



**Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"**

**JAQUELINE LUISA COSTA**

**LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO: CONTROLE SOCIAL ATRAVÉS DAS REDES  
SOCIAIS**

**Assis/SP  
2018**



**Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"**

**JAQUELINE LUISA COSTA**

**LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO: CONTROLE SOCIAL ATRAVÉS DAS REDES  
SOCIAIS**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Direito do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

**Orientando(a): Jaqueline Luisa Costa**  
**Orientador(a):**

**Assis/SP  
2018**

FICHA CATALOGRÁFICA

C837L COSTA, Jaqueline Luisa  
**LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO: CONTROLE SOCIAL ATRAVÉS DAS**  
REDES SOCIAIS/ Jaqueline Luisa Costa.

29 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Direito)  
Fundação Educacional do Município de Assis –FEMA – Assis, 2018

1. Informação. 2. Mídias Digitais. 3. Setor Público

CDD :341.2732  
Biblioteca da FEMA

**LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO: CONTROLE SOCIAL ATRAVÉS DAS REDES  
SOCIAIS**

JAQUELINE LUISA COSTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

**Orientador:** MÁRCIA VALÉRIA SERÓDIO CARBONE

**Examinador:** HILÁRIO VETORE NETO

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que em todo tempo me deu forças pra prosseguir, sempre guiando e iluminado meus passos. E também a todos aqueles que estiveram ao meu lado, meus pais, irmã, meu amado esposo e amigos.

## **AGRADECIMENTOS**

“GRANDES COISAS FEZ O SENHOR POR NÓS, POR ISSO ESTAMOS ALEGRES”

MEU AGRADECIMENTO ETERNO SEMPRE AO MEU DEUS, QUE EM TODO TEMPO E MOMENTO ME AJUDOU, SEMPRE ME DANDO FORÇAS E SABEDORIA PRA CHEGAR ATÉ AQUI.

PAIS, IRMÃ, ESPOSO E AMIGOS... A TODOS QUE DE ALGUMA FORMA DIRETA OU INDIRETAMENTE SEMPRE ESTIVERAM AO MEU LADO, APOIANDO, INCENTIVANDO E ACREDITANDO QUE ESSE SONHO SERIA POSSIVEL. VOCÊS FIZERAM ESSE CAMINHO SER MAIS LEVE!! AMO VOCÊS!!!

A FEMA E TODO SEU CORPO DOCENTE PELA SUA EXCELENCIA NO ENSINO.

A MINHA QUERIDA ORIENTADORA, SUPER PACIENTE, QUE DISPOS DO SEU TEMPO E DE SEU CONHECIMENTO PRA ME AJUDAR E ORIENTAR SEMPRE QUE ERA PRECISO.

MEU MUITO OBRIGADA A TODOS VOCÊS! ISSO SÓ SE TORNOU POSSIVEL POR CAUSA DO APOIO DE VOCÊS. OBRIGADA POR CADA ORAÇÃO, CONSELHO E PALAVRA DE INCENTIVO.

## RESUMO

O presente trabalho apresenta as Redes Sociais como meios importantíssimos de controle social e cumprimento da Lei de Acesso a Informação de 18 de novembro de 2011, que tem o objetivo de dar publicidade aos atos dos órgãos públicos. O acesso a tais informações trouxe a possibilidade da população acompanhar de forma mais participativa a administração destes órgãos. O uso das mídias digitais colabora e muito com a transparência das informações pois permite que a sociedade tenha maior poder de fiscalização, assim os desafiando cada vez mais a promover a publicidade e transparência dos atos, tendo em vista que estão subordinados ao regime desta lei: os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público. Além das autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Em virtude de sua importância e acompanhando o processo de evolução das tecnologias em mídias digitais, tornou-se essencial para o administrador público conhecer novos caminhos para uma gestão eficiente e melhor atender os interesses dos cidadãos.

**Palavras-chave:** Redes Sociais. Mídias Digitais. Informação. Setor Público.

## **ABSTRACT**

This paper presents the Social Networks as a very important means of social control and compliance with the Law on Access to Information of November 18, 2011, which has the purpose of publicizing the acts of public agencies. Access to such information has made it possible for the population to follow the administration of these organs in a more participative way. The use of digital media contributes greatly to the transparency of information, since they are subordinate to the regime of this law: public bodies that are part of the direct administration of the Executive, Legislative Branches, including the Courts of Accounts, and the Judiciary and the Public Prosecutor's Office. In addition to municipalities, public foundations, public companies, mixed capital companies and other entities directly or indirectly controlled by the Federal Government, States, Federal District and Municipalities. Due to its importance and following the process of evolution of technologies in digital media, it became essential for the public administrator to know new ways for efficient management and better serve the interests of citizens.

**Keywords:** Social Networks. Digital Medias. Information. Public Sector.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

LAI: Lei de Acesso À Informação.

