information as a fundamental presupposition of democracy. In the sequence, our approach permeated the daily life, represented by the experience of marginalized individuals, socially and culturally, evidencing the importance of understanding their particular language and expression by the agents promoting Public Communication. We point out the various conditions present in the complex universe of social everyday life as the locus of human sharing that encompasses in its lifeworld the innumerable

historical, cultural and affective practices committed to the symbolic reproduction of being in society. Finally, the contribution of the Theory of Communicative Rationality, proposed by Habermas, made it possible to articulate the real meaning of clarification with the new paths for Public Communication, less instrumentalized and more subjective, respecting the capacity and competences of each individual. The extensive work of the German philosopher is of fundamental importance for any work that proposes to debate the strengthening of democracy from the point of view of the right to information. At the end, as a result, we present some contributory guidelines for the formation of a new Public Communication, based on the excellence of the organizational practices that involve the State and the citizen. The recognition that each one of these actions refers to the urgency of the participation of the governments in the social construction and the promotion of appropriate policies for the benefit of the Brazilian population. We focus on the need for functional training, the appreciation and recognition of common knowledge in the development of public actions and in the application of its legal instruments. Let the accuracy and precision of the transfer of technical information be considered, but without renouncing the human relationship enhanced by dialogue as the genuine integrating instrument of a society. That the accuracy and precision of the transfer of technical information be considered, but without renouncing the human relationship enhanced by dialogue, as the genuine integrating instrument of a society.

Keywords:

Public communication; information; citizenship; democracy.

(Página deixada propositadamente em branco)

Introdução

Em um mundo cada vez mais complexo e globalizado como aquele em que vivemos, a pesquisa no campo da Comunicação Pública (CP)¹ é um importante universo a ser investigado e debatido pela comunidade científica. Trata-se de um importante compromisso no qual a ciência tem a obrigação de perscrutar, a fim de encontrar alternativas que contribuam para que a sociedade, por meio das organizações públicas², adote uma posição mais crítica e exigente em relação ao direito da informação. Entendemos que a ciência da comunicação tem o dever de oferecer a sua contribuição para vencer os desafios socioculturais, trazendo à luz reflexões sobre o tema, unindo a pesquisa científica às práticas contemporâneas. Cada trabalho desenvolvido definirá o grau de amadurecimento da sociedade ao demonstrar a competência da academia, na pesquisa e produção do conhecimento, como contribuição crítica sobre os fenômenos que se apresentam na comunicação social contemporânea. De outra parte, é fundamental o reconhecimento e a colaboração das pesquisas científicas na busca de alternativas para a ação das organizações, a fim de que estas tenham condição de superar as dificuldades existentes, produzindo uma CP eficaz como a garantia plena do direito à informação.

Considerando a abrangência científica referente ao tema da CP, vamos centrar o objeto de nossa reflexão na temática social

¹ Devido ao uso repetido, o termo “Comunicação Pública” será apresentado de forma abreviada: CP.

² Este trabalho considera, para efeito de sua análise, as organizações públicas de cunho governamental, isto é, o conjunto de entidades responsáveis pelo gerenciamento e ordenamento das atividades administrativas mantidas pelo Estado. No Brasil ela é dividida em direta e indireta, a saber: Organização direta, integrada a Presidência da República e os ministérios, incluindo os poderes executivo (governos estaduais e prefeituras), legislativo (senado e câmaras legislativas) e Judiciário (federal e estadual); Organização indireta, composta por entidades jurídicas próprias criadas ou autorizadas por lei: autarquias, fundações públicas, empresas públicas e também de sociedades de economia mista.

como, sobretudo, aquela em benefício das comunidades marginalizadas³ brasileiras que, mesmo ocupando o espaço urbano de muitas cidades são, por vezes, invisíveis aos olhos da sociedade acobertados por bloqueios culturais e econômicos. Pretendemos, pois, apresentar elementos que possam agregar valor à CP, produzida pelas organizações públicas do Brasil, a partir do viés dialógico como um instrumento fundamental da inserção cidadã, consonante com o direito constitucional à informação.

Conceituando a Comunicação Pública

Inicialmente, cabe esclarecer que o conceito de CP é amplo e pode abarcar diferentes abordagens teóricas, enquanto exercício dos direitos democráticos da informação e a prevalência do respeito ao cidadão por parte das instituições governamentais. Para Duarte (2007a), o consenso não é importante, todos aqueles que tratam do assunto valorizam seu pressuposto básico que é a defesa do cidadão.

Os estudos mais recentes abordam as interferências da CP entre o setor público e o privado, buscando compreender como se desenrolam as práticas da comunicação entre o Estado e a sociedade. No campo internacional, a pesquisa sobre a CP começou a prosperar, ainda no século passado, partindo da dimensão conceitual da esfera pública de Habermas. Derivando por diferentes abordagens teóricas, as aplicações conceituais sobre a CP vêm evoluindo internacionalmente,

³ O conceito de marginalidade adotado toma como referência a população de indivíduos pobres, moradores nas áreas periféricas das cidades brasileiras, denominadas vilas ou favelas. De acordo com a antropóloga estadunidense Janice Perlman, a conotação depreciativa adveio da ocupação de imigrantes do interior nas cidades e o aparecimento das primeiras favelas no cenário urbano, gerando uma atitude segregadora da elite urbana, tratando essas comunidades como uma praga. A expressão marginal também tem sido usada em muitos debates como uma cortina de fumaça atrás da qual continuam a ser conduzidas velhas batalhas ideológicas – tais como as que se batem a respeito da natureza do sistema social e o processo de modernização (Perlman, 1981).

reconhecendo o seu valor como objeto de pesquisa, respeitando o grau de desenvolvimento socioeconômico e o nível cultural de cada nação. O interesse sobre o tema vem recebendo a contribuição de inúmeros pesquisadores internacionais, dentre os quais podemos citar Jesus Martín-Barbero, Néstor Canclini, José Marques de Melo, Antonio Pasquali, Paolo Mancini, Juan Jaramillo López e Pierre Zémor, este último com grande influência nas pesquisas brasileiras.

Considerando as diversas e importantes correntes, nossa reflexão adotou a concepção de CP como um instrumento de legitimação dos interesses da sociedade, mediante o entendimento de que as instituições governamentais (como qualquer atribuição do poder público) são reguladas por dispositivos constitucionais e legais dentro do Estado de direito. Dessa forma, a CP representa o significado da ação coletiva voltada ao exercício da cidadania, através do direito à informação, de forma plural e democrática, exigindo a capacidade profissional de viabilizar padrões adequados que promovam o acesso à informação, diálogo e participação, como preconiza Duarte (2007b). O autor acentua que a informação é o elemento primordial e, portanto, necessita ser formatado e contextualizado para que possa ser repassado de forma útil aos interessados⁴. A CP

⁴ Seguindo essa concepção, o autor agrupa as funções da CP para melhorar a compreensão, de acordo com as seguintes categorias: a) institucionais: referentes ao papel, políticas, responsabilidade funcionamento das organizações. Em geral, são ligadas à projeção de uma imagem e à consolidação da identidade; b) de gestão: relativas ao processo decisório e de ação dos agentes que atuam em temas de interesse público. Incluem discursos, relatos de intenções, motivações, prioridades e objetivo dos agentes; c) de utilidade pública: sobre temas relacionados ao dia-a-dia das pessoas, geralmente serviços e orientações. Buscam informar, mobilizar, prevenir ou alertar a população ou setores específicos dela para temas de seu interesse. Informações legais, horários de eventos, campanhas de vacinação, sinalização, causas sociais, sobre dados, direitos, produtos e serviços à disposição do interessado e seu uso são exemplos típicos; d) de interesse privado: as que dizem respeito exclusivamente ao cidadão, empresa ou instituição. Exemplos: dados de imposto de renda, cadastros bancários; e) mercadológicos: referem-se a produtos e serviços que participam de concorrência no mercado; f) de prestação de contas: dizem respeito à explicação sobre decisões políticas e de usos públicos, viabilizando o conhecimento, a avaliação e a fiscalização (Duarte, 2007b, p.62).

assume um caráter estratégico, legitimando a relação dos governos com a sociedade ao conferir um padrão de confiabilidade institucional de quem tem o dever de falar em nome do povo ou, como explica Zémor (2009), contribuindo para a conservação dos laços sociais. O pensador francês entende que a essência da CP reside no compartilhamento da informação de forma responsável, através da premissa do ente público em construir uma relação perene de confiança com o cidadão, porque “as empresas podem mudar de cliente, os órgãos públicos, não” (Zémor, 2009, p. 197). Partindo dessa premissa, torna-se impraticável dissociar a participação do cidadão e seus interesses dentro do espaço público, respeitando seus direitos por meio dos instrumentos legais e constitucionais que os protegem dentro da sociedade. As instituições públicas devem interagir com a sociedade como seus representantes legais, qualificando e aperfeiçoando os procedimentos para o cumprimento dos direitos do cidadão, de forma clara e transparente. A CP inclusiva prescinde da construção de políticas públicas que prevejam o respeito às diferenças culturais, saberes e práticas presentes na identidade dos indivíduos, sobretudo no Brasil, um país de tantas distorções socioculturais e econômicas⁵.

