

# Conectando Estado e sociedade por meio da comunicação pública: uma revisão integrativa

**Juliana Nascimento Santos**

Universidade Federal de Viçosa, Departamento de Administração e Contabilidade, Viçosa, MG, Brasil  
<https://orcid.org/0009-0007-7599-3026>

**Layon Carlos Cezar**

Universidade Federal de Viçosa, Departamento de Administração e Contabilidade, Viçosa, MG, Brasil  
<https://orcid.org/0000-0003-2062-4593>

## Resumo

No contexto da disseminação de desinformação, compreender como as estratégias comunicacionais do setor público afetam a relação entre governo e sociedade torna-se cada vez mais relevante. Nesse sentido, este estudo realiza uma revisão integrativa da literatura para analisar a comunicação pública sob quatro eixos: transparência, acesso, interação e ouvidoria social. A análise dos artigos científicos mostrou que a transparência e a interação são os aspectos mais explorados, refletindo o crescimento do uso das tecnologias digitais na comunicação pública. Em contrapartida, a ouvidoria social recebeu menos atenção, indicando uma possível subutilização desse canal como ferramenta de escuta e participação cidadã. Os resultados sugerem que, apesar dos avanços normativos e tecnológicos, ainda existem desafios estruturais, como a usabilidade dos portais de transparência, a qualidade da interação digital e a efetividade das ouvidorias. Conclui-se que a comunicação pública pode evoluir de um modelo predominantemente informativo para uma abordagem mais interativa e acessível, ampliando o engajamento social e a transparência pública.

## Palavras-chave

comunicação pública; transparência; acesso à informação; interação; ouvidoria social

## 1 Introdução

Na acepção ampla, compreende-se a comunicação pública como fluxo de informação e interação na esfera pública, envolvendo instituições do Estado, mídia, organizações privadas e sociedade civil em temas de interesse coletivo, admitindo tipologias que distinguem comunicação estatal, institucional, política e da sociedade civil (Kunsch, 2003). Em acepção

estrita, entende-se como comunicação de Estado a comunicação realizada por instituições do Executivo, Legislativo e Judiciário com funções de informar, ouvir demandas, assegurar o liame social e acompanhar mudanças (Torquato, 2010). Neste artigo, adotamos a acepção estrita, qual seja, a comunicação do Estado.

A partir dessa perspectiva, a comunicação pública viabiliza o direito à informação, ao diálogo e à expressão, assumindo uma perspectiva cidadã ao tratar de temas de interesse coletivo (Duarte, 2011). No contexto da digitalização e do avanço da desinformação, a efetividade da comunicação pública constitui condição para o fortalecimento democrático, na medida em que estratégias de comunicação bem estruturadas e transparentes fortalecem a relação entre Estado e sociedade, ampliam o acesso às informações institucionais e qualificam a interação com o poder público (OECD, 2021). Em consonância com esse entendimento, o relatório da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (2018) ressalta a necessidade de políticas que assegurem a pluralidade de vozes e o acesso equitativo à informação, elementos indispensáveis para o fortalecimento da democracia.

Nesse sentido, Duarte (2011) reforça que a comunicação pública deve ser estruturada em torno de práticas que garantam transparência, acesso, interação e ouvidoria social, consolidando-se como um componente fundamental da gestão pública orientada à participação cidadã. Sob essa perspectiva, apresentam-se a seguir os quatro eixos que organizam a abordagem adotada. A transparência diz respeito à divulgação acessível de informações públicas, viabilizando o controle social e a participação cidadã (Michener; Coelho; Moreira, 2021). O acesso refere-se à garantia de obtenção de dados públicos, seja por meio da transparência ativa ou passiva (Brasil, 2011). A interação envolve o diálogo entre Estado e sociedade, impulsionado por tecnologias digitais (Dreyer, 2021a). Já a ouvidoria social funciona como canal de escuta e resposta às demandas cidadãs, reforçando a *accountability* (Menezes, 2017).

