

A COMUNICAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS COMO INSTRUMENTO DE TRANSPARÊNCIA NO SETOR PÚBLICO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA - CE.

LORENA MARIA GOMES BASTOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

BRUNO QUEIROZ DA SILVA

PROGRAMA DE POS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - PPGA UECE

CIBELY MARIA FERREIRA DE ABREU

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecemos à instituição pelo espaço e pela contribuição que seu auxílio promove aos pesquisadores e instituições.

A COMUNICAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS COMO INSTRUMENTO DE TRANSPARÊNCIA NO SETOR PÚBLICO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA - CE.

1 INTRODUÇÃO

A administração como outros campos da vida humana, tem buscado modernizar-se e através de mídias sociais, acessar com mais qualidade à população. A administração pública assim também o faz, seja por economia, adaptação ou por cumprir princípios basilares, as mídias tornam-se um conjunto de ferramentas poderoso para este fim.

No processo cada vez mais participativo da sociedade nas ações do Estado, a transparência dentro do conceito da nova administração pública surge como um fator norteador das ações de governança pública, em que o cidadão pode estar integrado nas decisões e na fiscalização da coisa pública.

A transparência na evidenciação dos atos e da prestação de contas da gestão pública é uma questão que escancara a relevância social, ganhando maior notoriedade no Brasil a partir da edição da Lei Complementar no 101/2000. Porém, de acordo com estudos de Giovani de Sá (2013), a legislação brasileira ao garantir o direito à informação tende a vir a assegurar o princípio ético à administração pública em todas as esferas do poder governamental.

Já o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) tem sua normatização e organização balizadas pela Lei de Organização Judiciária do Estado do Ceará (Lei Estadual nº 16.397/2017) que foi constituído por um profícuo debate com diversos setores da sociedade. Além da sua constituição a partir do debate com as mais diversas representações da sociedade civil, o TJCE mantém atualizações constantes em seu site sobre a transparência do judiciário cearense mantendo atualizadas a gestão orçamentária e financeira, as estruturas de remuneração e pessoal, a produtividade dos magistrados etc., atendendo não somente uma normativa constitucional, mas também para tornar o TJCE mais próximo da sociedade (TJCE, 2021). É notório a ação de proximidade do TJCE com a sociedade a partir do Programa Justiça e Cidadania onde se destaca as ações “Judiciário na Escola” e “Judiciário na Comunidade” que tem por finalidade proferir palestras socioeducativas e informações sobre os serviços de cidadania, direito, assistência judiciária, mediação e conciliação (TJCE, 2021). As ações de transparência do TJCE são creditadas a sua Assessoria de Comunicação

Social - ASCOM - merecendo destaque o programa “ Novo Judiciário em Evidência” que desde 2019 vem adequando as ações do Tribunal para que haja uma maior interatividade com a comunidade no sentido que a comunicação se torna a cada dia mais rápida e dinâmica. Tem-se também o case “Modernização do Judiciário”, onde a ASCOM executa seu plano de comunicação voltado à imprensa, ampliando o diálogo com os profissionais de diferentes fontes e mídias - jornais, rádios, revistas etc. O TJCE via ASCOM também disponibiliza ao cidadão canais de acesso à comunicação como telefone, e-mail, portal institucional e redes sociais na qual os jurisdicionados encontram importantes instrumentos de orientação jurídica (TJCE, 2021). Diante do panorama apresentado, pergunta-se: *como as mídias digitais podem influenciar as ações de transparência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará?*

O presente estudo tem por objetivo geral analisar a influência das mídias digitais do TJCE/CE como instrumento de transparência pública. Para alcançar esse intento, o trabalho terá como objetivos específicos: verificar o cumprimento dos objetivos da Política de Comunicação do TJCE/CE; e avaliar o interesse da população nas ações do tribunal por meio da participação nas suas mídias digitais.

Este trabalho justifica-se pela necessidade de se avaliar dentro da proposta da nova administração pública, o princípio da transparência e sua contribuição para o engajamento da sociedade civil na gestão pública, tendo por foco as ações de comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

2. Aspectos da participação social nas ações públicas e democráticas

A participação popular torna-se na atual contemporaneidade da gestão pública um exercício para o fortalecimento da democracia, pois, exige que o cidadão deixe apenas de ser partícipe do processo político-administrativo do poder público e passe a ter sua própria autonomia e identidade na conquista e efetivação dos seus direitos sociais, pois, a representatividade democrática não é mais capaz de atender aos anseios sociais cada vez mais complexos (BOBBIO, 2009) , O interesse em tal fenômeno se dá pela relevância que ferramentas que facilitam o engajamento da sociedade civil podem ter, por exemplo, para coibir práticas de corrupção por parte de agentes públicos (MINGO; CERRILLO-I-MARTÍNEZ, 2018), ou ainda melhorar a qualidade dos serviços prestados (BAUHR; CARLITZ, 2020).