Entendendo a Comunicação Pública no Brasil de hoje

A excelência em qualidade é um condicionante fundamental no plano estratégico e metas de toda a organização privada que

⁵ O índice de Gini demonstra que houve aumento da desigualdade de renda no Brasil em 2016 (11,2 %). Conforme estudo do Banco Mundial, o número de pessoas vivendo na pobreza no Brasil deverá aumentar entre 2,5 milhões e 3,6 milhões até o fim de 2017. O Estudo pode ser apreciado na íntegra pelo sítio em: <http://documents.worldbank.org/curated/pt/469091487328690676/Safeguarding-against-a-reversal-in-social-gains-during-the-economic-crisis-in-Brazil>. Acedido a 12 de fevereiro de 2017.

se proponha a trabalhar com responsabilidade social. Não por acaso, o grau de satisfação de clientes e colaboradores da iniciativa privada tem sido um quesito decisivo nas pesquisas de avaliação mercadológica. Com as organizações públicas não é diferente. Não obstante o fato de que o gerenciamento de suas ações esteja, na maioria das vezes, atrelado a entes governamentais e sujeito às alterações no campo político, ao longo das últimas décadas vem se consolidando o conceito de *Qualidade Total* nos serviços prestados pela administração pública.

Sabemos que a equiparação da qualidade do serviço público ao privado é um processo gradual decorrente do nível de amadurecimento social na escolha de gestores corretos, na maioria das vezes indicados pela via política. Cabe informar que o Brasil, no início da década de 1990⁶, impulsionou o debate histórico sobre o tema a partir da criação do Programa de Qualidade e Produtividade – PBQP, alcançando reconhecimento como instrumento legítimo de desenvolvimento econômico e social. Ele foi o embrião do atual Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – *GesPública*⁷ – que permite às organizações aperfeiçoarem os sistemas de gestão, avaliando seus impactos junto aos cidadãos.

Não obstante os esforços do poder público na condução de programas que visem à qualidade dos padrões de atendimento ao público, na prática os resultados caminham na contramão das necessidades da maioria dos cidadãos brasileiros. Duarte (2010) apresenta um dado interessante e que nos permite discorrer sobre a lenta evolução do processo. Com base em pesquisa

⁶ O PBQP - Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade foi instituído pelo Decreto nº 99.675, de 7 de novembro de 1990 e criado com o propósito de integrar a sociedade, os técnicos do governo brasileiro, as entidades privadas e a comunidade acadêmica.

⁷ O *GesPública* - Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização foi instituído pelo Decreto no 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

realizada em 2004, pela renomada Universidade de São Paulo – USP, passados quatorze anos da criação do PBQP, 72,3% das pessoas reconhecem não ter influência nos atos do governo e, o mais triste, 83,7% afirma que os “funcionários do governo não se preocupam com o que as pessoas pensam” (Duarte, 2010, p. 22). O descontentamento da sociedade com o poder público segue evidenciando problemas próprios de uma nação que ainda percorre o caminho do desenvolvimento social. As maiores queixas dizem respeito a temas fundamentais como saúde, segurança e transporte, seja pelas ouvidorias e centrais de atendimento, seja pelos resultados negativos das pesquisas de satisfação⁸, que espelham a difícil tarefa do indivíduo em adquirir o conhecimento de seus deveres e o conseqüente gozo de seus direitos. Duarte (2010) exemplifica essa situação referendando que, mesmo na Capital Federal do país, o governo local informou que grande parte dos idosos desconhece que, ao apresentar documento comprobatório da idade, fica isento da passagem de ônibus. “Aparentemente as empresas não faziam questão de informar esse benefício e não havia nenhum programa de divulgação para tratar do tema” (Duarte, 2010, p. 21).

A dura realidade de muitos brasileiros tem origem na baixa qualidade do atendimento oferecido pelo serviço público, em grande parte pelos modelos equivocados de transmissão da informação, somados ao próprio desconhecimento do indivíduo de uma orientação sobre como acessá-los. Esse descompasso é a mais clara constatação do desconhecimento que as organizações

⁸ O resultado da última pesquisa de avaliação CNI / IBOPE, de junho de 2016, sobre o nível de satisfação no atendimento à população nas repartições públicas, apresentou indicadores que atestam a sua baixa qualidade. Em ordem decrescente, este serviço superou apenas os quesitos Segurança e Saúde, considerados pela população ouvida, como os mais negativos. A pesquisa pode ser visualizada na íntegra pelo seguinte endereço eletrônico:

^h<http://www.portaldaindustria.com.br/estatisticas/rsb-33-servicos-publicos-tributacao-e-gasto-do-governo>. Acedido a 5 de junho de 2017.

públicas têm da situação dos brasileiros que vivem na linha de pobreza e seu acesso limitado à informação. Uma conduta que atesta a insuficiência do cumprimento constitucional do direito à informação pela redução e, por vezes, a própria ausência do diálogo nos processos que envolvem a CP: uma relação enfraquecida pela ausência do compartilhamento, uma comunicação enfraquecida em seu cimento social, como pregado por Maffesoli, que tem o poder de unir as pessoas, as mantendo em sintonia coletiva com seus grupos. “A comunicação é a cola do mundo pós-moderno [...] pelo qual percebemos que não podemos nos compreender individualmente, mas que só podemos existir e compreendermo-nos na relação com o outro” (Maffesoli, 2004, p. 20).

Muito embora tenhamos elementos que nos permitam avançar no questionamento sobre a qualidade do atendimento ao cidadão, como pesquisadores científicos no campo da comunicação, nos cabe analisar de que forma é possível contribuir para a melhoria da relação órgão público/sociedade, fortalecendo a sua importância, eficácia e responsabilidade, capaz de atender às exigências fundamentais na transmissão da informação de forma precisa e adequada, como um direito de cada cidadão. Repensar a CP significa concebê-la como um instrumento de integração e desenvolvimento social. Ela é o produto das novas relações sociais que evoluíram com os movimentos reivindicatórios dos direitos à informação e identidade cultural, como validação de suas demandas. Seu caráter vem se transformando e identificando-se com os anseios populares, como efeito de um processo emancipatório que aproxima os diversos atores sociais na mobilização junto às instituições governamentais, visando a sua participação na formulação de políticas públicas.

Impossível aludir a importância da emancipação social sem evocarmos a contribuição de Boaventura de Sousa Santos sobre o tema, vinculada à ideia de dignidade humana, no respeito

à igualdade e reconhecimento das diferenças entre os indivíduos. O sociólogo português considera, pois, que as relações emancipatórias originam-se no interior das relações de poder “não como resultado automático de qualquer contradição essencial, mas como resultados criados e criativos de contradições criadas e criativas” (Santos, 2000, p. 269). Logo, o processo de emancipação passa a ser o reflexo das transformações sociais estimuladas e tensionadas pela busca da igualdade de direitos e oportunidades no reconhecimento de um novo modelo de cidadania. Esse, segundo Santos (1991), é constituído por uma política vertical entre os cidadãos e o Estado como obrigação, bem como a política horizontal entre os próprios cidadãos. “Com isto, revaloriza-se o princípio da comunidade e, com ele, a ideia da igualdade sem *mesmidade*, a ideia de autonomia e a ideia de solidariedade” (Santos, 1991, p. 188). Elaborar-se, pois, uma vinculação motivacional da CP, derivada da emancipação cidadã, forjada a partir da evolução dos processos de mobilização social e incorporando a corresponsabilidade governamental no debate das políticas públicas de inserção social, através do direito à informação de qualidade.

Com o fim do Regime Militar no Brasil⁹ a população buscou a superação de graves problemas sociais a partir da mobilização como instrumento de reivindicação social, fortalecida pelo processo de redemocratização. O estímulo popular foi, também, a partida para as conquistas no campo do direito à informação representando um novo percurso social ao reconhecer a CP como um componente que atenda à exigência da cidadania.

⁹ A década de 1980 marcou o início da redemocratização na história do Brasil, referindo-se à abertura das instituições democráticas, revogadas pelo Regime Militar. Os governos militares tomaram o poder em 1964 no Brasil, passando por um período de exceção e censura às instituições nacionais por 20 anos.

A Comunicação Pública como instrumento de cidadania

Historicamente, o conceito de cidadania¹⁰ vem se expandindo, passando a abranger um complexo conjunto de valores sociais voltados efetivamente aos deveres e direitos de um cidadão. Por conseguinte, a busca dos direitos humanos não é algo recente, ao contrário, sua gênese remonta à Grécia antiga desdobrando-se ao longo da história, pelas Idades Média e Moderna até a contemporaneidade de nossa atualidade¹¹. Nesse longo processo reivindicatório cabe citar a título de ilustração, a *Magna Carta Libertatum* de 1215¹², a Constituição Francesa de 1791¹³ ou, mais recentemente, a Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão de

¹⁰ A origem da palavra cidadania nasce do conceito latino para *civitas* ou a relação entre o conjunto de cidadãos e sua cidade. A Grécia antiga considerava como cidadão todo o indivíduo que participasse das atividades da sociedade e, conseqüentemente, de suas decisões políticas.

¹¹ Para efeito de cronologia, acrescentamos que Leonardo Bruni, historiador italiano (1370-1444), definiu em sua obra *História do Povo Florentino* (considerado o primeiro livro de história moderna) os três períodos da história entre: Antiguidade – 4.000 a.C à 476 d.C (queda do Império Romano); Idade Média – Séc. V ao Séc. XV; e Idade Moderna – Séc. XV ao Séc. XVIII.