Diante desse panorama, este estudo investiga como tais eixos da comunicação pública têm sido abordados na literatura científica recente e quais lacunas teóricas e práticas persistem. Para tanto, mapeamos padrões, desafios e tendências no campo da Administração Pública e analisamos o tratamento conferido a esses eixos nos estudos do período. Embora a literatura apresente enfoques distintos, ainda se observa carência de articulação teórica consolidada (Silva; Vicentin, 2024).

Nesse contexto, a revisão integrativa se mostra adequada para reunir achados, apontar convergências e contradições e sugerir direções para o campo, diante dos desafios informacionais atuais (Mendes; Silveira; Galvão, 2008). Por contemplar distintos

delineamentos metodológicos, essa abordagem possibilita uma análise abrangente e sistemática (Botelho; Cunha; Macedo, 2011), além de atender à necessidade de mapeamentos teóricos que orientem práticas institucionais e pesquisas futuras (Silva; Vicentin, 2024).

## 2 A comunicação pública compreendida a partir de seus eixos norteadores

A comunicação no âmbito público pode assumir diferentes formas e sentidos, a depender de como é compreendida internamente, preparada, externalizada e recebida pela sociedade e instituições públicas e políticas. De acordo com Kunsch (2003), a comunicação pública transcende a mera transmissão de informações públicas, envolvendo um processo bidirecional no qual Estado e sociedade dialogam de forma construtiva. Esse conceito está diretamente vinculado à construção da esfera pública, conforme discutido por Habermas (2014), em que o espaço público deve ser estruturado para garantir a deliberação coletiva e a transparência (Cezar, 2018).

Com a evolução dos meios de comunicação e das tecnologias digitais, o cenário midiático contemporâneo favorece a oferta de informações, gerando assim a aproximação entre Estado e cidadãos (OECD, 2021). Diante desse quadro, impõe-se uma arquitetura comunicacional orientada ao cidadão, capaz de ofertar conteúdo público de forma clara, assegurar acesso compreensível e inclusivo, estimular a interlocução contínua e garantir recebimento e resposta às manifestações sociais (OECD, 2021).

Diante desse cenário, a transparência passa a orientar a relação entre Estado e sociedade. Segundo Meijer (2013), a transparência pode ser comparada a um “aquário”, no qual os cidadãos devem visualizar claramente as ações do Poder Público, possibilitando maior controle social sobre as decisões públicas. No Brasil, a Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) consolidou esse direito, estabelecendo os princípios de transparência ativa, quando o Estado divulga espontaneamente informações, e passiva, quando há fornecimento de dados mediante solicitação formal do cidadão (Brasil, 2011). A efetividade da transparência depende da disponibilização de dados claros, compreensíveis e acessíveis, permitindo que a sociedade acompanhe e fiscalize a atuação estatal (Matos, 2011). Nessa perspectiva, o princípio da transparência se concretiza como direito de acesso à informação e demanda condições materiais para seu exercício.

O acesso à informação pública, garantido pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei n. 12.527/2011, confere a qualquer cidadão o direito de obter informações públicas sem necessidade de justificativa, ressalvadas as hipóteses legais (Brasil,

2011). Para que esse direito se traduza em prática e gere controle social, os portais públicos devem adotar estruturas intuitivas e acessíveis e organizar as informações de modo inteligível, com padrões consistentes de dados e metadados que permitam a comparação e a análise eficiente dos conteúdos (Michener; Contreras; Niskier, 2018). Além disso, as plataformas digitais precisam observar princípios de desenho inclusivo, com requisitos de leitores de tela, contraste, navegação por teclado e outros recursos previstos nas WCAG 2.2<sup>1</sup> em português do Brasil (W3C Brasil; Ceweb.br, 2024). A efetividade do acesso também pressupõe integração e interoperabilidade entre órgãos públicos, de forma a centralizar informações dispersas, reduzir a fragmentação dos dados e ampliar a eficiência na prestação de serviços (OECD, 2021).