CGU: Controladoria-Geral da União

SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

ONU: Organização das Nações Unidas

OEA: Organização Estados Americanos

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
2.1. CONCEITO .....	12
2.2. LEI 12.527/2011 .....	13
2.2.1. DIRETRIZES.....	15
2.2.2. MARCO REGULATÓRIO .....	15
2.3. PEDIDO DE INFORMAÇÕES.....	17
2.4. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE .....	17
<b>3. CONTROLE SOCIAL .....</b>	<b>18</b>
3.1. SISTEMAS DE CONTROLE .....	21
3.1.1. Controle Externo .....	21
3.1.2. Controle Interno .....	21
<b>4. MÍDIAS DIGITAIS .....</b>	<b>22</b>
4.1. REDES SOCIAIS .....	24
4.2. USO DO FACEBOOK COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO .....	25
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos todos os veículos de informação noticiaram inúmeros casos de corrupção e mau uso do dinheiro público. Tais fatos geraram tamanha indignação na sociedade que, podemos observar o aumento do interesse de participação na vida pública por parte dos cidadãos que buscam a cada dia, formas de ajudarem a combater esses comportamentos deploráveis.

Como expressam Junges e Cardoso (2015), mesmo que demonstre sua indignação com o que acontece em nosso país, a sociedade ainda tem muita dificuldade em saber até que ponto pode influenciar na gestão pública, quais ferramentas possuem para tal feito e como podem ter acesso e fazer uso delas.

De acordo com Melo (2014):

A participação popular e a ação coletiva na gestão e controle é um instrumento que vem diminuindo as irregularidades e melhorando a solução de problemas, tornando mais eficiente e eficaz o gerenciamento e a execução de políticas públicas e de instituições públicas governamentais, trazendo mais transparência e clareza e gerando maior fiscalização em relação às atividades desenvolvidas, aos recursos e aos serviços direcionados ao setor público (MELO, 2014, p.01).

Melo (2014) ressalta ainda que:

O controle social nos órgãos públicos tem se tornado cada vez mais importante e tem adquirido destaque em todo território nacional, pois vem proporcionando ações inovadoras nos moldes da gestão pública e combatendo os mais diversos tipos de irregularidades dentro desse setor, tornando-o mais organizado e transparente em relação as suas formas de atuação e modelos de gestão contemporânea (MELO, 2014, p.03).

Conforme explica Silva (2011), ao longo da história o Brasil passou por várias formas de governo e conseqüentemente, na administração pública, desde a monarquia até se estabelecer como a República Federativa do Brasil, que é o regime de governo em que vivemos atualmente.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, Melo (2014) afirma que:

[...] vieram várias mudanças e evoluíram vários conceitos que contemplaram a busca por uma melhor gestão e organização dos recursos públicos, além da necessidade da participação e controle da sociedade em relação à formulação de políticas públicas, como também de ações voltadas à gestão pública. (MELO, 2014)

O Brasil ainda sofre com os diversos reveses da administração pública em relação a sua forma de governo, de gerenciamento da máquina pública e todos os seus recursos e investimentos. Muitas dessas falhas são geradas por atitudes de governantes que dificultam o desenvolvimento econômico e social do país. Por isso o controle social é fundamental para a gestão pública, tendo em vista a possibilidade do envolvimento da população com fiscalização dos gastos, participação em audiências públicas, sugestão de implementação de políticas públicas que garantem o bem-estar de toda sociedade.

Para Melo (2014):

Trata-se de uma ação conjunta entre o Estado e a sociedade civil em que o propósito central é o compartilhamento de responsabilidades com o objetivo de aumentar o nível da eficácia e efetividade dessas políticas e programas públicos (MELO, 2014, p.03).

Portanto, tornam-se importantes os estudos e pesquisas direcionados ao controle social na gestão pública, avaliando sua importância, mostrando seus benefícios e mudanças que vem ocasionando no segmento público.

Existem muitas ferramentas que o gestor público pode utilizar para cumprir a LAI (Lei de Acesso à Informação), no entanto nem todas são de fácil acesso ao cidadão comum. Optou-se aqui, por trazer como uma opção aos administradores dos órgãos públicos, um exemplo de possibilidade de participação da sociedade através da divulgação de todos os seus atos em mídias digitais e abertura de diálogo através das mesmas. De forma mais específica, a Rede Social: *Facebook*.

Para tanto, far-se-á a explicação sobre a Lei Federal 12.527/2011 denominada como Lei de Acesso a Informação, que norteará o principal motivo da elaboração deste trabalho.

Após, passa-se ao estudo do controle social através dessa mídia, empoderando a sociedade para execução deste controle.

Na sequência, será realizado um estudo sobre a evolução dos números de usuários conectados à mídia citada, ressaltando a importância do poder público aderir tais tecnologias.

Por fim, com base no desenvolvimento deste artigo será realizada uma breve conclusão sobre a importância, de a administração pública munir-se destes meios para construir uma gestão transparente e conseqüentemente, melhor qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

## **2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

### **2.1. CONCEITO**

O site ACESSO A INFORMAÇÃO do governo federal discorre da seguinte maneira sobre a LAI:

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. (ACESSOAINFORMAÇÃO, 2018).