¹² “Redigida em latim bárbaro, a *Magna Carta Libertatum* foi a declaração solene que o Rei João da Inglaterra, dito João Sem-Terra, assinou, em 15 de junho de 1215, perante o alto clero e os barões do reino. Trata-se do primeiro instrumento para a consolidação das ideias de dignidade, liberdade e igualdade, mesmo contemplando apenas a nobreza inglesa. Graças a ela também houve uma flexibilização do rigor do Estado em benefício do reconhecimento dos Direitos Humanos Fundamentais”. (Fonte: USP - Universidade do Estado de São Paulo. Acedido a 12 de maio de 2016 em <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/magna-carta-1215-magna-charta-libertatum.html>).

¹³ “O texto foi inspirado na declaração da independência americana de 1776 e no espírito filosófico do século XVII, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789 marcando o fim do Antigo Regime e o início de uma nova era, expressamente visada pela Constituição da Vª República”. (Fonte: Embaixada da França no Brasil. Acedido a 12 de janeiro de 2014 em <https://br.ambafrance.org/A-Declaracao-dos-Direitos-do-Homem-e-do-Cidadao>).

1948¹⁴. Assim, gradativamente, os esforços no respeito aos direitos humanos foram evoluindo através de importantes ações legais voltadas à salvaguarda das garantias civis e políticas do cidadão, ratificando a premissa básica de sua participação nos atos de seus governantes. Uma evolução tensa, permeada por preceitos e normas, mas que, em essência, permanece referenciada pelos princípios democráticos preconizados por T.H. Marshall¹⁵, há quase 70 anos. O renomado sociólogo britânico considerou a evolução da sociedade a partir do respeito à cidadania como fundamento dos direitos civis, políticos e sociais. Conseqüentemente, o pleno gozo da cidadania em uma sociedade ideal deve, obrigatoriamente, combinar a livre participação de seus membros como um valor alienável, individual e intransferível. Para Marshall,

“o direito do cidadão nesse processo de seleção e mobilidade é o direito à igualdade de oportunidade [...] o direito de todos de mostrar e desenvolver diferenças ou desigualdades; o direito igual de ser reconhecido como desigual” (Marshall, 1967, p. 101).

O reconhecimento da importância da cidadania, como uma conquista social na promoção da dignidade de cada indivíduo, também é corroborado por Bordenave (1994, p. 17), ao sublinhar que a participação é própria da natureza humana, acompanhando

¹⁴ A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi promulgada pela ONU -Organização das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948. Ela (o acesso à informação está descrito em seu artigo XIX) ressalta o direito de liberdade de expressão no âmbito coletivo, fundamental para o processo de desenvolvimento da cidadania e participação política.

¹⁵ Thomas Humprey Marshall (1893-1981), o sociólogo britânico que publicou o ensaio “Cidadania e Classe Social” (*Citizenship and Social Class*) em 1950, a partir de uma conferência proferida no ano anterior. Nela, o autor identifica os direitos civis como aqueles garantidores da vida em sociedade; os direitos políticos, na participação no governo dessa sociedade; e os direitos sociais, no usufruto do capital em benefício às garantias sociais.

a sua evolução desde as tribos dos tempos primitivos. A constatação de que o futuro do homem, como ser social, prescinde de uma sociedade participativa seja nas entidades públicas ou privadas, uma dualidade entre o social e o político que reforça a discussão sobre o real significado da cidadania. Um debate que vem avançando em escala mundial através do resgate sobre a importância dos valores comunitários nas práticas governamentais, produto da conscientização popular intermediada e validada por movimentos sociais organizados. Uma revisão do poder da decisão, alterado ao longo da história, no qual as camadas mais carentes da sociedade reivindicam, através de grupos estruturados, a sua participação na construção da cidadania. Indispensável, pois, compreender que a vivência comunitária configura-se como um elemento importante nessa cadeia, afinal é nesse contexto que vamos encontrar subsídios para a análise da cidadania como espaço simbólico de articulação histórica, legitimado pelas práticas sociais de cada indivíduo. Uma essência enriquecida pelos valores comunitários, elencada por Tönnies (1995), como uma forma de ligação humana, orgânica, calcada na reciprocidade.

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

O direito à informação

Vimos, anteriormente, que o direito à informação manifesta-se fortemente como o resultado de um processo evolutivo

da cidadania no resgate da democracia, inserindo-se tanto nos debates sociais e acadêmicos quanto na formulação de políticas públicas. Cabe esclarecer que o viés da informação adotado neste estudo corresponde à matéria-prima da comunicação humana, produto do conhecimento e da manifestação oriundas da vivência cotidiana e das realizações do indivíduo. A prática da informação que entendemos como justa é aquela que atende aos anseios do cidadão na busca do conhecimento que lhe é necessário para que ele se sinta capacitado de conviver em sociedade. Portanto, ela deve fluir pelos processos comunicativos de forma que seja claramente compreendida em suas múltiplas aplicações: objetiva e subjetiva, científica e humana, material e abstrata e assim por diante.

Atualmente, a consciência social sobre a importância do direito à informação alcança uma rede de movimentos e organizações diversificados, visando a corresponsabilidade de sua gestão entre poder público e sociedade, no Brasil, consagrada no Artigo V da Constituição Federal¹⁶. Porém, se legalmente o direito à informação é assegurado a toda sociedade brasileira, na prática, ela tem reflexos negativos na qualidade de aplicação, enquanto pública e governamental, perante os grupos populacionais marginalizados, dificultando o exercício pleno da cidadania na busca de seus direitos e deveres. A obrigatoriedade no repasse da informação pública com qualidade é um patrimônio conquistado, um instrumento indispensável na relação entre o governo e a sociedade, independentemente da situação econômica ou cultural a que

¹⁶ O acesso à informação é um direito previsto no ordenamento jurídico brasileiro, no art. 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II, do § 3, do art. 37 e no § 2, do art. 216, da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

esteja submetido qualquer cidadão. O sentido democrático da informação passa, não apenas pelas políticas governamentais, mas pela efetividade e eficácia de sua implantação.

Por outro lado, devemos reconhecer que os avanços da humanidade foram alterando os cenários no campo da informação através do reconhecimento e aceitação das práticas oriundas do cotidiano, visando derrubar as barreiras entre Estado e sociedade. O direito à informação cidadã impõe às instituições públicas o dever de executar suas funções dentro do princípio da responsabilidade legal, dentre os quais é dar ciência à população sobre as ações desenvolvidas valendo-se de uma CP eficaz. O conceito de informação cidadã, no entendimento de Bucci (2006), é aquele que permite ao indivíduo tomar consciência sobre a importância de seus direitos, condicionando o seu exercício ao pleno conhecimento sobre as formas de acesso.

Portanto, uma informação sobre entretenimento ou sobre alguma atividade de lazer ou mesmo informações de consumo científico pode se relacionar com as atividades que as pessoas desejam ou querem desenvolver, mas não tocam a esfera dos direitos. Eu separo esta resposta dentro dessa perspectiva, para além dessa perspectiva você pode dizer que a informação cidadã sobre qualquer assunto, em outro nível, é aquela que respeita os direitos dos cidadãos (Bucci, 2006).

Ela é um poderoso instrumento de responsabilidade social na integração do indivíduo legitimado pelas discussões referentes às suas condições sociais, na medida em que o indivíduo torna-se responsável pela co-gestão do Estado. Habermas (1997b) preconiza que as articulações entre os indivíduos serão fortalecidas (tecidas) através de uma pauta específica que discuta e

analisar as importantes questões da esfera privada que causam interferência em suas vidas.

Como direito legal, uma das maiores contribuições que a CP pode oferecer para aumentar a qualidade do serviço público reside no envolvimento da sociedade em todas as etapas do processo de transmissão da informação de forma transdisciplinar, atingindo, pela multiplicidade de opiniões, o interesse dos cidadãos. A pluralidade da CP deve ser legitimada como uma forma de exercício pleno da cidadania, desde que não seja reduzida a um simples (e obrigatório) ato informativo, descompromissado com sua efetiva compreensão. Logo, o dever de informar é uma ação representativa cujo valor de sua aplicação deve ser contextualizado, compartilhado e, sobretudo, compreendido como um direito de todo o cidadão. Ou seja, a concepção de interpessoalidade é fundamental para qualquer agente público quanto mais àquele que tenha como dever de ofício profissional relacionar-se com comunidades marginalizadas socialmente, como as que habitam boa parte do Brasil. Trata-se de uma nova filosofia de pensar e agir, onde o técnico abdica da exclusividade do saber, abrindo espaço também para o aprendizado mútuo, uma conjugação de fatores de alcance múltiplo, através da flexibilidade presente no relacionamento dialógico, onde o *saber comunicar* passa a depender dos conhecimentos pré-existentes, originados no contexto da interpessoalidade.

Moscovici entende que “as relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação”, não se relacionando “diretamente com a competência técnica de cada pessoa [...] profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo ou situação de trabalho” (Moscovici, 2003, p. 34). Ao interagir com seus semelhantes, utilizando um código comum, compreensível, o homem fez mais do que informar e ser informado

sobre as coisas do mundo: ele agregou novas formas de organização do próprio pensamento, ampliando a consciência de si próprio, de seu lugar no mundo e de sua responsabilidade social. Conseqüentemente, a qualidade na CP deve preconizar, em seus processos, a utilização de uma linguagem clara e compreensível a fim de captar as necessidades de seu público-alvo, em outras palavras, o cidadão. O seu atendimento deve pressupor uma comunicação simples e adequada, por vezes diferenciada, àquela linguagem normalmente empregada, impondo a necessária aceitação de códigos e símbolos para a manutenção dessa relação.