Segundo Bonavides (2003) não há democracia sem a participação dos movimentos e organizações sociais que são tão importantes quanto à representatividade parlamentar. Para tanto, a própria constituição federal, em busca de regulamentar o acesso à informação previsto no inciso II § 3º do Artigo 37 - Lei de Acesso à Informação (LAI) - traz a importância singular da informação como instrumento de garantia da consolidação da democratização onde o acesso passa a ser regra e o sigilo exceção, garantindo o *accountability* relacionado ao controle permanente realizado pela sociedade civil sobre a formulação e, sobretudo, a execução de políticas públicas (O'DONNELL, 1998; MENEZES, 2015).

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) as unidades judiciárias do Brasil devem exercer o princípio da transparência nos seus processos internos e ações por meio de leis, resoluções e recomendações, tendo por objetivo ampliar a acessibilidade dos cidadãos as informações do judiciário sob seus trabalhos e os gastos, estando em pleno alinhamento com a lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, orientado pelo artigo 5º da Constituição da República (CNJ, 2021).

Jaccoud *et al* (2005) relaciona a participação da sociedade na consolidação da democracia a partir dos princípios da: transparência na deliberação e visibilidade das ações dos sistemas decisórios públicos; promoção da igualdade e da equidade em atendimento as demandas sociais; e ampliação dos direitos sociais nas ações estatais a partir da organização da sociedade civil. Sob o aspecto das deliberações públicas, Canotilho (2003) defende que há uma convergência natural e axiológicas nas discussões entre formatos de políticas sistemáticas e a participação social de cidadãos livres e iguais.

[...] por democracia deliberativa entende-se uma ordem política na qual os cidadãos se comprometem: (1) a resolver coletivamente os problemas colocados pelas suas escolhas coletivas através da discussão pública; (2) a aceitar como legítimas as instituições políticas de base na medida em que estas constituem o quadro de uma deliberação pública tomada com toda a liberdade (CANOTILHO, 2003, p. 224-225).

Teixeira (2001), destaca que a participação social tem quatro dimensões fundamentais: a primeira pedagógica tendo um caráter mais emancipativo e de empoderamento político e de fomento da cidadania ativa; a segunda relacionada ao controle social da gestão das políticas públicas; a terceira simbólica, pois, a própria participação social nas decisões públicas constrói uma identidade coletiva de um ou vários movimentos sociais; e a quarta como uma conquista dos direitos fundamentais.

A emancipação e empoderamento da participação social ultrapassa o modelo político e/ou econômico de uma sociedade, pois, quebra barreiras e insere o princípio democrático a todos que são atingidos pelas decisões do Estado. Em contrapartida, o Estado passa a entender quais são as reais necessidades e demandas que devem ser atendidas, havendo uma melhor gestão dos recursos públicos no sentido da eficiência e da eficácia (TEIXEIRA, 2001)

A partir de então, os canais de interlocução entre poder público e de participação social passam a denotar e serem fundamentais para avanços significativos nos direitos sociais, garantindo a eficiência e eficácia dos órgãos públicos bem como aperfeiçoa ações promotoras da boa governança pública a partir do princípio fundamental da transparência.

2.1 Transparência na Gestão Pública

Atualmente a administração pública tem sido alvo de contradições a respeito da transparência de seus atos. Fraudes e atos de corrupção encontram oportunidades propícias para propagação em ambientes nos quais a gestão pública pode esconder informações por julgá-las impróprias para o acesso generalizado. No Brasil, a Lei de Acesso à Informação, nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, busca tornar menos obscuro o conhecimento da informação por parte dos cidadãos, no que se refere à forma como os nossos recursos públicos são administrados (BRASIL, 2021).

O direito fundamental ao acesso à informação é previsto no artigo 5º, XXXIII da Constituição Federal de 1988. Após uma evolução histórica, a partir da qual os Estados não só perderam o monopólio das informações que chegam aos cidadãos, como passaram a ser demandados para promover a transparência, tanto ativa, como passiva. Sob esse aspecto, Jardim (2012, p.36) destaca que o “direito à informação é considerado um dos pilares básicos da democracia contemporânea. Trata-se de um direito civil, mas também político e social que acentua a importância jurídica assumida pela informação nas sociedades democráticas”.

Visando assegurar o direito fundamental de acesso à informação, a Lei nº 12.527/11 traz em seu artigo 3º, importantes diretrizes, quais sejam: I) observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; II) divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III) utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV) fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública e V) desenvolvimento do controle social da administração pública. Tais premissas, contempladas pela Lei de Acesso à Informação guiam o Estado Brasileiro no caminho da efetivação do direito fundamental de acesso a informação para a sociedade. Assim, a primeira diretriz supramencionada instaurou uma mudança de paradigma no cenário brasileiro, de modo que a regra é a publicização, com o desenvolvimento da cultura de acesso.