De maneira ainda mais clara, o sítio eletrônico do Ministério da Justiça, traz a seguinte definição sobre o tema:

A LAI é resultado de um esforço da Administração Pública de trazer mais transparência ao Governo e de disponibilizar ao cidadão as informações de caráter público, instituindo obrigações, prazos e procedimentos para a divulgação de dados, prevista pela Constituição Federal de 1988 no art. 5º, inc. XXXIII; art. 37, §3º, inc. II; e art. 216, §2º. (JUSTIÇA, 2018).

## 2.2. LEI 12.527/2011

Por promover a participação democrática, o direito à informação ganha um enfoque considerável com a promulgação da Lei 12.527, em 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011c), a qual vem dispor sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso à informações previsto em nossa Constituição Federal. Tal legislação almeja promover a ampla efetivação deste direito humano fundamental (ASSIS, MAGALHÃES E PEREIRA, 2014, p.56).

De acordo com Bertazzi (2011), citado por Assis, Magalhães e Pereira (2014), com a restauração da democracia e a promulgação da Constituição Federal de 1988, o acesso à informação pública foi considerado direito fundamental, previsto no Art. 5º, XIV, XXXIII, XXXIV, LXXII, bem como no Art. 37. A ONU (Organização das Nações Unidas) e a OEA (Organização dos Estados Americanos) também reconhecem como direito fundamental o acesso à informação

Quando se propõe debater sobre a democracia, as relações entre Estado e cidadão se mostram importantíssimas. A democracia pressupõe o atendimento do interesse público em detrimento a interesses particulares. Para Tocqueville (1998), a vantagem real da democracia não é favorecer a prosperidade de todos, mas apenas servir ao bem estar do maior número. Neste contexto, a participação popular se faz essencial como uma forma de se garantir o bem coletivo. Mecanismos democráticos, dentre os quais se insere o acesso à informação, são indispensáveis para a promoção de uma maior transparência e conseqüentemente, menos corrupção.

A transparência no acesso às informações auxilia promover a confiança da população no governo e viabiliza sua prestação de contas. É também uma ferramenta no

combate à corrupção e outras formas de irregularidades públicas. O direito à informação é, assim, um instrumento essencial para a promoção de boa governança, além de favorecer outros benefícios sociais (ART. 19, 2009).

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, institui um novo regime de gerenciamento, divulgação e acesso às informações públicas no Brasil.

Estabelece um conjunto de regras que norteiam o tratamento, a guarda e a classificação das informações pessoais e sob sigilo e determina o livre acesso a todas as informações não classificadas como tal, de forma a possibilitar ao cidadão em geral, o conhecimento pleno das práticas administrativas nas entidades públicas dos três poderes, de todos os níveis de governo, assim como em todos os órgãos de controle e ainda nas autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades controladas direta ou indiretamente por qualquer ente da federação.

Com o intuito de regulamentar o acesso à informações previstas no inciso XXXIII do Art.5º, no inciso II do § 3º do Art.37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal, surge a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que entrou em vigor 180 (cento e oitenta dias) após a data de sua publicação. Esta Lei regula o acesso à informações previstas na Constituição; destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação. Este deve ser executado em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

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 do desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; e V - Desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

A Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação, “retrata o acesso e a divulgação da informação, bem como as restrições de acesso à informação. As legislações estão sendo criadas no intuito de fornecer mais transparência. Porém, para que o cidadão faça um bom uso da informação obtida, é necessário que ele a compreenda e tenha condição de realizar um juízo crítico sobre as mesmas”. O cidadão deve receber treinamento adequado para que possa usufruir dos instrumentos de transparência disponíveis para sua consulta. Portanto, é importante capacitar o cidadão para o exercício do controle social.

### **2.2.1. DIRETRIZES**

O site do Ministério da Justiça, classifica da seguinte maneira as diretrizes de aplicação da LAI:

A principal diretriz que rege a disponibilização de informações é: a publicidade e a transparência das informações é a regra e o sigilo é a exceção. Portanto, a informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restrito apenas em casos específicos e por período de tempo determinado. A Lei de Acesso à Informação no Brasil prevê as informações classificadas por autoridades como sigilosas e os dados pessoais como exceções à regra de acesso. (JUSTIÇA, 2018).

O Ministério da Justiça, declara ainda, através do mesmo portal, que informações classificadas como sigilosas, são aquelas com alguma restrição de acesso, com classificação por autoridade competente, visto que são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência). A informação pública pode ser classificada de acordo com seu prazo de sigilo: Ultrassecrета: 25 anos (renovável uma única vez); Secrета: 15 anos; Reservada: 5 anos.

### **2.2.2. MARCO REGULATÓRIO**

A lei de Acesso à Informação Pública propende dar eficácia plena ao artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988, que determina que todos devem ter o direito de receber informações de interesse coletivo ou geral dos órgãos públicos. Ao estabelecer que o acesso à informação é um direito fundamental garantido a todos os cidadãos, assim preconiza a Constituição em seu artigo 5º. inciso XXXIII:

Todos 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.