É fundamental, nas organizações públicas, que o processo de transmissão da informação comece por ações inclusivas, direcionando a população à promoção do conhecimento, através da informação facilitada, premissa fundamental no campo da cidadania e da democracia. Aliás, para que o sentido de democracia se fortifique é imprescindível garantir o envolvimento de todos os cidadãos, participando e intervindo na política aplicada e nas decisões que englobam seus interesses. O poder público tem como prerrogativa ordenar a dinâmica da comunicação de forma objetiva, para que seus atos administrativos sejam compreendidos por todos, quanto mais pela população socialmente desassistida, de forma a amearhar conhecimento no âmbito de seu desenvolvimento social e cultural.

A informação oriunda do cotidiano

Acentuando a importância da CP como instrumento de cidadania, é crucial admitir que o eixo de seu desenvolvimento esteja situado na vida cotidiana como o efetivo espaço da significação coletiva. O emprego do diálogo, como agente formador da

identidade cultural e inserção social, é o melhor ingrediente para a consolidação das práticas sociais do cotidiano, reproduzindo a diversidade e assinalando o período de tempo no qual se dá a vivência humana. Felizmente, a Ciência da Comunicação tem dedicado boa parte de seus estudos à reflexão da dimensão do cotidiano e as suas imbricações com a vida do ser humano, a fim de compreender em profundidade a evolução e os reflexos do comportamento social, a partir das suas atividades oriundas no dia a dia. Logo, conhecer em profundidade o *locus* onde se articula a vida humana vem, ao longo dos séculos, constituindo-se como a base para que filósofos e sociólogos elaborem seus pensamentos teórico-científicos.

De uma maneira simplificada, podemos afirmar que as principais teorias sobre o cotidiano desenvolvem-se, tomando como base a investigação das práticas sociais e o comportamento dos discursos realizados. Josgrilberg (2014) acentua que os estudos sobre o cotidiano têm como base a descrição dos usos criativos oriundos da organização social, produzidos a partir das brechas institucionais, valendo-se das “possibilidades de relação do corpo com o mundo e à dinâmica dialética entre a língua estruturada e o uso performativo que se faz dela em situações contingentes” (Josgrilberg, 2014, p.95). O autor sinaliza que as principais teorias sobre o cotidiano são influenciadas pela dialética, fenomenologia e filosofias da linguagem. Percebemos, pois, que as diversas correntes sociológicas e filosóficas que compõem o campo científico de análise do cotidiano estão inseridas em um amplo e complexo universo de fundamentações teóricas. Mesmo sem a pretensão de uma abordagem específica sobre o tema, é prudente citar alguns dos importantes pensamentos teóricos a respeito dos valores cotidianos e que deveriam ser considerados pela administração pública em seus processos de CP, como instrumento de inserção social.

Em *A Invenção do Cotidiano*, Michel de Certeau (1994) destaca a forma pela qual os indivíduos se apropriam e *re*-apropriam da vida cotidiana, partindo de uma análise comportamental binária entre os modelos *estratégico* e *tático*. O primeiro refere-se às instituições em geral e o segundo ao indivíduo comum. A proposição de Certeau, ainda que visando os processos de produção cultural, enseja-nos a compreender a correlação de forças entre a dinâmica *estratégica* de poder exercida pelo ente público, através dos mecanismos de transmissão da CP, e a resignificação *tática* incorporada pelo indivíduo como receptor da informação.

Já a concepção de Agnes Heller (1970) considera o cotidiano como um espaço onde o indivíduo vive por inteiro, buscando, através de uma visão crítica sobre a dinâmica funcionalista da sociedade e trazendo um viés mais humano para dentro da relação com base na compreensão sociológica do comportamento do indivíduo. Heller apresenta um modelo que confere o necessário respeito à vivência cotidiana e que, em nossa opinião, poderia ser apropriado pela CP ao adquirir a função de interlocutora. Uma comunicação preocupada em reunir e transmitir as experiências em prol da construção conjunta da gestão da informação, concorrendo para a inserção social através da integração dos saberes, técnico e popular. O conhecimento popular descrito é oriundo da vivência hodierna, formada e adquirida pelas diversas classes em sua relação com a sociedade e legitimada a partir de sua inserção como traços de sua apropriação, como caracterizado por Heller em seus estudos, ao afirmar que «o homem nasce já inserido em sua cotidianidade» (Heller, 1970, p. 18).

Seguindo uma linha semelhante, os pressupostos de Michel Maffesoli servem como a base para estudos sobre o cotidiano e imaginário ao salvaguardar uma visão menos racional, tecnicista, mais humana e inclusiva, onde o sujeito deixa de ter uma função, mas um papel dentro do grupo. As observações

do sociólogo francês sobre o relacionamento social a partir da vivência cotidiana, presente na arte de fazer o saber conjunto, contextualiza a pluralidade de uma dinâmica própria oriunda do sentimento coletivo de pertencimento, onde “existe efetivamente, um conhecimento empírico cotidiano que não pode ser dispensado” (Maffesoli, 1988, p. 195). O conceito de cotidiano para Maffesoli abrange o todo, respeitando e valorizando cada espaço de terra composto “pelos produtos do solo nativo, os pratos regionais, a importância do bairro ou da região como pequeno cantão do mundo em que vivemos” (Maffesoli, 2007, p. 66). Cada conceituação nos permite o exercício de contextualização para o universo da CP, desenvolvida no Brasil, permitindo o reconhecimento, por parte do poder público, de que, cientificamente, as relações sociais instauram-se no compartilhamento das vivências do cotidiano.

Falando a língua do cotidiano

A análise das práticas do cotidiano nos estimula a conhecer um pouco mais sobre as formas com que os indivíduos transmitem o conhecimento em suas relações sociais, intercambiando de maneira genuína a informação oriunda de sua interatividade social. Obviamente que o uso da linguagem, seja ela falada, escrita ou gestual, é o instrumento preponderante nas relações do cotidiano. Na verdade, estamos diante de um tipo de linguagem especial, não convencional, utilizada por determinados grupos sociais com o intuito de codificação, uma identidade que os distingue dos demais. Com um vocabulário próprio ela possui recursos próprios, necessários para a comunicação entre seus falantes, a partir do compartilhamento de ideias e sentimentos. De outra parte, Certeau (1994) explica que, apesar de as ciências sociais

estudarem a linguagem, símbolos e tradições que compõem a cultura de um povo, ainda faltam elementos formais que lhes permitam examinar as maneiras pelas quais cada indivíduo se apropria dessas bagagens em seu cotidiano.

Logo, o pesquisador deve reconhecer que a efetividade da língua cotidiana não decorre unicamente da racionalidade, mas de um processo subjetivo de interatividade social produzido a partir do compartilhamento de ideias e de sentimentos humanos que equilibram as suas relações. A linguagem passa a ser uma grande referência humana para o desenvolvimento e trocas de aquisição dentro do complexo sistema da comunicação. Viotti enfatiza que, como tudo o que se refere ao homem, “a língua envolve vários aspectos. Por isso, a linguística faz interface com várias outras ciências, como a biologia, a neurofisiologia, a psicologia, a sociologia” (Viotti, 2007, p. 08). A linguagem faz parte da cognição humana, sendo responsável pelas conexões entre o pensamento e nossa capacidade motora na construção simbólica dos significados, como tão bem referiu Saussure¹⁷. A importância de compreender e aceitar a linguagem dos indivíduos passa a compor um condicionante básico nos processos de CP, adaptando, se possível, a forma com que a mensagem é transmitida com o objetivo de minimizar as barreiras culturais impostas pela sociedade. Há que se considerar o grau de compreensão do receptor, sobretudo, na valorização do saber popular e do diálogo não, necessariamente, erudito. O desenvolvimento de processos que elevem a CP à esfera intrapessoal requer um somatório de ações técnicas e subjetivas, interagindo nas etapas de identificação, compreensão e tomada de posição. Estamos diante da complexa

¹⁷ Ferdinand de Saussure (1857-1913) filósofo suíço, cujos trabalhos propiciaram o desenvolvimento científico no campo da linguística com notável influência na Teoria da Literatura e no Estudo Geral dos Signos, por ele denominada como Semiologia.

relação, buscando aliar duas correntes historicamente opostas que colocam lado a lado as ideias de Bacon¹⁸ e Platão¹⁹, representadas na ciência e na subjetividade.

Ao longo da história, a concepção tradicional de ciência forjou o conceito do *saber objetivo*²⁰, de forma a explicar o objeto pesquisado em sua forma mais efetiva. De forma análoga, o saber comum, vinculado à fenomenologia, permite explorar o objeto em si, considerando a partir da percepção de seu comportamento. Nossa reflexão tem como objetivo aproximar os processos de produção da CP à instrumentalização, presente nas pesquisas científicas, à compreensão subjetiva, perceptiva, como um fundamento comportamental humano. Logo, a interpessoalidade passa a ser o fio condutor da comunicação humana fazendo com que a informação circule de maneira facilitada na mente do indivíduo de forma que a técnica científica e a observação subjetiva *interajam* de forma equilibrada sobre um mesmo objeto, sem o prejuízo da redução de ambas. A linguagem que a grande maioria das camadas mais pobres utiliza está associada com o cotidiano, coloquial, sem a preocupação na escolha de termos adequados ou mesmo com gramática correta. O cotidiano se encontra no espaço comunitário, conferindo um sentido de salvaguarda e proteção, e tendo na cooperação mútua, a

¹⁸ Francis Bacon (1561 -1626) político, filósofo e ensaísta britânico considerado como o fundador da ciência moderna.