Uma vez assegurado o acesso em bases consistentes, torna-se central ampliar os mecanismos de interação entre gestores públicos e sociedade (Dreyer, 2021b). O uso de redes sociais, aplicativos e plataformas de governo digital contribui para tornar a comunicação mais acessível, descentralizada e dinâmica (Brasil, 2024). No entanto, a efetividade dessas interações depende da capacidade do Estado em oferecer respostas ágeis e criar espaços que incentivem a participação cidadã (Dreyer, 2021a). Estudos apontam que, apesar da expansão do uso institucional das redes sociais, muitas vezes elas servem apenas como canais de divulgação unilateral de informações, sem fomentar o engajamento ativo da população (Mori *et al.*, 2021). Para enfrentar esse desafio, iniciativas de interação devem ser acompanhadas por estratégias que assegurem a veracidade e a autenticidade das informações divulgadas (Meijer; Curtin; Hillebrandt, 2012). Nas práticas digitais, convém distinguir os papéis: as interações em redes sociais aproximam e informam, enquanto a ouvidoria formaliza, acompanha e presta contas.

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2018), a ouvidoria deve ser compreendida não apenas como espaço de escuta passiva, mas como instrumento estratégico de participação cidadã e de aprimoramento da transparência, sendo a responsividade fator decisivo para a credibilidade institucional, uma vez que a demora ou a ineficácia nas respostas compromete a confiança da população. Além disso, Kunsch (2003) ressalta que a ouvidoria deve ser parte do ecossistema comunicacional público, articulando-se com outros órgãos para garantir que as demandas sociais resultem em medidas efetivas. Entretanto, a efetividade das ouvidorias ainda enfrenta desafios estruturais. Muitos órgãos públicos não dispõem de sistemas padronizados para registrar e monitorar as manifestações recebidas, dificultando a análise qualificada das demandas sociais (Matos, 2011). A ausência de campanhas

---

<sup>1</sup> A sigla WCAG 2.2 refere-se às *Web Content Accessibility Guidelines* (Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web), versão 2.2, publicadas pelo W3C (World Wide Web Consortium) (W3C Brasil, 2018).

institucionais de conscientização sobre o funcionamento e a relevância das ouvidorias também limita sua utilização pela população (Menezes, 2017).

Isto posto, compreende-se que a comunicação pública deve ser abordada como um processo interdependente (Duarte, 2011). A transparência demanda mais do que divulgação de dados; requer condições que assegurem o acesso à informação e fomentem o diálogo entre Estado e sociedade (Matos; Gil, 2013). A existência de canais consistentes de escuta social fortalece esses eixos, sendo que a ouvidoria funciona como ponte entre governo e população (Kunsch, 2003), e a interação permite a deliberação pública e o engajamento ativo dos cidadãos na formulação de políticas (Matos, 2011). Assim, a articulação entre os eixos sustenta uma comunicação pública voltada à transparência e ao controle social (Duarte, 2011; Matos; Gil, 2013).

Desse modo, a presente pesquisa adota uma abordagem metodológica orientada à revisão integrativa da literatura, com o objetivo de analisar como os quatro eixos estruturantes da comunicação pública têm sido explorados na produção científica recente. A seguir, apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados no estudo.

### 3 Metodologia

Este trabalho consiste em uma revisão integrativa da literatura que busca sintetizar e analisar o conhecimento científico já gerado acerca da temática a ser investigada (Botelho; Cunha; Macedo, 2011). Para conduzir esta pesquisa, usou-se como pilar o modelo de revisão integrativa difundido por Botelho, Cunha e Macedo (2011), compondo-se de seis etapas:

Primeira etapa – Identificação do problema e definição da pergunta de pesquisa: estabeleceu-se como foco da pesquisa a análise dos quatro eixos estruturantes da comunicação pública (transparência, acesso, interação e ouvidoria social) com base na literatura científica nacional recente. Foram definidos os descritores “comunicação pública” AND (“interação” OR “ouvidoria social” OR “acesso” OR “transparência”) e a plataforma de busca.