A Carta Magna em seu artigo 37 assim determina:

A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...).

parágrafo 3º - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo 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.

Por fim, o artigo 216 da Constituição Federal também trata da matéria no seu parágrafo segundo:

Art. 216 - par 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Além da Carta Magna, Leis Complementares e Ordinárias, Decretos e Portarias foram publicadas, que auxiliariam a construção da Lei de Acesso à Informação

A partir dos citados dispositivos normativos, foram formulados outros atos legislativos. Destacam-se algumas Leis Complementares como a Lei Complementar nº 101/2000: Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei Complementar nº 131/2009: Lei Capiberibe - acrescenta dispositivos à Lei de Responsabilidade Fiscal; bem como leis Ordinárias como a Lei nº 8.159/1991: Política Nacional de arquivos públicos e privados; Lei nº 9.507/1997: Rito processual do habeas data.

Ademais, alguns Decretos merecem ser lembrados como o Decreto nº 4.073/2002: Regulamenta a política nacional de Arquivos Públicos e Privados; Decreto nº 4.553/2002: Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos e Decreto nº 5.482/2005: Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública.

### 2.3. PEDIDO DE INFORMAÇÕES

Conforme citado anteriormente, com o advento da LAI o cidadão pode solicitar informações aos órgãos públicos sem que precise declinar o motivo ou objetivo de utilização da mesma. Para tanto, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão). O sistema funciona na internet e centraliza os pedidos e recursos dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais. O e-SIC está disponível no site [www.esic.cgu.gov.br](http://www.esic.cgu.gov.br).

De acordo com o Manual do Cidadão – e-SIC, O sistema permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Através dele é possível Acompanhar pedidos de acesso à informação, bem como trâmites e prazos; entrar com recursos e acompanhar o andamento deles; apresentar reclamação por omissão de resposta; consultar respostas recebidas, etc. No site do e-SIC você ainda encontra relatórios estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, além de links importantes sobre a Lei.

Ao enviar um pedido de informação, você também poderá receber avisos por e-mail enviados pelo e-SIC quando seu pedido, recurso ou reclamação for enviado com sucesso, ou quando o prazo de resposta do seu pedido for prorrogado, ou ainda se seu pedido for encaminhado a outro órgão, entidade ou empresa e também quando a resposta do seu pedido ou recurso estiver disponível. (Manual do Cidadão – e-SIC, 2016)

### 2.4. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI no âmbito da administração pública federal, pelo treinamento de agentes públicos no desenvolvimento de boas práticas de transparência, pelo fomento à cultura de transparência e à conscientização do direito fundamental de acesso à informação. A CGU também é a instância recursal responsável por avaliar as

negativas de acesso à informação, conforme prescrito no art. 16 da LAI. (Aplicação da Lei de Acesso à Informação, 2017).

Caso um cidadão tenha sua solicitação de informação não atendida, o mesmo possui o direito de formalizar uma reclamação no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento da LAI, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias. Caso esta reclamação não tenha resultado, ou seja, caso o órgão/entidade continue a se omitir quanto ao seu dever de responder ao pedido de acesso, pode o cidadão recorrer à CGU (reclamação infrutífera). Neste caso, ao constatar que a omissão persiste, a CGU determina ao órgão/ entidade que apresente uma resposta ao pedido. Cumpre destacar que a decisão da CGU de acolhimento das reclamações infrutíferas determina a apresentação de resposta ao pedido inicial, e não a entrega da informação solicitada, pois não é possível, diante da omissão, avaliar eventuais fundamentos para negativa de acesso (sigilo legal, classificação da informação, informações pessoais, etc.)

Em síntese, cabe à CGU avaliar as razões apresentadas pelo órgão/entidade e verificar se essas justificativas estão de acordo com as possibilidades previstas em lei. Uma negativa de acesso é uma exceção que será avaliada pela CGU por ocasião da análise do recurso de terceira instância.

### **3. CONTROLE SOCIAL**

O instituto Pólis em seu boletim “REPENTE”, define o controle social como:

[...] uma forma de compartilhamento de poder de decisão entre Estado e sociedade sobre as políticas, um instrumento e uma expressão da democracia e da cidadania. Trata-se da capacidade que a sociedade tem de intervir nas políticas públicas. Esta intervenção ocorre quando a sociedade interage com o Estado na definição de prioridades e na elaboração dos planos de ação do município, do estado ou do governo federal (REPENTE, 2008, p.01).

Considerando as últimas notícias divulgadas pelos diversos tipos de mídias existentes no Brasil hoje, é possível verificar a quantidade de atos ilícitos que foram cometidos por aqueles que teoricamente são os representantes do povo em todos os níveis de governo. Sem contar as inúmeras investigações em andamento como por exemplo, da

operação "Lava-Jato".

Como observam Junges e Cardoso (2015):

Esses escândalos têm feito com que o povo fique insatisfeito e até de certo modo revoltado com o governo e administração pública. Nos últimos anos as pessoas têm usado essa insatisfação e os respaldos que têm na lei para exercer sua cidadania ao denunciar os abusos que acontecem dentro dos órgãos governamentais (JUNGES E CARDOSO, 2015, p.06).