¹⁹ Platão (428-347 AC), filósofo grego para quem a essência de cada coisa, (universal) estava no Mundo das Ideias e que o ser humano podia vislumbrá-la através dos sentidos.

²⁰ O filósofo e Pedagogo Dermeval Saviani considera que determinado conhecimento é universal quando ele é objetivo, isto é, se ele expressa as leis que regem a existência de determinado fenômeno, trata-se de algo cuja validade é universal. E isso se aplica tanto a fenômenos naturais como sociais. Assim, o conhecimento das leis que regem a natureza tem caráter universal, portanto, sua validade ultrapassa os interesses particulares de pessoas, classes, épocas e lugar, embora tal conhecimento seja sempre histórico, isto é, seu surgimento e desenvolvimento são condicionados historicamente (Saviani, 2003).

sustentação para a efetivação da vivência social e urbana. Parece evidente, que essa forma de comunicar, antes de tudo, reflete o ambiente social onde vivem; afinal o uso de um vocabulário que não é próprio de sua cultura dificultaria, ou mesmo, impediria o relacionamento com seus amigos ou vizinhos. Partindo desse entendimento, as organizações públicas têm o dever de lançar um olhar compreensivo sobre a produção da CP, tendo consciência de que os cidadãos que nela vivem são o reflexo das dificuldades culturais impostas por uma sociedade desigual.

Hall (2005) referencia as culturas nacionais como subsídio para que busquemos a origem de sua identidade no interior das comunidades. Respeitando a escala territorial, temos que a construção dos sentidos cotidianos influencia e organiza tanto nossas ações quanto a concepção que temos de nós mesmos. Analogamente ao pensamento de Hall, a cultura nacional, ao produzir sentidos com os quais um povo se identifica, na mesma medida, uma comunidade também se reveste desse poder, contido nas estórias que são contadas, nas “memórias que conectam seu presente com seu passado e imagens que dela são construídas” (Hall, 2005, p.51). Uma interação social apropriada nas vozes circulantes torna-se um elemento importante na representação linguística e social, perpetuando o conhecimento, referendado na própria experiência. Uma vez mais, Hall (2005) afirma que não importa quão diferentes seus membros possam ser, em termos de classe, gênero ou raça, uma mesma cultura tenderá sempre a unificá-los numa identidade cultural, como se pertencesse à mesma família. Uma visão de que no diálogo cotidiano são construídos os novos saberes, importantes na produção de uma identidade.

Por conseguinte, a vivência cotidiana passa a ser respeitada, tendo na CP um interlocutor preocupado em reunir experiências em prol da construção conjunta da gestão da informação,

reconhecendo a importância dentro da esfera pública, legitimando sua efetiva aplicação e concorrendo para a inserção social, através da integração dos saberes técnico (legal) e comunitário (popular).

A Comunicação Pública como Ação comunicativa

Pensar uma nova estrutura para os processos que envolvem a CP, a partir de uma Ação Comunicativa inclusiva, nos convida a recapitular os fundamentos habermasianos. Eles são determinantes no respeito à articulação social, de forma subjetiva, na construção discursiva entre os indivíduos dentro de um mesmo sistema. Para tanto, é preciso compreender as dificuldades culturais vividas pelas comunidades socialmente marginalizadas no Brasil com o objetivo de agregar qualidade na informação. Os processos de CP devem, ao mesmo tempo, promover alternativas que observem atentamente o respeito à condição daqueles seres humanos que coabitam o mesmo espaço social urbano cotidiano: o *mundo da vida*.

Idealizado no início do século XX por Husserl²¹, os estudos sobre o *mundo da vida*, foram seguidos por importantes pensadores, incorporando diferentes concepções, seja no campo ontológico de Heidegger²² ou na esfera da ação comunicativa

²¹ Edmund Gustav Albrecht Husserl (1859 - 1938), matemático e filósofo alemão, estabeleceu a Escola da fenomenologia rompendo com a orientação científica e filosófica positivista de sua época. Sua última publicação denominada *Die Krisis der europäischen Wissenschaften und die transzendente Phänomenologie* (A Crise das Ciências Europeias e a Fenomenologia Transcendental) está dividida em três partes: a primeira, a crise das ciências como expressão da crise radical da vida da humanidade europeia; a segunda, «a origem do contraste moderno entre objetivismo fisicalista e subjetivismo transcendental; e a terceira, o esclarecimento do problema transcendental e a inerente função da psicologia.

²² Martin Heidegger (1889-1976) filósofo alemão e um dos principais pensadores do século XX estudou na Universidade de Friburgo, com Edmund Husserl, o fundador da fenomenologia, de quem foi assistente.

de Habermas²³. A aceitação teórica da Ação Comunicativa, como lastro dos valores humanos na CP, incita ao pesquisador o interesse pelo estudo da existência do *ser* em seu cotidiano ou *mundo da vida*. Ele passa a representar um universo particular permeado por evidências históricas e culturais onde os indivíduos concretizam as suas relações sociais através do processo comunicativo. Relembremos, pois, a conceituação para o *mundo da vida* (*Lebenswelt*), descrito por renomados pensadores e seus questionamentos sobre a primazia da objetividade científica como fundamento das manifestações humanas em detrimento da subjetividade, da ação humana no acompanhamento de cada processo.

O conceito de *mundo da vida* foi idealizado por Husserl como um espaço da própria intuição humana, ou, um mundo no qual a ciência deve ser compreendida como umas das bases da vida a partir de uma concepção fenomenológica. O filósofo alemão evidenciou que o papel da ciência é de interpretar (explicar) os acontecimentos ocorridos no *mundo da vida* onde “a concepção do mundo assume, por conseguinte, de modo imediato e totalmente dominante, a forma de uma concepção dualista e, seguramente, psicofísica”, evidenciando a inserção dos valores humanos em toda e qualquer análise científica (Husserl, 2008, p. 341). Uma observação que admite a importância científica presente na subjetividade humana como um elemento que acompanha o *ser* e a sua vivência, desde os seus primórdios, como fundamento da objetividade. No entender de Husserl, a ciência deveria ocupar-se com os dados essenciais da realidade. O mundo, aos olhos de um espectador do senso comum, portador de uma consciência passiva aos atos mundanos, torna-se um

²³ Jürgen Habermas (1929) filósofo e sociólogo alemão considerado um dos grandes intelectuais contemporâneos, reconhecido por sua teoria sobre a ação comunicativa e a esfera pública.

aglomerado de dados materiais, estático, sem sentido a fornecer. Com o passar dos anos, a compreensão *Husserliana* de que a ciência deveria apropriar-se da importância do *ser*, contrapôs-se a um formato imposto pela objetividade, desconsiderando a subjetividade humana, também mereceu atenção nos estudos de Heidegger.

Em sua obra mais influente, *Ser e Tempo*²⁴, Heidegger nos revela um novo questionamento sobre a natureza do ser, diretamente vinculado à sua existência, ao seu próprio acontecimento. Nela, o filósofo alemão oferece uma nova compreensão para o termo ontologia, desvinculando o seu estudo, obrigatoriamente, do campo científico, ao aplicar um entendimento sobre a questão da *existência* no âmbito da fenomenologia. Ou seja, para Heidegger, o conceito de *ser* está vinculado ao cotidiano, à vivência de cada indivíduo, ao seu próprio acontecimento. Logo, a trilha para o conhecimento do *ser* deve iniciar pela autorreflexão do próprio homem, de seus questionamentos existenciais, como um ente inacabado que se reconstrói continuamente. Como forma de explicar a natureza desse *ser*, o filósofo alemão nos apresenta o *dasein* (*ser no mundo*), um *ente* único, que não pode ser caracterizado fora da própria existência e que simboliza a contínua construção de seu futuro. Ele é o responsável pela referência de temporalidade estrutural do *ser* dentro do mundo da vida, compartilhando com os outros o espaço que o circunda. Justamente, no compartilhamento do espaço cotidiano onde acontece a vida em sociedade será possível correlacionar a importância da CP, a partir da dimensão humana em Heidegger,

²⁴ Em sua publicação, a obra *Sein und Zeit* (*Ser e Tempo*) de 1927, Heidegger apresenta uma nova metodologia no questionamento sobre a natureza do ser. O livro apresenta a desconstrução conceitual de *tempo*, como elemento básico para a compreensão da realidade e do sentido do próprio ser humano, confrontando a sua linearidade com a temporalidade existencial. Para o filósofo alemão, o homem não é apenas um ente estagnado, estático (*Dasein*).

como um conjunto de *seres* aquinhoados com uma faculdade que o distingue dos outros: a capacidade de se comunicar através da linguagem. Heidegger (1995, p.30) afirma que desde tempos antigos prevaleceu a doutrina segundo a qual o homem, diferentemente da planta e do animal, tem a capacidade de usar a palavra e, sobretudo se comunicar através da fala. Heidegger (1995) acredita na interpretação da língua por si própria como instrumento de comunicação, mas, ao mesmo tempo questiona em que medida a técnica se impõe à linguagem, transformando-a em pura informação para o homem? “Em que medida há, além disso, na própria língua, a exterioridade que oferece o meio e a possibilidade de uma transformação em língua técnica, isto é, em informação” (Heidegger, 1995, p. 33)?