Para tanto, no processo de publicização, o sigilo somente ocorre nas hipóteses previstas na lei, sendo, portanto, a exceção. Por ser admitido somente na excepcionalidade, o sigilo visa proteger dois eixos, quais sejam: “individual, no tocante à honra, imagem, intimidade e vida privada das pessoas; e público, quando o sigilo se revele necessário ou conveniente à segurança e à integridade do Estado.

A importância de uma gestão transparente está em garantir aos cidadãos acesso às informações de ações executadas pelos governantes, seja de políticas em andamento ou executadas em períodos anteriores (RAUPP, 2014). Essa transparência do governo tem o importante papel contributivo no aumento da *accountability*, estando ligada à prestação de contas dos governantes e sua responsabilização democrática (MAZZEI ; CASTRO, 2014).

2.2 Transparência como princípio do *Accountability*

Esforços no sentido de introduzir uma efetiva transparência nos atos da administração, com destaque para acompanhamento da elaboração, execução e prestação de contas do orçamento, estão sendo gradativamente implementados no Brasil, inclusive com iniciativas de regulação própria por parte de diversos municípios (Matias-Pereira, 2006). Sob esse aspecto, Marra (2006, p. 194) observa que:

A Administração Pública ao desempenhar a função de gestão dos interesses públicos deve estar fundamentada com o cumprimento de um regime jurídico

qualificado pela indisponibilidade e supremacia do interesse público. Esse regime jurídico administrativo vem marcado por uma série de princípios norteadores que buscam a concretização da boa administração dos interesses públicos

De pronto no Art. 1º, parágrafo único, a Constituição Federal de 1988 estabelece que o administrador público está representando os interesses de toda sociedade, uma vez que todo poder emana do povo e em nome dele será exercido, devendo sempre se pautar pelo fiel cumprimento do ordenamento jurídico (BRASIL, 2021).

Considera-se que a disponibilização de informações transparentes, tempestivas e relevantes acerca da gestão pública e da alocação dos recursos públicos por parte dos governantes constitui um ato de responsabilidade na prestação de contas, o que a literatura denomina de *accountability* (ARAÚJO, 2009). Para explorar de forma mais conceitual sob o significado de *accountability*, Araújo (2002, p.22) destaca que:

Accountability é um conceito novo na terminologia ligada à reforma do Estado no Brasil, mas já bastante difundido na literatura internacional, em geral pelos autores de língua inglesa. Não existe uma tradução literal para o português, sendo a mais próxima “a capacidade de prestar contas” ou “uma capacidade de se fazer transparente”. Entretanto, aqui nos importa mais o significado que está ligado, segundo Frederich Mosher, à responsabilidade objetiva ou obrigação de responder por algo ou à transparência nas ações públicas.

O termo *accountability* abarca a relação entre o administrador público e a sociedade civil, e como administra bens pertencentes à coletividade deve prestar contas, responsabilizando-se pelos seus atos e consequentes resultados obtidos, o que está totalmente vinculado com os valores de um Estado Democrático de Direito. Logo, *accountability* alcança os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, bem como eficiência, visto que o administrador público deve responder por todos eles (BRASIL, 2019).

2.3 Mídias digitais como novo formato da transparência pública

A comunicação governamental tem sua natureza de caráter mais publicitário a partir da década de 70 com ações de propaganda vinculadas às mídias tradicionais - rádio, jornal, revista e televisão - elaboradas por assessorias de comunicação pública (BRANDÃO, 2009). Com o avanço das tecnologias da informação a partir dos anos 2000 percebe-se que não é mais correto olhar somente a comunicação governamental sob o formato da publicidade tendo em vista que “O acesso às informações de utilidade pública é de suma importância, mas deve ser associado à criação de espaços de interlocução e à prática da transparência pública” (NASCIMENTO, 2013, p.14).

Já Barichello e Lasta (2010, p.4) sob o aspecto das mudanças na comunicação das organizações destacam que:

Inicialmente, essas mudanças poderiam ser interpretadas como uma chance de enfraquecimento do processo de comunicação tradicional das organizações, antes mediado pela imprensa, “em um segundo momento, porém, não há mais só o ambiente tradicional; estamos presenciando a ambiência digital em seu processo contínuo de desenvolvimento como mais um espaço estratégico de comunicação das organizações.

Para tanto, conforme destaca Santana (2017) as estratégias de comunicação digital pública devem seguir um direcionamento para melhor êxito nas ações de planejamento, elaboração de objetivos e metas, compreensão dos públicos, monitoramento e avaliação de ações, que possibilitem perceber se os objetivos gerais das instituições públicas estão sendo alcançados.

A utilização das mídias sociais é uma forma de aprimorar os canais de comunicação utilizados pelos órgãos públicos, pois, para o Estado, as mídias se representam como uma plataforma de avanço na interação com a sociedade, tanto para divulgação de informações públicas e controle social dos atos administrativos, quanto para o monitoramento do conteúdo resultante dessa interação (SANTOS, 2016).