A Batra, (organização Bauru Transparente) em sua cartilha “Cidadania Consciente no Regime Democrático” aborda o controle social como um mecanismo de prevenção da corrupção e fortalecimento da democracia onde o cidadão participa da gestão pública (BATRA, 2012).

A Constituição Federal Brasileira prevê o controle social sobre a administração pública e oferece mecanismos para que a sociedade civil organizada fiscalize e controle de que maneira o dinheiro público tem sido gasto ou como os agentes públicos têm executado seu trabalho.

O portal da transparência traz a seguinte definição sobre o tema:

O controle social e a participação estão diretamente relacionados. Por meio da participação popular na gestão pública, os cidadãos podem interferir na tomada da decisão administrativa, orientando para que se adotem medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, possa exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação mediante suas ações (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2011).

O controle social ocorre quando a sociedade civil se organiza em prol do bem estar coletivo, buscando mecanismo de exercer controle e fiscalização dos atos públicos, principalmente aqueles que envolvem recursos financeiros. Para que estes sejam usados atendendo demandas sociais que beneficiem a todos.

Ericeira (2011), faz as seguintes considerações sobre cidadania:

O período de redemocratização do Brasil (considerado dos finais dos anos 1970 até meados dos anos 1980) traz à cena pública novos sujeitos sociais, dispostos a reivindicar seus direitos. Assim, é que se considera que as reivindicações desse período foram fundamentais para a elaboração da Constituição de 1988, pois, fizeram vir à tona uma nova concepção de cidadania (a noção do direito a ter direitos) (Ericeira, 2011, p.02).

A autora relata ainda que:

O tema descentralização político-administrativo surge como um desses mecanismos que poderá permitir a maior aproximação e controle da Administração Pública pela população. (Ericeira, 2011, p.03)

Por fim Ericeira (2011), conclui dizendo:

Faz-se necessário expor que muitas vezes o bloqueio do exercício da cidadania é recorrente da falta de informação da população, que carece de esclarecimento sobre seus reais direitos (ERICEIRA, 2011, p.09).

De acordo com o exposto, a missão do povo no controle social é de fundamental importância. A população precisa estar a cada dia mais informada sobre seus direitos, precisa a cada dia buscar mais mecanismos de participação na gestão pública, para que se obtenha melhores resultados de controle social sobre os órgãos públicos, garantindo assim uma participação ativa no desenvolvimento do país.

Segundo Bravo (2009), é necessário que a população tenha o desejo de se envolver na política, pois a lei garante essa participação, no entanto, deve haver o desejo para que realmente ocorra o controle social. Havendo a vontade da sociedade em participar da vida pública do Estado, é necessária uma capacitação e então o cidadão será capaz de oferecer uma intervenção qualificada e poderá exigir direitos e exercer pressão sobre o poder público (BRAVO, 2009, p. 10).

Uma administração transparente permite a participação do cidadão na gestão e no controle da administração pública e, para que essa expectativa se torne realidade, é essencial que ele tenha capacidade de conhecer e compreender as informações divulgadas. A participação social consiste, portanto, em canais institucionais de participação na gestão governamental, com a presença de novos sujeitos coletivos nos processos decisórios, não se confundindo com os movimentos sociais que permanecem autônomos em relação ao Estado (ASSIS; VILLA, 2003).

Para exercer o controle Cunha (2003), aponta em seu artigo O Controle Social e Seus Instrumentos, várias ferramentas e meios de controle social, como por exemplo, os de monitoramento legal: conselhos gestores de políticas públicas, Ministério Público, Tribunal de Contas, ação civil pública, mandado de segurança coletivo, mandado de injunção, ação popular, Código do Consumidor, Defensoria Pública, orçamento participativo, audiência pública; e os de monitoramento autônomo: ONGs, universidades,

ouvidorias independentes e partidos políticos.

Seguindo essa linha de raciocínio, podemos considerar também o uso das mídias digitais: redes sociais como ferramentas adicionais que possibilitam ainda mais participação da população no controle social externo e evolução da comunicação do poder público com a sociedade.

### 3.1. SISTEMAS DE CONTROLE

#### 3.1.1. Controle Externo

O controle externo na gestão pública se desenvolve por meio da atuação de órgãos e instituições externas à estrutura da administração, onde exerce atividades de controle, limitação do poder e fiscalizam as ações da Administração Pública e as suas formas de funcionamento.

Na gestão de recursos públicos, o controle externo cabe a própria sociedade que poderá exercê-lo de forma plena, ou delegá-lo a determinados segmentos, os quais com os mecanismos apropriados poderão executá-lo de maneira mais efetiva.

Segundo Mello (2007), as atribuições do controle externo são realizadas pelos seguintes mecanismos de fiscalização: Controle Parlamentar Direto, Controle pelo Tribunal de Contas e Controle Jurisdicional.