Ao se aproximarem do mundo dominado pelo tecnicismo, os indivíduos passam a reconhecê-lo como uma exigência do mundo moderno, esquecendo-se de valores essenciais como a simples compreensão da linguagem como instrumento vivo do relacionamento humano. No âmbito da CP, tal qual entendemos como adequada, a informação transmitida através de uma linguagem técnica, instrumental, ainda que, refletindo a verdade dos fatos desponta em forte contraposição a língua da *tradição* ou *überlieferte sprache*, como a denominada por Heidegger. Para o autor, a tradição não é uma pura e simples outorga, mas a preservação do inicial transmitida pela própria língua, e de tal maneira que exige do homem que, a partir da língua conservada, diga de novo o mundo e por aí chegue ao aparecer do ainda não percebido. Uma vez mais, Heidegger questiona a necessidade de “falar da língua dos tecnólogos, quer dizer, de uma língua determinada pelo que a técnica tem de mais próprio” (Heidegger, 1995, p. 29). Compreende-se, então, o papel da língua quando exposta particularmente à exigência de dominação da técnica.

Habermas também explora o conceito Husserliano do *mundo da vida* em sua obra *Teoria do Agir Comunicativo - TAC*²⁵ caracterizando a sua amplitude entre o cultural, social e subjetivo. A contribuição de Habermas para o meio científico é indiscutível, afinal o filósofo alemão, considerado o principal seguidor das discussões da Escola de Frankfurt²⁶, desde os anos 60, vem buscando desenvolver uma nova concepção, contraposta à racionalização da sociedade. Partindo da Ação Comunicativa, como pressuposto teórico, ele propõe uma revisão do racionalismo comportamental, defendido por Weber, Adorno e Horkheimer, que sustentavam o Iluminismo como o principal indutor da libertação social, a emancipação²⁷ do ser humano. Habermas afirma que a descrição Weberiana da racionalização “não foi apenas a profanação da cultura ocidental, mas, sobretudo, o desenvolvimento das sociedades modernas” (Habermas, 2000, p. 4). Para tanto, o filósofo oferece a alternativa do Paradigma da Compreensão como um paradigma filosófico da consciência entre o sujeito e o objeto inserido em uma relação de autoconsciência, onde o primeiro desempenha uma razão monológica alcançando sozinho a um entendimento sobre o segundo.

²⁵ A obra *Teoria da Ação Comunicativa - TAC (Theorie des kommunikativen Handelns)* foi lançada em 1981 e consta de dois volumes: I – ‘Racionalidade da ação e racionalização do social’ (*Handlungsrationaltät und gesellschaftliche Rationalisierung*) e II – ‘Sobre a crítica da razão funcionalista’ (*Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*).

²⁶ A *Escola de Frankfurt* é nome dado a um grupo de filósofos e cientistas sociais de tendências marxistas que se encontram no final dos anos 1920. A Escola de Frankfurt se associa diretamente à chamada Teoria Crítica da Sociedade. Deve-se à Escola de Frankfurt a criação de conceitos como indústria cultural e cultura de massa.

²⁷ Habermas considera *emancipação* como a autonomia adquirida por uma sociedade, liberando-se das pressões coercitivas (internas ou externas) passando a agir de forma autônoma. Nesse sentido, ele considera lógico o processo de comunicação seja realizado somente a partir de uma sociedade emancipada, garantindo condições próprias para que seus membros adquiram a maturidade e um modelo de identidade consensuado (Habermas, 1975, p. 300).

Contraopondo-se a visão dos teóricos iluministas, onde a emancipação seria alcançada pelo domínio da razão, Habermas demonstra a importância da comunicação como instrumento de harmonia dentro do relacionamento humano baseado no convívio, na troca de experiências como um complemento filosófico da própria modernidade. O pensador tomou como pressuposto a condição humana contida em todas as suas dimensões que compreendem o seu processo evolutivo, no espaço e no tempo. Uma análise que percorre os diversos significados do agir comunicativo como uma atividade essencial para a vida em sociedade, um envolvimento que se dá pela troca de informações e pelo uso de infinitas maneiras que possibilitam a interação entre os indivíduos.

A interatividade e o respeito às diferenças sociais, tal qual apregoada por Habermas é, sem dúvida, o elemento mais forte em nossa concepção para uma CP moderna e eficaz. Trata-se de compreender a comunicação como uma ação humana, respeitando a utilização de códigos cognitivos, produzidos por vivências herdadas, bagagens acumuladas ao longo da existência do indivíduo. É por ela que o ser humano percebe os estímulos do ambiente no qual vive, respondendo aos impulsos sociais, articulados entre as atitudes de cooperação ou conflito. A dimensão simbólica de um lugar que carrega os vestígios históricos do espaço construído que não segrega as diferenças, ao contrário, as absorve como um grande repertório de particularidades, combinadas com as práticas comportamentais sociais, econômicas e culturais, que tornam possível o ato de comunicar.

As ideias de Habermas evidenciam o princípio do respeito à cidadania refletido na importância do agir comunicacional em relação ao agir instrumental, sinalizando uma nova e moderna sociedade que coexiste, onde o primeiro comanda as ações do segundo. Na TAC, Habermas (2012a) demonstra o falimento da

teoria crítica, inicialmente, devido ao esgotamento do paradigma da filosofia da consciência. Habermas procura ver a racionalização a partir de outro prisma admitindo a relevância da vivência social aplicada ao âmbito da moral e da prática, como a base de uma nova *razão comunicativa*. Ele nos oferece uma nova interpretação crítica sobre a razão, regada pelo pragmatismo objetivo das ciências naturais ao inserir as intenções e os interesses humanos que concorrem nas ações realizadas no cotidiano do indivíduo. Habermas (2000) entende que o saber, dentro da concepção filosófica racional deve ser revisto a fim de agregar o relacionamento humano como a real produção do conhecimento de forma a substituir o paradigma do conhecimento pelo paradigma da compreensão mútua entre os indivíduos através da fala e da ação.

[...] uma mudança de paradigma em direção à teoria da comunicação permite o retorno a um empreendimento que, a seu tempo, viu-se interrompido pela crítica da razão instrumental; essa mudança pode consentir na retomada e tarefas de uma teoria social crítica que ficaram abandonadas (Habermas, 2012 a, p. 665).

Correlacionando a produção do saber à recepção efetiva das informações públicas, tendo como base a realidade presente no cotidiano social, adquirimos a possibilidade de agregar a racionalidade comunicativa como instrumento comum, expresso nos conceitos *habermasianos* de *comunicatividade* e *mundo da vida*. A ação racional ultrapassa a relação entre meios e fins, centrando-se no modo de agir mútuo, através de uma lógica intersubjetiva presente no relacionamento humano. Importante citar que Habermas conceitua a intersubjetividade intacta como uma livre manifestação “capaz de possibilitar um entendimento

não coagido dos indivíduos no seu relacionamento recíproco, bem como a identidade de um indivíduo que se sente consigo mesmo de modo não coagido” (Habermas, 1990, p. 182).

Ao conceber que sociedade não é um sistema autorregulado, Habermas idealiza sua tese a partir de dois modelos interpretativos, contrapostos, mas dentro da sociedade moderna. Para Habermas (2012b), o modelo capitalista é o responsável por esse descompasso, definido como *desengate*, entre o *mundo da vida* e o *sistema*, fazendo com que o uso e o controle da linguagem estejam atrelados ao campo material, econômico e burocrático do Estado. Dois universos diversos, *desacoplados*, onde a razão ocupa um papel de agir comunicativo, no *mundo-da-vida*, na livre expressão de suas ideias e pensamentos por meio da linguagem consensual, incumbido, segundo Habermas (2012a), pela reprodução simbólica da sociedade.

Um universo onde a racionalidade instrumental se impõe sobre a racionalidade comunicativa, convertendo-se um fenômeno patológico, denominado por Habermas (2012b) como a *coloniização* do *mundo da vida* pelos *sistemas*, uma intromissão do mundo de ação sistêmica com o poder de influenciar a sociedade. Essa ação pode ser explicada a partir do crescimento dos interesses materiais dentro das relações humanas, que desprezando qualquer limite ético ou moral, visa apenas às possibilidades que lhes permitam atingir seus objetivos de forma potencial.

Logo, a compreensão de Habermas para o *mundo da vida*, que nada mais é do que o cotidiano, no qual «os atores comunicativos situam e datam seus pronunciamentos em espaços sociais e tempos históricos» (Habermas, 2012a, p. 410). Cada indivíduo que habita o *mundo da vida* é forjado por um saber implícito, construído, compartilhado, desempenhando o papel de agente comunicativo dentro de um contexto intersubjetivo social, acumulando “o trabalho interpretativo prestado pelas

gerações precedentes” (Habermas, 2012a, p. 139). Assim, o *mundo da vida* passa a ser composto por três elementos centrais, o cultural (evolução do conhecimento), o societal (cumprimento das leis) e o pessoal (competências humanas). Todos, vinculados à ética social e política. Por conseguinte, a proposição da ação comunicativa habermasiana evidencia o *falar* e o *agir* entre os responsáveis pelo processo interativo, fundamentais para o estabelecimento das relações interpessoais. “Pois, as pessoas que agem comunicativamente podem alcançar um entendimento apenas a cerca de posicionamentos positivos ou negativos sobre as pretensões da validade criticáveis” (Habermas, 2012a, p. 139).