Para o setor público, as mídias digitais tendem a valorizar a conduta ética das instituições, a preocupação com a reputação e a consciência dos deveres do cidadão (SANTANA, 2017). Para tanto, as mídias sociais para as ações de comunicação e informação de políticas públicas subsidiam o Estado sobre uma proposta de avaliação rápida de baixo custo das opiniões, atitudes e sentimentos das pessoas melhorando a relação entre sociedade e poder público, identificando tópicos relevantes e tendências das principais demandas sociais (ANDROUTSOPOULOU; CHARALABIDIS E LOUKIS, 2015).

Por meio das mídias sociais, os gestores públicos têm a possibilidade de instrumentalizar os interesses dos cidadãos para o desenvolvimento de políticas públicas mais efetivas e que supram ou até mesmo superem as necessidades da sociedade (SANTANA, 2017). Deste modo, partindo para a análise da influência das mídias digitais para a aproximação do cidadão nas ações e informações das realizações da gestão pública, espera-se que a Assessoria de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará realize ações de envolvimento pleno entre o judiciário e a sociedade nos seus mais variados canais de interlocução, tendo por base os princípios da publicidade e transparência para o setor público.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo pode ser classificado como descritivo, qualitativo e bibliográfico. Realizado a partir de uma pesquisa com a coleta de dados primários a partir de um questionário semiestruturado construído com o propósito de responder à pergunta de pesquisa e os objetivos apresentados. O questionário foi aplicado juntamente aos servidores da Assessoria de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - ASCOM/TJCE - afim de se levantar informações sobre a dinâmica do referido setor em atendimento a lei federal 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

Para a análise dos resultados foi utilizado a técnica de avaliação análise de conteúdo a partir das falas dos entrevistados que foram coletadas pelo questionário. Segundo Bardin (2011, p.47) a análise de conteúdo surge como um método de investigação em que são compreendidos procedimentos especiais para processamento dos dados científicos sendo um instrumento, um guia prático de investigação de problemas que se apresentam cada vez mais complexos e que necessitam de um vasto campo de comunicação configurando-se como um instrumento de identificação de indicadores (quantitativos ou não) que permite a inferência de conhecimentos com relação às condições/recepção das variáveis inferidas na pesquisa.

Para a análise de conteúdo o pesquisador tende a vir a compreender as características, estruturas e modelos que estão por traz das mensagens ou de seus fragmentos havendo um esforço do analista em: entender o sentido da comunicação, como se fosse o receptor normal, e, principalmente, desviar o olhar, buscando outra significação, outra mensagem (CÂMARA, 2013).

A pesquisa foi realizada em junho de 2021, e contou com a participação de todos os gestores técnicos do setor de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (ASCOM) - totalizando quatro participantes, sendo dois gerentes técnicos - cada gerente com 10 anos na gestão da ASCOM - e dois funcionários terceirizados do setor - cada funcionário com 5 anos de auxílio na gestão da ASCOM.

A apresentação dos resultados se dará no formato de um quadro que irá expor os resultados obtidos pela a análise de conteúdo, conforme metodologia já descrita, sendo um compilado das observações levantadas por meio de questionário aplicado a cada membro

da ASCOM, de forma online, tendo por levantamento os seguintes questionamentos: 01 - Quais são as principais ferramentas de comunicação utilizadas pelo TJCE? Como ocorreu o processo de implementação das ferramentas descritas?; 02 - De que forma a PCS colabora com o processo de sustentabilidade e de manutenção da identidade visual do TJCE?; 03 - A PCS melhorou a credibilidade da sociedade com relação as ações desenvolvidas pelo TJCE? Caso sim, justifique sua resposta; 04 - Existe parceria na difusão de informações relacionadas as ações do TJCE via Imprensa? Como hoje está essa relação Imprensa - PCS / TJCE?; 05 - A partir do conceito de *accountability* desenvolvido pela PCS, como você percebe hoje o diálogo e a parceria entre TJCE e jurisdicionados - sociedade - com relação a gestão e uso correto dos recursos públicos?; 06 - De que forma a ética e o não privilégio de acesso à informação é trabalhado na relação entre Imprensa - PCS / TJCE?; 07 - A PCS melhorou a credibilidade do TJCE junto à sociedade com relação a fiscalização dos gastos públicos? Em caso afirmativo, como mensurar?; 08 - Como a PCS tem trabalhado a difusão da cultura organizacional entre os servidores do TJCE para que haja o cumprimento da missão institucional? Houveram melhorias? Em caso afirmativo, em quais ações e/ou setores?; 09 - Como a PCS contribui para o TJCE alcançar seus objetivos estratégicos e, em última análise, realizar sua missão? Cite algumas iniciativas da PCS que se concretizaram em políticas e projetos estratégicos/institucionais e sua contribuição nesse contexto.