#### 3.1.2. Controle Interno

Os principais tipos de controle interno são os seguintes: preventivos ou de proteção, registrais (contábeis e estatísticos), fiscalizadores e avaliadores. Os controles avaliadores e fiscalizadores compõem normalmente um órgão próprio e independente de auditoria, em cada entidade da Administração Pública. Atualmente, a legislação obriga a Administração Pública a manter normas de sistemas de controle interno, com a finalidade de auxiliá-la no cumprimento das suas atribuições, bem como apoiar o controle externo no exercício de sua missão organizacional (VALE, 2001).

O principal objetivo do controle interno é agir através de ação preventiva antes que atos ilícitos, incorretos ou ilegais possam atentar contra os princípios administrativos

perante a gestão pública. O controle interno na Administração Pública deve, sobretudo, possibilitar ao cidadão informações que confirmam transparência e clareza em relação ao gerenciamento da máquina pública.

#### 4. MÍDIAS DIGITAIS

O *boom* da evolução digital evidenciou a revolução da comunicação, não deixando dúvidas da chegada da nova era da comunicação sem fronteiras. Nunca na história da comunicação o poder de voz esteve tão acessível a quem utiliza os diferentes veículos como ferramentas de propagação de suas ideias e opiniões, até que as mídias sociais apareceram, rompendo com padrões conservadores e proporcionando a qualquer usuário, em qualquer lugar do mundo publicar o que quiser. Tal situação vem chamando cada vez mais a atenção das empresas e fazendo-as reverem seus pontos de vista sobre a forma tradicional de fazer comunicação. Também torna evidente a necessidade de discutir a implantação das tecnologias no setor público como ferramenta imprescindível de controle social.

Alvin e Heidi Toffler (1995), citados por Batista (2003), dizem o seguinte sobre as revoluções socioeconômicas:

A primeira destas revoluções foi a Revolução Agrária, caracterizada pelo cultivo da terra, pela domesticação dos animais e pelas lutas pelo controle e disputa da terra e dos recursos; a segunda foi a Revolução Industrial, centrada na mecanização, na produção em larga escala e na divisão do trabalho; finalmente, a terceira designada por Revolução da Informação e do Conhecimento, caracteriza-se pela digitalização e desenvolvimento das tecnologias de informação (ALVIN; TOFFLER apud BATISTA; RIBEIRO; AMARAL, 2003, p. 29).

Para Carvalho e Murback(2014):

Essas mudanças se devem ao grande avanço tecnológico, científico e a criação da Internet, onde a produção de informações e o processamento de ideias ocorrem velozmente. A comunicação até então precária, analógica, com ruídos e complicada a longa distância, passou a ser quase instantânea com um fluxo de informação dinâmico e globalizado, que possibilita, em questão de segundos, a comunicação entre pessoas de diferentes cantos do mundo, graças à Internet (Carvalho e Murback, 2014, p.03).

De acordo com Limeira (2007), o termo internet foi criado com base na união das palavras inglesas INTERconnected NETwork, que significa “conexões de rede”. A Internet foi criada no período da Guerra Fria.

As tecnologias digitais de comunicação e os sistemas de informação, incluindo as redes informatizadas de transporte rápido, possibilitaram a capacidade de conexão em rede global e, impulsionaram a globalização da sociedade contemporânea (CASTELLS, 2009). As redes se converteram na forma organizativa mais eficiente como resultado de três características: a flexibilidade, que é a capacidade de se reconfigurar em função das mudanças do entorno mantendo seus objetivos, a adaptabilidade como a capacidade de expandir-se ou reduzir-se com poucas alterações e a sobrevivência como a forma pela qual pode-se contar com um centro capaz de atuar em uma ampla gama de configurações.

Esta nova configuração, chamada por Castells (2009), de sociedade em rede, impacta todos os setores da sociedade, inclusive o Estado que também adquire a forma de “Estado em Rede” O poder de conexão ou de desligamento nas redes está nas mãos de diferentes atores sociais, tanto os individuais, como os coletivos, assim como as organizações e instituições. A capacidade relacional dos diversos atores sociais significa que o poder não é só um atributo, mas também uma relação entre os sujeitos de poder. Nesse sentido Castells (2009), completa dizendo que “o poder na sociedade em rede é o poder da comunicação”. Este poder ganha maior dimensão com a consolidação das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs) que têm impactado as relações sociais e as formas de comunicação contemporâneas (LEVY,1999). Isso porque a rede mundial de computadores estabelece um novo patamar de comunicação com a introdução das ferramentas que permitem o estabelecimento de interatividade, troca de informações em tempo real e o compartilhamento de informações.

Para Terra (2006), a Internet é uma rede mundial de computadores, que permite, de acordo com Castells (2003), a comunicação de muitos para muitos em escala global.

Druetta (2009), suplementa que “é um meio de expressões múltiplas, que aposta na diversidade: da informação, de fontes, de modelos de interação (...), de canais de expressão, de emissores” (DRUETTA, 2009, p.48).

Azevedo e Silva (2010), também afirmam que a “internet é um novo paradigma que constitui em sua essência uma nova base de trabalho, negociações e de interatividade com o consumidor” (AZEVEDO E SILVA, 2010, p.1).