De outra parte, temos o *mundo sistêmico*, dentro de uma realidade instrumental, onde os indivíduos são considerados apenas como *meios* para que outros, de forma artificial, alcancem os seus objetivos, ou seja, o processo de interação é baseado na reprodução material (econômica) e legal (política), onde o entendimento é adquirido de outras formas que não a comunicação. O *mundo sistêmico* surge como uma forma de oposição às estruturas do *mundo vida*, a partir da excessiva racionalização que esse reflete na perda das práticas comunicativas interferindo no processo interativo desenvolvido pelos indivíduos. Essa perda é refletida em diversos aspectos, como a perda da identidade coletiva, que caracterizam os grupos sociais ao partilharem as mesmas atitudes. O *mundo sistêmico* de Habermas (1989) decorre da racionalização do *mundo da vida* retirando o peso dos mecanismos de controle social que sobrecarregam o *agir*. Na medida em que aumenta a complexidade ele tende a desvincular-se do *mundo da vida*, “a substituir a comunicação pela linguagem e a sobrevalorizar os componentes dinheiro e poder em detrimento dos demais componentes do mundo da vida” (Habermas, 1989, p. 209).

Portanto, o princípio da colonização conceituada por Habermas pode ser representado em nossa reflexão pela ausência de uma CP

adequada por parte daqueles que têm o dever legal de informar (*mundo do sistema*), utilizando a linguagem de forma técnica, protocolar e burocrática, não tomando conhecimento das dificuldades de alguns indivíduos, sobretudo, os marginalizados socialmente (*mundo da vida*). É justamente nesse momento que acontece a ruptura (desengate) do processo da CP, ocasionando as deficiências de relacionamento entre a organização pública e a sociedade, apontadas pelas pesquisas. Em nosso entender, uma clara evidência da ausência de estratégias governamentais que conduzam os indivíduos à sua emancipação social devido à incapacidade de integrar o instrumentalismo (técnica) ao cotidiano (popular) respectivamente representados pelo *mundo da vida* e *mundo sistêmico*.

Uma nova forma de compreender a comunicação

As pessoas vivem em um mundo de intensas transformações e a sociedade moderna caminha em direção às novas ações nos campos político e social. A comunicação, como construtora do saber, tem a obrigação de participar, acompanhando a evolução da transmissão do conhecimento baseado na valorização dos aspectos culturais. Ela não é simplesmente um meio para transmitir ideias, ao contrário, dentre as funções que ocupa no campo social, ela cumpre a função de construir a realidade, regulando os diversos segmentos que a compõem na garantia do sentimento de seu pertencimento e reconhecimento, individual ou coletivamente.

Uma realidade que, transposta para o universo das famílias que vivem na irregularidade social, coloca a CP como protagonista no processo democrático do direito à informação a partir de uma orientação mais humanista e crítica, fundamentais para a interlocução entre aqueles e a organização pública, adaptando as técnicas de transmissão do conhecimento, mas, sobretudo,

verificando a eficácia de sua compreensão. Para tanto, é preciso conhecer as características das comunidades populares para absorver seus conhecimentos de vida, associada e partilhada com o conhecimento técnico, gerando um novo e genuíno produto de competência coletiva, mas que preserva, em sua essência, as suas individualidades formadoras. Uma interação, baseada na convivência, de acordo com Martino, fornecerá informações preciosas para uma comunicação eficaz, onde o código nada mais é que uma organização, um processo que o autor classifica como os “traços materiais dispostos, arranjados, sobre o suporte e, portanto, tornando-se uma informação” (Martino, 2010, p. 18).

Por conseguinte, a revolução nos processos da CP tem como uma exigência o uso da linguagem adequada como mecanismo de apoio para as comunidades marginalizadas, uma ferramenta de integração, revertendo a lógica perversa presente nesse formato de relação social estabelecido. A linguagem, assim, passa a ocupar um papel fundamental para o técnico, que tem como objetivo abrir espaço no universo fechado da exatidão dos gabinetes e repartições públicas. É necessário dedicar uma visão mais humana, compartilhada com um grupo de pessoas especiais que, devido a sua condição de vida e de exclusão social, tem na incompreensão sua dificuldade maior. Wolton afirma que o desafio é

menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo [...] O mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens e as sociedades (Wolton, 2010, p. 12).

Ou seja, no universo tecnocrata ainda persiste a ideia de que o emprego de termos específicos, expressões de conhecimento

restrito e muitas vezes, em outro idioma, são fundamentais para que determinada ação comunicativa seja exitosa.

Uma mensagem ou informação, na concepção de Martino (2010, p. 16), não é comunicação senão um modo relativo: “Ao adquirir as características socioculturais do ambiente social ao qual pertence, o homem terá na linguagem a representação de sua realidade”. Ou seja, a concepção de interpessoalidade é fundamental para qualquer agente público quanto mais àquele que tenha como dever de ofício profissional relacionar-se com comunidades marginalizadas socialmente. Uma nova filosofia de pensar e agir, onde o técnico abdica da exclusividade do saber, abrindo espaço também para o aprendizado mútuo, uma conjugação de fatores de alcance múltiplo, através da flexibilidade presente no relacionamento dialógico, onde o *saber comunicar* passa a depender dos conhecimentos pré-existentes, originados no contexto da interpessoalidade.

Ao interagir com seus semelhantes utilizando um código comum, compreensível, o homem fez mais do que informar e ser informado sobre as coisas do mundo: ele agregou novas formas de organização do próprio pensamento, ampliando a consciência de si próprio, de seu lugar no mundo e de sua responsabilidade social. Por conseguinte, comunicar-se *falando* a língua do povo deveria ser algo natural para qualquer organização que objetiva compreender as necessidades de seu público-alvo. Seu atendimento pressupõe uma CP simples e adequada, rompendo paradigmas partindo de uma linguagem, diferente da comumente empregada, que impõe a aceitação de códigos e símbolos para a manutenção desta relação.

Santos (1997) reforça a possibilidade do rompimento paradigmático a começar pela construção de novos laços sociais: “O novo paradigma constitui uma alternativa a cada um desses laços. Em primeiro lugar, nos seus termos não uma única forma de conhecimento válido. Há muitas formas de conhecimento, tantas quantas

práticas sociais que as geram e sustentam” (Santos, 1997, p. 283). Logo, um novo paradigma comunicacional, aplicado à CP e à estreita relação que envolve realidades tão distintas, enseja um exame criterioso na busca de uma alternativa teórica que agregue eficácia nesse processo de comunicação, através da necessidade do diálogo. A necessária troca de informações, o compartilhamento de saberes através da interatividade, respeitando as peculiaridades de cada grupo, serão fundamentais na busca de referenciais que auxiliem a compreensão desse complexo modelo de comunicação.

De outra parte, considerando a evolução tecnológica e suas aplicações, oriundas da globalização, é possível ampliar a difusão da informação pela Rede Mundial de Computadores, facilitando o acesso a um grande número de brasileiros²⁸ a partir das redes sociais. Cabe reconhecer o avanço tecnológico oriundo da globalização, permitindo que as ideias ultrapassem as fronteiras físicas e simbólicas da comunicação favorecendo o envolvimento integral entre emissor e receptor. A expansão das novas tecnologias no âmbito da CP deve ser empregada no fortalecimento dos mecanismos de transmissão do conhecimento, agindo como mediador entre a organização pública e a sociedade. Uma ferramenta disponível e com grande penetração que agrega qualidade na aplicação dos processos da CP, oportunizando ao gestor público ações inovadoras e interativas na sua relação com os diversos segmentos da sociedade, fundamentais para a promoção social da cidadania.

²⁸ Conforme pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros, divulgada em 2015 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI, atualmente, mais de 100 milhões de brasileiros estão conectados nas redes sociais. Acedido a 15 de junho de 2016 em <http://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros/>.

Considerações e recomendações

Após a importante revisão teórica nossa reflexão chega ao seu ápice conectando a CP aos valores sociais e comprometida com o direito à informação de qualidade. A história recente mostra que o Brasil das últimas décadas passou por grandes mudanças em seus padrões socioeconômicos. Houve um retrocesso nos indicadores de desigualdade devido ao aumento das oportunidades sociais e resgate dos direitos da cidadania. O descontentamento da sociedade perante o atendimento público e as dificuldades presentes no processo de CP, oferece-nos uma valiosa sinalização sobre a urgência da alteração desse quadro a partir da inserção do diálogo, como uma ação plural entre os diversos segmentos da sociedade.

A partir dos pressupostos da Teoria do Agir Comunicativo Habermasiano, como uma salvaguarda da democracia, procuramos relacionar a aplicação filosófica da linguagem cognitiva instrumentalizada pelo diálogo nascido na simplicidade da vida cotidiana. Em nosso entender, é dever da cidadania garantir que o indivíduo, absorva o conteúdo informativo por parte do Poder Público de forma espontânea, natural, ou seja, sem imposições, como preconiza Habermas. Devemos, pois, considerar a implantação das ações de comunicação de forma participativa, a partir da fundamentação dialógica de Habermas (1989), contida no Princípio da Universalização (U) e no Princípio do Discurso (D). Nela, o primeiro reconhece a validade na aplicação da norma desde que as consequências e os efeitos originados de seu cumprimento satisfaçam os interesses do indivíduo, sem qualquer tipo de coação. O segundo Princípio, estabelece a validade normativa “quando todos os que possam ser concernidos por ela cheguem (ou possam chegar) enquanto participantes de um Discurso prático” (Habermas, 1989, p. 86).