Segunda etapa – Estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão e definição da base de dados: a busca foi realizada no Portal de Periódicos da Capes, com escopo de busca “Buscar tudo” e campo “Qualquer campo”, utilizando o operador de correspondência “Contém”. A seleção foi limitada a artigos publicados entre 2020 e 2024, justificando-se esse recorte pela intensificação do uso das tecnologias digitais e do debate sobre transparência e participação.

Terceira etapa – Coleta de dados: a pesquisa inicial retornou um total de 41 artigos. Foram eliminados três artigos por duplicidade e, após leitura completa dos textos, foram

excluídos 15 artigos que não tratavam da comunicação pública e um que não abordava ao menos um dos quatro eixos temáticos definidos. Permaneceram 22 artigos que compõem o corpus da análise.

**Quadro 1** - Critérios de inclusão e exclusão empregados na revisão

| Critérios de Inclusão | Artigos publicados na íntegra.                                                                                  | Critérios de Exclusão | Artigos duplicados.                                                                                                                                                |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Estudos que abordam a comunicação pública.                                                                      |                       | Estudos que não tratam diretamente da comunicação pública ou que não abordam pelo menos um dos quatro eixos estabelecidos.                                         |
|                       | Pesquisas que analisam pelo menos um dos eixos definidos: transparência, acesso, interação ou ouvidoria social. |                       | Pesquisas que se concentram exclusivamente em áreas temáticas adjacentes, sem aplicação direta no contexto do poder público (Executivo, Legislativo e Judiciário). |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quarta etapa – Análise e categorização dos estudos: os artigos foram organizados em uma planilha do Microsoft Excel, com colunas para título, ano, periódico, eixo abordado, principais resultados e contribuições. Essa organização permitiu a análise sistemática das abordagens teóricas, metodológicas e empíricas de cada estudo.

Quinta etapa – Discussão dos resultados: os dados foram agrupados conforme a predominância dos eixos, apontando convergências, lacunas e abordagens emergentes. Essa discussão será apresentada na seção de resultados.

Sexta etapa – Síntese e apresentação da revisão: nesta etapa, os resultados da análise foram sistematizados e organizados conforme os quatro eixos teóricos definidos (transparência, acesso, interação e ouvidoria social). Com base nesse agrupamento, foram identificadas tendências de pesquisa, lacunas temáticas e abordagens metodológicas predominantes, subsidiando a discussão sobre o estado atual da produção científica na área. O Quadro 3, composto pelos 22 artigos selecionados, apresenta de forma sistematizada as produções analisadas, conferindo transparência ao processo de seleção. A categorização dos estudos foi realizada a partir da leitura integral de cada artigo, permitindo a identificação precisa dos enfoques temáticos relacionados aos eixos da comunicação pública.