A partir da aplicação do questionário online, os resultados foram avaliados pela metodologia de análise de conteúdo, sendo dimensionada a partir dos seguintes parâmetros: 01 - Processo de Implementação e as principais ferramentas de comunicação do TJCE; 02 - Colaboração da PCS no processo de sustentabilidade da identidade visual do TJCE; 03 - Ações da PCS para melhoria da credibilidade da sociedade sobre o TJCE; 04 - Parceria TJCE - Imprensa na difusão de informações relacionadas ao TCE; 05 - *Accountability* do TJCE a partir das ações da PCS; 06 - Relação Ética PCS - Imprensa; 07 - Credibilidade na fiscalização dos Gastos Públicos a partir das ações da PCS; 08 - Difusão da cultura organizacional entre os servidores do TJCE a partir das ações da PCS; e 09 - Contribuição da PCS do TJCE para o alcance dos objetivos estratégicos para a realização de sua missão

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Quadro 1 surge dentro da proposta metodológica da Análise de Conteúdo como uma síntese das falas dos entrevistados sob a dinâmica de trabalho da PCS - Política de Comunicação Social - do setor de Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), sendo as dimensões apresentadas a partir de critérios operacionais já definidos na lei federal 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

Quadro 1 - Análise de Conteúdo das ações da PCS do TJCE em atendimento a lei de Acesso à Informação

A. Critérios Operacionais	
Parâmetros	Percepções - (Lei 12.527/2011 - Lei de acesso à Informação)

<p>01 - Processo de Implementação e as principais ferramentas de comunicação do TJCE.</p>	<p>As ferramentas de comunicação começaram a ser formuladas a partir da implementação da lei de acesso à informação, sendo que inicialmente existia apenas o site do TJCE que divulgava poucas notícias do TJCE. A partir da lei de acesso à informação, o site do TJCE passa a ser construído sobre o formato de portal com informações descentralizadas sendo adicionado a área de atendimento ao cidadão. Houve nesse período o fortalecimento da dinâmica de integração entre sociedade e o TJCE a partir da construção de canais nas principais plataformas de redes sociais. Inicialmente abriu-se uma conta do TJCE no facebook. Posteriormente também houve a inserção das notícias do TJCE via Instagram, Facebook, Twitter, Youtube e listas de transmissão por WhatsApp, sendo constantemente passadas por melhorias. Além desta ação na inserção em redes sociais o setor de comunicação fortaleceu ainda mais o seu canal de comunicação com a imprensa tradicional - televisão, rádio e jornal.</p>
<p>02 - Colaboração da PCS no processo de sustentabilidade da identidade visual do TJCE.</p>	<p>A política de comunicação social passou a ser uma um parâmetro estabelecido pela ASCOM. Este parâmetro serve para nivelar o atendimento dos serviços prestados pelos Tribunais de Justiça, sendo a comunicação um dos pontos relacionado com a medição da qualidade. Para tanto o TJCE elaborou sua política de comunicação estabelecendo critérios dentro de normas técnicas definidas para tal finalidade. Com relação a identidade visual e sua sustentabilidade, o setor de comunicação, dentro dos parâmetros definidos pela PCS, trabalha constantemente com a aproximação da sociedade sob o real entendimento do papel do poder judiciário a partir de uma linguagem mais simplificada e de fácil entendimento de todas as esferas da sociedade. Sob o critério da sustentabilidade e da identidade visual, a PCS da ASCOM tem um papel central na manutenção da identidade visual do TJCE, onde são definidos padrões visuais e de linguagem que devem ser seguidos por todos os meios de interação entre sociedade e TJCE.</p>
<p>03 - Ações da PCS para melhoria da credibilidade da sociedade sobre o TJCE.</p>	<p>A PCS inicialmente surgiu para dar um norte para o setor de comunicação. Através da expansão nas mais variadas mídias a comunicação do TJCE conseguiu se tornar referência no acesso a informações, pois, muitas vezes o TJCE não é o agente de informação direto sendo, o setor de comunicação consultado inicialmente pelos veículos de imprensa - jornalistas- dado o grau de confiança das informações disponibilizadas. A comunicação dá uma maior visibilidade as ações do TJCE que vão deste o seu layout até uma linguagem mais fácil de acesso as informações - redes sociais - disponibilizadas para a sociedade.</p>
<p>04 - Parceria TJCE - Imprensa na difusão de informações relacionadas ao TCE.</p>	<p>A parceria com a imprensa ocorre de forma constante e ininterrupta sendo uma relação diária entre o setor de comunicação do TJCE e a imprensa até mesmo porque não</p>