De uma forma simplificada, foi possível contextualizar nosso objeto de análise à Teoria do Agir Comunicativo como uma estratégia, um instrumento de influência, por meio da informação, onde, para atingir a maioria, o indivíduo é incitado a desconstruir seus antigos mitos, convertendo-se em um novo, dentro da sociedade capitalista. Consideramos, pois, que a proposta de uma nova ação comunicativa social, de cunho público, deve por ofício planejar e respeitar um planejamento adequado às relações humanas (em suas várias instâncias), sobretudo no que diga respeito à ética, como preconiza Habermas: “A co-originalidade da autonomia privada e pública somente se mostra quando conseguimos decifrar o modelo da autolegislação através da teoria do discurso, que ensina serem os destinatários simultaneamente os autores de seus direitos” (Habermas 1997a, p. 139). Os estudos de Habermas apontam que a comunicação, para alcançar a eficácia, deve buscar o entendimento pela ação recíproca por meio da linguagem, compartilhando suas experiências de vida, tradições, costumes e normas.

Em nossa visão, a produção do saber deve estar correlacionada à recepção efetiva das informações públicas, tendo como base a realidade presente no cotidiano de cada indivíduo. Um novo processo de CP deve transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, por vezes dramatizada que, por meio dessa, favoreça-se aos indivíduos marginalizados a compreensão da mensagem como um direito constitucional. Deve ser refutada, pois, a excessiva racionalidade comunicativa adotada na CP por meio de processos contínuos de instrumentalidade e padronização nas etapas que envolvem a transmissão da informação. Consideramos como fundamental para o processo a necessidade do diálogo, fruto da relação entre as instituições públicas e a sociedade, como verdadeiro instrumento que pode garantir o direito à informação cidadã.

Cientes de que o ato de comunicar envolve processos distintos, preconizamos que os técnicos do poder público ouçam o que as comunidades têm a dizer, considerando igualmente a forma natural utilizada na transmissão de suas ideias: expressões gestuais ou faciais que podem revelar o grau de compreensão presente em cada indivíduo. A importância de ampliar as habilidades de recepção das próprias comunidades, a partir da exposição de materiais adequados, que favoreçam a compreensão do conteúdo de maneira eficiente, visando qualificar o produto final. Poderão, dessa forma, ser evitados conflitos no processo de comunicação, eliminando as barreiras de compreensão, presentes nas dificuldades de um grupo de pessoas que devido ao seu histórico de abandono social não está acostumado aos padrões técnicos de linguagem.

A CP como promotora de uma consciência social permitirá a cada indivíduo conhecer o que acontece ao seu redor e, como protagonista, contribuir no processo de produção da informação do seu *mundo da vida*. Cabe ao gestor da organização pública investir na capacitação de profissionais que produzam um diagnóstico correto sobre o perfil de cada indivíduo ou de seu grupo, particularizando e adequando o formato de atendimento sempre que possível, afinal, existem diferentes públicos com níveis de compreensão igualmente diferenciados. A CP deve apropriar-se da vivência cotidiana como patrimônio social, uma ferramenta transformadora das relações humanas, traduzida na dinâmica interativa entre o cidadão e os representantes do serviço público. A adoção e compreensão desse conceito, por parte dos agentes promotores da CP, são uma evolução que permitirá avançar no caminho da instrumentalização de uma nova forma de pensar a comunicação em benefício da cidadania.

A compreensão de que os processos de CP, promovidos pelo poder público, dependem da sua aproximação com os seus

cidadãos, cujo sentido de interação ultrapassa o sentido espaço físico, composto pela geometria urbana, mas na própria vivência cotidiana de cada indivíduo. Ao romper com as barreiras culturais ligadas a procedimentos de CP ultrapassados, a nova CP passa a ter o indivíduo como parceiro, adotando estruturas simplificadas que aproximem as condições de comunicação com a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BORDENAVE, J. (1994). *O que é comunicação*. São Paulo: Brasiliense.
- BUCCI, E. (2006). O que é uma informação cidadã. Entrevista concedida a Rosângela Santos para Núcleo Piratininga de Comunicação (NPC). <http://nucleopiratininga.org.br/o-que-e-uma-informacao-cidada/> (Acedido a 5 de junho de 2012).
- CERTEAU, M. (1994). *A invenção do cotidiano*. Vol. 1. Artes de fazer. Petrópolis: Vozes.
- DUARTE, J. (2007a). Comunicação Pública: o desafio é a prioridade no cidadão. Entrevista concedida ao site CIP. <http://cip.ig.com.br/index.php/tag/comunicacao-publica/> (Acedido a 12 de setembro de 2012).
- DUARTE, J. (2007b). Instrumentos de comunicação pública. In: Duarte, J. (Org.) *Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público* (pp. 59-71). São Paulo: Atlas.
- DUARTE, J. (2010). Os desafios da comunicação. *Revista do Congresso de Gestão do Ministério Público*. n.º1 Brasília: Conselho Nacional do Ministério Público, 21-28 http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Destaques/Publicacoes/Revista_I_Congresso_Gestao.pdf (Acedido a 15 de junho de 2013).
- HABERMAS, J. (1975). Conhecimento e Interesse. In: *Os Pensadores: Escola de Frankfurt* (N.º 63). São Paulo: Abril Cultural.
- HABERMAS, J. (1989). *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

- HABERMAS, J. (1990). *Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- HABERMAS, J. (2000). *O discurso filosófico da modernidade: Doze lições*. Trad.: Repa, L. & Nascimento. 1ª ed. São Paulo: Martins Fontes.
- HABERMAS, J. (1997a). *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Trad.: Siebeneichler, F. Vol. I. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- HABERMAS, J. (1997b). *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Trad.: Siebeneichler, F. Vol. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- HABERMAS, J. (2012a). *Teoria do agir comunicativo*. Vol. I. São Paulo: Martins Fontes.
- HABERMAS, J. (2012b). *Teoria do agir comunicativo*. Vol. II. São Paulo: Martins Fontes.
- HALL, S. (2005). *A Identidade Cultural na Modernidade*. 10.ª ed. Rio de Janeiro: DP & A.
- HEIDEGGER, M. (1995) *Língua de tradição e língua técnica*. Lisboa: Vega.
- HELLER, A. (1970). *O cotidiano e a história*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- HUSSERL, E. (2008) *A Crise da Humanidade Europeia e a Filosofia*. Trad.: Alves, P.M. Coleção: Textos Clássicos de Filosofia. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- JOSGRILBERG, F. (2014). O Cotidiano e sujeito ordinário. In: Citelli, A. *et al.* (Orgs.) *Dicionário de Comunicação: escolas, teorias e autores* (pp.92-100). São Paulo: Contexto.
- MAFFESOLI, M. (1988). *O conhecimento comum. Compêndio de Sociologia Compreensiva*. São Paulo: Brasiliense.
- MAFFESOLI, M. (2004). A comunicação sem fim: teoria pós-moderna da comunicação. In: Martins, F & Silva, J. *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário* (pp. 20-32). Porto Alegre: Sulina.
- MAFFESOLI, M. (2007). *O ritmo da vida: variações sobre o imaginário pós-moderno*. Rio de Janeiro: Record.
- MARTINO, L. (2010). De qual comunicação estamos falando? In: Hohlfeldt, A. *et al.* (Org.) *Teorias da Comunicação: Conceitos, Escolas e tendências*. (pp. 11-25). Petrópolis: Vozes.
- MARSHALL, T. (1967). *Cidadania, Classe Social e Status*. Rio de Janeiro. Zahar.
- MOSCOVICI, F. (2003). *Desenvolvimento interpessoal: Treinamento em grupo*. Rio de Janeiro: José Olympio.

- PERLMAN, J. (1981). *O mito da marginalidade: favelas e política no Rio de Janeiro*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- SANTOS, B. S. (1991). Subjectividade, Cidadania e Emancipação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º 32, Coimbra: CES, 135-190.
- SANTOS, B. S. (1997). *Pela mão de Alice: o Social e o Político na Pós-Modernidade*. São Paulo: Cortez.
- SANTOS, B. S. (2000). *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. 2ª ed. São Paulo: Cortez.
- SAVIANI, D. (2003). *Pedagogia Histórico-Crítica: primeiras aproximações*. 8ª ed. Campinas: Autores Associados.
- TÖNNIES, F. (1995). Comunidade e sociedade. In: Miranda, O. *Para ler Ferdinand Tönnies* (p. 231-352). 1ª ed. São Paulo: EDUSP.
- VIOTTI, E (2007). *Introdução aos Estudos Linguísticos. O que é linguística. Universidade Federal de Santa Catarina-Centro de Comunicação e Expressão*. Florianópolis: UFSC
- http://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoBasica/estudosLinguisticos/assets/317/TEXTTO_BASE_-_VERSAO_REVISADA.pdf (Acedido a 12 de maio de 2010)
- ZÉMOR, P. (2009). Zémor fala sobre comunicação pública na ENAP. In: *Revista do Serviço Público* (n.º 60, Abr-Jun, Brasília: ENAP, 197-200), <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/viewFile/22/19> (Acedido a 13 de junho de 2013).
- WOLTON, D. (2010). *Informar não é comunicar*. Porto Alegre: Sulina.