A Internet revolucionou a forma de comunicação, fazendo com que as mídias

tradicionais como jornais, televisão e rádio também se modificassem.

Com a evolução da rede mundial de computadores e desenvolvimento acelerado das mídias digitais, surgem as Redes Sociais.

#### 4.1. REDES SOCIAIS

Com base em Edmundo, citado por Akira (2008), as redes sociais são programas característicos da Web 2.0, os quais podem ser incorporados em sites, a partir de pequenos pedaços de códigos chamados de *widget*. O mesmo autor cita outros exemplos de aplicativos:

BLOGS: páginas pessoais que permitem o autor escrever e dialogar com seus leitores através de comentários, também utilizados por empresas.  
 WIKIS: sites onde os visitantes podem colaborar com o conteúdo, alterando e incluindo informações sem a necessidade de cadastro, como o Wikipedia.  
 Compartilhamento de Vídeos e Imagem: Sites como o YouTube e Flickr onde é permitido enviar fotos e vídeos, podendo comentar os mesmos, e outras funcionalidades (EDMUNDO apud AKIRA et al, 2008, p.26).

Segundo Dambrós e Reis (2008):

O advento da Web 2.0 e das redes sociais virtuais muda a relação dos consumidores com as marcas e vice-versa. A comunicação evolui dos modelos “um a um” e “um a muitos” para o modelo de “muitos a muitos” (...) (DAMBRÓS E REIS, 2008, p.01).

Os autores relatam ainda que:

Trata-se de um modelo de comunicação que substitui o monólogo pelo diálogo, a comunicação unidirecional e de cima para baixo pela comunicação horizontal e em via de mão dupla, que estimula a participação, criando relações duradouras e relevantes para o consumidor e a marca (DAMBRÓS; REIS, 2008, p. 1).

Assim, torna-se um dispositivo essencial para as organizações, deve ser utilizado como uma das principais ferramentas de marketing de qualquer empresa, ao passo que o número de pessoas com acesso à internet cresce em um ritmo cada vez mais acelerado.

Segundo Cerqueira e Silva (2011), “as redes sociais sempre existiram, pois a sociedade é, e sempre foi, organizada em rede” (CERQUEIRA; SILVA, 2011, p. 108).

Cerqueira e Silva(2001), declaram também que existe uma conexão ponto a ponto entre essas pessoas, que as conectam com milhares de outras pessoas e assim sucessivamente, sem considerar classes ou grupos sociais. Na realidade essa conexão sempre existiu, porém, o desenvolvimento da tecnologia corroborou para que essa evolução acontecesse e agora essas ligações ocorrem em ambientes virtuais, em sites participativos que geram as redes sociais, onde cada pessoa possui o seu perfil e tem a liberdade de expressar suas opiniões gerando assim associações através deles.

## 4.2. USO DO FACEBOOK COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO

O *Facebook* é uma Rede Social Digital, criada em Fevereiro de 2004 por Marck Zuckerberg, nos Estados Unidos. Atualmente, possui cerca de 1,94 bilhões de usuários ativos no mundo todo. Destes, 91,4 milhões estão no Brasil e a tendência é que este número ultrapasse os 100 milhões já em 2019, segundo informa o site “Statista”. Esses dados mostram que o número de pessoas conectadas à essa rede social, comparado com a população total do Brasil, aproxima-se de 50%.

As redes sociais têm se tornado o principal veículo de comunicação das empresa. Com o objetivo de aproximar o público das organizações, qualquer instituição que não tenha uma página em uma rede social, é considerada uma instituição ultrapassada.

De acordo com Terra, citado por Cerqueira e Silva (2011), a comunicação digital reformulou a maneira como empresas e clientes se relacionam e se comunicam, devido a evolução da web 2.0. Terra (2010) afirma também que, as empresas têm adotado a comunicação digital tendo em vista a agilidade que ela proporciona no relacionamento com os variados públicos que elas necessitam.

Segundo a Agência Sebrae (2016), as redes sociais são ótimo canais para divulgar produtos e serviços, receber *feedbacks* dos clientes e entender melhor como o público se comporta.

A Agência ressalta ainda que “críticas e reclamações são comuns nesses espaços, portanto, esteja preparado para solucionar eventuais problemas de maneira cordial e eficiente” (AGÊNCIA SEBRAE, 2016).

## 5. CONCLUSÃO

A pesquisa revelou assim, a necessidade das Prefeituras, Casas de Leis, e demais órgãos públicos aderirem a tais tecnologias como mecanismo de comunicação com a sociedade, publicidade, transparência e *accountability*.

Tais dados revelam o atraso do setor público em aderir às tendências tecnológicas de melhoria de gestão e comunicação, quando comparado com o setor privado.

Uma gestão eficiente se faz com a participação da comunidade, com o poder público dando ferramentas à população para exercer o controle social, sendo assim exercendo a democracia.

A Lei de acesso à Informação citada neste artigo revela a obrigatoriedade dos órgãos públicos fazerem uso das ferramentas de Tecnologia da Informação disponíveis.