	há uma assessoria de imprensa paga pelo TJCE, então o trabalho que é feito é pautado encima das matérias que a imprensa de uma forma geral deseja realizar com o setor de comunicação. A qualquer momento os jornalistas tem acesso a membros da equipe da comunicação do TJCE facilitando e melhorando a dinâmica da divulgação das ações do TJCE.
05 - <i>Accountability</i> do TJCE a partir das ações da PCS.	Houve um aumento no acesso as informações do TJCE nos últimos anos, principalmente a partir da Lei de Acesso à Informação. Assim as mídias sociais melhoraram a fiscalização da sociedade sobre o parâmetro do uso correto dos recursos públicos do TJCE, que é ampliado pelo trabalho da imprensa e também pelas novas tecnologias de informação, que oferecem novos recursos para que a sociedade acompanhe e fiscalize a atuação dos órgãos públicos. A comunicação passou a ser mais direta e rápida via redes sociais, pois, a atualização é constante e de forma rápida. Também há muitas demandas que chegam ao setor de comunicação e algumas denúncias são apresentadas nas redes sociais.
06 - Relação Ética PCS - Imprensa	A relação ética está prevista na legislação do setor de comunicação. Não há ações de privilégios de qualquer espécie para nenhum canal de imprensa. Geralmente o setor de comunicação emite uma nota para a imprensa. Por sua vez a partir da emissão de uma nota técnica de informação, os veículos de imprensa buscam o setor de comunicação para apurar as informações apresentadas. Ocorre também de algum jornalista vir a buscar informações para uma matéria que queira apresentar sob algum setor específico do TJCE, e para este caso o setor de comunicação auxilia o jornalista na execução da matéria.
07 - Credibilidade na fiscalização dos Gastos Públicos a partir das ações da PCS.	Aumentou a credibilidade na fiscalização dos gastos públicos a partir das ações do setor de comunicação, pois, houveram maior controle. Há também hoje uma excelente parceria entre TJCE e Ministério Público na divulgação da transparência e no controle efetivo dos gastos públicos.
08 - Difusão da cultura organizacional entre os servidores do TJCE a partir das ações da PCS.	A política de comunicação atua fortemente na difusão de toda a estratégia da instituição, incluindo missão, visão e valores, além de objetivos e projetos estratégicos. Isso ocorre por meio da divulgação de todo o processo envolvido na construção desse planejamento, no incentivo à participação por meio de ferramentas interativas em suas diversas etapas, até a disponibilização final desses dados em nossos canais institucionais. Além disso, os valores e objetivos estratégicos devem nortear todos os conteúdos produzidos pela Assessoria de Comunicação do TJCE. Hoje as informações de forma endógena circulam em outras plataformas digitais - listas de transmissão - de forma interna não sendo utilizado apenas a intranet como meio de informação e comunicação. A comunicação acaba sendo um elo de todas as áreas e setores do TJCE. A comunicação interna via mídias digitais tende a ser

	também um canal de comprovação de ações de cada setor do TJCE.
09 - Contribuição da PCS do TJCE para o alcance dos objetivos estratégicos para a realização de sua missão.	A PCS contribuiu fortemente para que o setor de comunicação do TJCE possa trabalhar em conjunto com os outros setores do tribunal, por exemplo, com os setores de contabilidade, recursos humanos etc. havendo uma maior integração entre os setores e motivando os profissionais destes em torno de objetivos em comum. Outro exemplo de atuação da PCS da ASCOM foi a elaboração do Plano
	Estratégico 2030 do TJCE que teve ampla parceria com a SEPLAG - Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará. Ao divulgar dados relativos a produtividade, projetos inovadores, ações de responsabilidade social e ambiental por meio de vários instrumentais de comunicação tanto endógeno como exógeno ao TJCE, a PCS da ASCOM contribuiu para a efetivação dos objetivos estratégicos do TJCE.

Fonte: Dados da pesquisa

Sob o aspecto do primeiro parâmetro avaliado (Processo de Implementação e as principais ferramentas de comunicação do TJCE) as ferramentas de comunicação do TJCE passaram a ser implementadas a partir da consolidação da lei de acesso à informação. No início de sua implementação era baixo o índice de interação com a sociedade, tendo uma maior ampliação a partir da inserção do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE - nas redes sociais da atualidade.

Para o segundo parâmetro (Colaboração da PCS no processo de sustentabilidade da identidade visual do TJCE) foi observado que a PCS do TJCE trabalha constantemente para aproximar a sociedade do poder judiciário a partir de uma linguagem de melhor entendimento, saindo um pouco dos termos jurídicos, sendo aplicado termos de mais fácil entendimento. Já para o aspecto da identidade visual do TJCE, a Política de Comunicação Social (PCS) da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem um papel fundamental na sustentabilidade da identidade visual do Tribunal, pois, é neste setor que são definidos os formatos de interação entre o Tribunal e a sociedade como um todo.

O terceiro parâmetro apresenta a importância da política de comunicação social sobre o aspecto da credibilidade com a sociedade, sendo está bastante positiva, pois, através da expansão nas mais variadas mídias, a comunicação do TJCE conseguiu se tornar referência no acesso a informações de interesse público.

Para o aspecto parceria com a imprensa na difusão de informações - quarto parâmetro avaliado - foi observado que a Política de Comunicação Social (PCS) adotada pela Assessoria de Comunicação Social do TJCE têm em muito melhorado a dinâmica na divulgação das ações do TJCE, sendo uma parceria constante, diária e ininterrupta, ampliando a fonte de canais de informações de interesse público relacionados ao papel do Tribunal para o judiciário cearense.

O termo *accountability* significa “prestação de contas” e em um significado mais amplo estende-se para a ação de fiscalização da sociedade para com as ações dos órgãos públicos, seja da administração pública direta ou indireta. Para tanto, o parâmetro cinco nos mostra que com as ações na difusão da transparência aplicadas pela PCS através das redes sociais, o TJCE consegue interagir de forma mais eficiente com a sociedade permitindo assim uma maior dinamicidade na fiscalização e nas denúncias que sejam pertinentes ao judiciário.

Sobre o princípio ético da relação da PCS da ASCOM com a imprensa - parâmetro seis - esta está presente na legislação do próprio setor de comunicação, não havendo qualquer privilégio de informações para nenhum canal de imprensa, havendo inicialmente a emissão de

uma nota à imprensa que faz com que os vários veículos de imprensa possam vir a buscar posteriormente maiores informações sobre o que foi emitido na nota para a imprensa.

Para o aspecto da contribuição da PCS no controle dos gastos públicos - parâmetro sete - foi observado que se ampliou o controle dos gastos públicos do TJCE e que as ações de transparência e acesso à informação fez com que surgisse uma parceria entre o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e o Ministério Público na divulgação e controle dos seus respectivos gastos públicos.

As ações da PCS têm em muito contribuído com a difusão das estratégias setoriais do Tribunal - parâmetro oito - principalmente pela construção e uso de todo um instrumental de ferramentas interativas institucionais baseado nos valores e objetivos do Tribunal.

A Política de Comunicação Social do TJCE tem em muito contribuído com a Assessoria de Comunicação Social - parâmetro nove - no sentido de promover trabalhos em conjunto deste setor com os demais do Tribunal na promoção de objetivos estratégicos não somente para Tribunal, mas até mesmo para secretárias que precisam de informações relacionadas ao judiciário, como no caso exemplificado, a parceria entre o Tribunal de Justiça e a Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará na elaboração do Plano Estratégico 2030 para o estado do Ceará.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto no quadro 1 é possível se realizar uma leitura sobre o atendimento da lei nº 12.527/2011 principalmente no que está referendado em seus artigos 3º e 4º. A Política de Comunicação Social (PCS) implementada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) trouxe ao órgão uma maior dinamicidade na relação entre setores da própria instituição, bem como melhorou o acesso às informações requeridas pela sociedade. A integração entre setores tornou-se mais fortalecida através das ações do setor de comunicação. O que começou como uma ação de divulgação de notícias no site da instituição, ao longo do tempo tornou-se maior sendo hoje a comunicação envolvida nos mais diversos projetos que envolvem o TJCE.

A relação com a imprensa - rádio, revista, jornal e televisão - sempre obedeceu aos princípios éticos de acesso à informação, não havendo benefício de informações privilegiadas a qualquer veículo de imprensa. As demandas da imprensa sempre são atendidas e acompanhadas pelo setor de comunicação do TJCE. Os jornalistas dos mais diversos órgãos de imprensa tornaram-se parceiros sendo reconhecidos pelo tribunal como agentes difusores de informações fidedignas das ações do TJCE.

Ao longo do tempo a comunicação do TJCE tem avançado no uso das redes sociais para aproximar a sociedade através de canais de interlocução fundamentados nas redes sociais - Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp - para esclarecer dúvidas com relação ao uso correto e eficiente dos recursos financeiros públicos e das decisões de jurisprudência do tribunal. Para tal finalidade, a PCS ao longo do ano realiza palestras, seminários, workshops etc., nos municípios, escolas e comunidades, sendo estas ações definidas e orientadas pelo setor de comunicação do TJCE em parceria com os demais setores da entidade. Para tanto, a PCS da Assessoria de Comunicação Social do TJCE vem avançando a cada dia na sua dinâmica de ações que envolvam o acesso à informação, ampliando a transparência tão necessária para a boa governança do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

A Política de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará via seu setor de comunicação - ASCOM - tem na atualidade um papel relevante no elo interinstitucional e de construção de fontes de informação para a sociedade relacionadas a gestão das contas públicas e de jurisprudência. As mais diversas fontes de informação são utilizadas, deste a de veículos de imprensa convencionais como aos novos formatos das mídias digitais. Para as mídias digitais há um trabalho constante na atualização de conteúdo que caibam em seus mais diversos formatos.