Diversos autores e gestores de empresas privadas comprovam em seus depoimentos, os excelentes resultados que obtiveram com a implementação desses canais de comunicação com seu cliente. Chegou o momento dos Gestores Públicos também desfrutarem desses benefícios da também citada nesse artigo “Revolução da Informação”.

Desta forma, ganha o Administrador Público passando mais confiança aos cidadãos, ganha a população, com mais conhecimento e conseqüentemente maior poder de decisão. Ganha a cidade, o estado e o país com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e avanço da democracia participativa.

## 6. REFERÊNCIAS

Aplicação da Lei de Acesso à Informação. Brasília (2017). *Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União*. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/aplicacao-lai-3a-ed-web-002.pdf>> Acesso em 20 Jun 2018.

ARTICLE 19. Análise do projeto de lei de acesso à informação pública. 2009.

ASSIS, Marluce Maria Araújo; VILLA, Scatena, Tereza Cristina. O Controle Social e a Democratização da Informação: Um processo em construção. Revista Latino-Americana de Enfermagem [online], v. 11, n. 3, p. 376-382, 2003. ISSN 0104-1169.

BATISTA, Gonçalo; RIBEIRO, Carlos; AMARAL, Feliciano. Ciberterrorismo: a nova forma de crime do séc. XXI como combatê-la? 2003. Disponível em:

<[www.academiamilitar.pt/proelium-n.o-1/ciberterrorismo.html](http://www.academiamilitar.pt/proelium-n.o-1/ciberterrorismo.html) > Acessado em: 16 Jun. 2018

BATRA – Bauru Transparente. Cidadania Consciente no Regime Democrático. Bauru: Edite, 2012.

BERTAZZI, Danilo Marasca. O projeto de lei de acesso à informação e seu impacto sobre os servidores públicos. In: ARTICLE 19. Leis de acesso a informação: dilemas da implantação. 2011. p. 25-39.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal

BRASIL. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Presidência da República, Brasília. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)> Acesso em: 15 jun 2018

BRAVO, M. I. S. O trabalho do assistente social nas instâncias públicas de controle democrático. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

CASTELLS, Manuel. A Galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CUNHA, S. S. O controle social e seus instrumentos. Salvador, 2013.

DANTAS, Humberto. Marketing Público, Atendimento e Comunicação com a Sociedade. Valinhos, 2015.

DANTAS, Humberto e MARTINS JR, José Paulo (orgs.). Introdução à Política Brasileira. São Paulo: Paulus, 2007.

ERICEIRA, A. do C.C. Participação e Controle Social na Administração Pública: Um exercício de cidadania. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 5, 2011. São Luis. Anais. São Luis, 2011.

JUNGES, Fernanda e CARDOSO, Leticia. Como o Controle Social Pode Melhorar a Gestão Pública. Curitiba, 2015. Disponível em: <[http://osbrasil.org.br/wp-content/uploads/2017/01/Artigo-Fernanda-e-Let%C3%ADcia\\_21mai.pdf](http://osbrasil.org.br/wp-content/uploads/2017/01/Artigo-Fernanda-e-Let%C3%ADcia_21mai.pdf)>

LEAL, R. G. O controle social dos serviços públicos no Brasil como condição de sua possibilidade. Rede: Revista Eletrônica de Direito do Estado, Salvador, n. 14, abr./mai./jun. 008. Disponível em: <<http://www.direitodoestado.com.br/artigo/rogerio-gesta-leal/o-controle-social-dos-servicos-publicos-no-brasil-como-condicao-de-sua-possibilidade>> Acesso em 10 Jun 2018.

LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo: editora 34. 1999, ed. 34. (Coleção Trans). 264p.

MANUAL DO CIDADÃO – E-SIC. Brasília. 2016. *Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União*. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20CIDADAO.pdf>> Acesso em 13 Jun 2018

MELO, Jeferson. GESTÃO PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL: Um diagnóstico sobre a administração municipal e a sociedade piauiense. Piauí, 2014. Disponível em:

<<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/projetomestrado-artigo.pdf>>  
Acesso em 12 Jun 2018.

SILVA, K.S, Francisco. ANÁLISE DO CONTROLE SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE AREIA – PB. Areia – PB, 2011. Disponível em: <[http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/analise\\_do\\_controle\\_social\\_na\\_gestao\\_publica\\_um\\_estudo\\_de\\_caso\\_no\\_municapio\\_de\\_areia\\_\\_pb\\_1343925075.pdf](http://biblioteca.virtual.ufpb.br/files/analise_do_controle_social_na_gestao_publica_um_estudo_de_caso_no_municapio_de_areia__pb_1343925075.pdf)>

STATISTA. Disponível em <<https://www.statista.com/statistics/244936/number-of-facebook-users-in-brazil/>> Acesso em 14 Jun 2018.

TOCQUEVILLE, Alexis de. A democracia na América. 4. ed. Belo Horizonte: Itatiaia, 1998.

VALE, Carlos Alberto do Nascimento. Procedimentos de Auditoria Pública. João Pessoa: Universitária, 2001.