Percebe-se então um bom dinamismo e pioneirismo nas ações do setor de comunicação do TJCE na geração de informações sob a perspectiva da transparência na fiscalização das contas públicas, estando a PCS do órgão em consonância com que é amparado na lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação. Este estudo surge como um instrumental

Esta pesquisa torna-se relevante no sentido de apresentar resultados que possam demonstrar a necessidade de cada vez mais do poder público vir a interagir com a sociedade e com seus setores internos, para que haja uma melhor dinâmica na gestão pública direta e indireta, servindo este trabalho de base para pesquisas futuras correlatas.

REFERÊNCIAS

- ANDROUTSOPOULOU, A.; CHARALABIDIS, Y.; LOUKIS, E. N. Using Social Media Monitoring for Public Policy Making -An Evaluation. MCIS 2015 Proceedings. 8. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/mcis2015/8> . Acesso em: 04 junho. 2021.
- ARAÚJO, V.C. **A conceituação de governabilidade e governança, da sua relação entre si e com o conjunto da reforma do Estado e do seu aparelho.** Brasília: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), 2002.
- BAUHR, M.; CARLITZ, R. When does transparency improve public services? Street-level discretion, information, and targeting. **Public Administration**, 2020.
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARICHELLO, E. M. da R; LASTA, E. Comunicação organizacional digital a cauda longa da informação gerada pelo blog corporativo Fatos & Dados da Petrobras. **Lumina: Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora / UFJF**, v. 2 n. 4, 2010.
- BRANDÃO, E. P. Conceito de Comunicação Pública. In: DUARTE, J. **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público.** São Paulo: Atlas, 2009. 2. ed.
- BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/>. Acesso: 04 jun. 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. **Lei nº12.527**, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 11 jun. 2021.
- BERNARDES, R. M.; TORRES, T. Z. Tecnologias Sociais, TICs e Educação: pilares para a construção da Tecnopedia Social Rural–TeSoRu–. In: Brazilian Symposium on Computers in Education, 2010. **Anais...** Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE.
- BOBBIO, N. O Futuro da Democracia. Traduzido por Marco Aurélio Nogueira. 11 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.
- BONAVIDES, P. **Teoria Constitucional da Democracia Participativa: por um direito constitucional de luta e resistência por uma nova hermenêutica por uma repolitização da legitimidade.** 2 ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

- CÂMARA, R. H. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, Minas Gerais, v. 2, n. 6, 2013.
- CANOTILHO, J.J. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. 7 ed. Coimbra: Almedina, 2003.
- CEARÁ. **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/transparencia/>. Acesso em: 11 jun. 2021.
- GIOVANI DE SÁ, R.Y. **A importância do portal da transparência na administração pública**. Monografia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, curso de pós-graduação em gestão pública (especialização), Pato Branco, PR, Brasil, 2013.
- JACCOUD, L. **Pauvreté, démocratie et protection sociale au Brésil**. Tese de Doutorado. Paris: EHESS, 2002.
- JARDIM, J.M. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2012
- MARRAS, J. P. (2009). **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. (13. ed.). São Paulo: Saraiva.
- MATIAS-PEREIRA, J. **Finanças públicas**. São Paulo: Atlas, 2006.
- MAZZEI, B. B; CASTRO, A. L. Governo Eletrônico – A Transparência no Governo do Estado do Paraná. Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, **Anais...** do ANPAD, 2014, Rio de Janeiro: Autor. Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_APB1570.pdf. Acesso em: 11 jun. 2021
- MENEZES, R.A. **Ouvidorias públicas federais: análise dos elementos que contribuem para a promoção da gestão social**. Brasília: IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2015.
- MINGO, A. C.; CERRILLO-I-MARTÍNEZ, A. Improving records management to promote transparency and prevent corruption. **International Journal of Information Management**, v. 38, n. 1, p. 256-261, 2018.
- NASCIMENTO, L. L. **Setor Público nas Redes Sociais Digitais: um estudo com comunicadores**. Porto Alegre: EDIPUCRS, p. 949-967, 2013.
- O'DONNELL, G. **Accountability horizontal e novas poliarquias**. São Paulo: Lua Nova, n. 44, 1998.
- RAUPP, F.M. **Prestação de contas de executivos municipais de Santa Catarina: uma investigação nos portais eletrônicos**. Administração Pública e Gestão Social, v. 6, n. 3, p. 151158, 2014.

SANTANA, M. B.; SOUZA, C. G. B. Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do monitoramento para gestão. **Revista Gestão.Org**, v. 15, Edição Especial.

SANTOS, G. H. C. **O uso das mídias sociais no poder público**: análise do perfil “Senado Federal” no Facebook. Dissertação, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, 2016. Recuperado em 11 de junho de 2021, de <http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/358>

SILVA, L. M. Contabilidade governamental: um enfoque administrativo. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SMULOVITZ, C.; PERUZZOTTI, E. Societal accountability in Latin America. **Journal of Democracy**, Washington, D.C., v. 11, n. 4, 2000.

TEIXEIRA, E. **O local e o global: limites e desafios da participação cidadã**. São Paulo: Cortez, 2001.