**Quadro 2 - Categorização dos artigos**

| <b>Ano</b> | <b>Título</b>                                                                                                                                                                              | <b>Autores</b>                                                  | <b>Eixo(s) abordado(s)</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2021       | Jornalismo e transparência pública digital: aliados pela qualidade do debate público.                                                                                                      | Brenol, M. V.                                                   | Transparência              |
| 2021       | Políticas culturais, indicadores e comunicação pública.                                                                                                                                    | Martins, T. C.; Pinto, M. M. G. A.; Silva, A. M. B. M.          | Transparência              |
| 2021       | Transparência e interesse público: o trabalho de acesso à informação e comunicação pública na Câmara Municipal de Uberlândia - MG.                                                         | Santos, A. C. O.; Medeiros, L. D. G.                            | Transparência              |
| 2021       | Um levantamento bibliométrico do uso de imagens na prática da comunicação da governança pública em portais governamentais municipais.                                                      | Martins, M. N.; Vicentin, I. C.                                 | Transparência              |
| 2022       | A comunicação pública no combate à desinformação na pandemia de covid-19: o caso do Governo do Estado de São Paulo.                                                                        | Damasceno, M. S.; Chiachiri, R.                                 | Transparência              |
| 2022       | Transparência on-line e comunicação pública no âmbito municipal examinando ferramentas digitais de controle público.                                                                       | Comel, N.; Marques, F. P. J.                                    | Transparência              |
| 2023       | Comunicação Pública nos Legislativos: accountability, transparência e proximidade com os cidadãos nas redes sociais.                                                                       | Massuchin, M. G.; Oliveira, P. A.                               | Transparência              |
| 2021       | Comunicação pública para a compreensão das políticas culturais: software Elum no Rio Grande do Sul, Brasil.                                                                                | Martins, T. C.; Correa, C. M.; Oliveira, F. L.; Iglesias, Í. L. | Acesso                     |
| 2021       | Impactos da pandemia da Covid-19 nas leis de acesso à informação no Brasil e no mundo.                                                                                                     | Rodrigues, G. M.; Geraldese, E.; Kaya, G. T.                    | Acesso                     |
| 2021       | A comunicação pública como instrumento de desenvolvimento, democracia e construção de cidadania: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís, MA. | Melo, S. L. A.; Carniello, M. F.                                | Acesso                     |
| 2021       | Qualificação dos processos de comunicação pública no fortalecimento social e democrático do direito à informação: as realidades portuguesa e brasileira.                                   | Figueira, J.; Biffignandi, F.                                   | Acesso                     |
| 2022       | Comunicação pública e políticas sociais: uma conexão de princípios.                                                                                                                        | Figueiredo, K. A.                                               | Acesso                     |
| 2020       | A Voz do Brasil faz 85 anos                                                                                                                                                                | Bastos, A.; Dravet, F. M.                                       | Interação                  |
| 2020       | Comunicação pública do Ministério da Saúde no Facebook                                                                                                                                     | Miola, E.; Marques, F. P. J.                                    | Interação                  |
| 2020       | Comunicação pública e assessoria                                                                                                                                                           | Pelinson, F.; Pelinson, F.                                      | Interação                  |
| 2021       | A comunicação do Senado Federal no Facebook                                                                                                                                                | Ferreira, K. L.; Veloso, M. S. F.                               | Interação                  |
| 2021       | A Prefeitura de Florianópolis no Facebook                                                                                                                                                  | Comel, N.; Brodbeck, P.; Quadros, C.                            | Interação                  |
| 2021       | Comunicação Pública no Twitter                                                                                                                                                             | Silva, M. L. H.                                                 | Interação                  |
| 2021       | de Abatiá a Xambrê a atuação dos Legislativos Municipais no Facebook e a presença dos conceitos                                                                                            | Massuchin, M. G.; Oliveira, P. A.                               | Interação                  |



| Ano  | Título                                                                                  | Autores                                       | Eixo(s) abordado(s) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------|
|      | de proximidade, transparência e accountability na comunicação pública                   |                                               |                     |
| 2021 | Redes de comunicação pública, múltiplas ontologias e participação política das mulheres | Barfknecht, T. S.                             | Interação           |
| 2020 | Ouvidoria e serviço de informação ao cidadão                                            | Botega, A. O.; Silva, A.; Guedes, A. J. O. O. | Ouvidoria           |
| 2022 | O papel das ouvidorias na comunicação pública do Poder Legislativo Municipal            | Camargo, A.; Rosa, L. F. G.                   | Ouvidoria           |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Encerrada a etapa metodológica, passa-se à apresentação dos resultados obtidos a partir da análise dos estudos selecionados, organizados conforme os quatro eixos teóricos que estruturam esta investigação.

## 4 Discussão dos resultados

Os estudos foram organizados de acordo com os quatro eixos de análise definidos para esta pesquisa: transparência, acesso, interação e ouvidoria social. No total, o eixo “Transparência” foi classificado em sete artigos, o eixo “Acesso” catalogado em cinco artigos, o eixo “Interação” foi categorizado em oito artigos e o eixo “Ouvidoria Social” em dois.

Os artigos classificados como predominantes no eixo “Transparência” estão voltados para discussões pautadas na prestação de contas e fiscalização. Destaca-se a preeminência de abordagens qualitativas, com destaque para estudos de caso voltados à análise de portais de transparência e redes sociais institucionais enquanto ferramentas de fortalecimento do controle social. As pesquisas analisadas destacam a importância da abertura de dados públicos e da prestação de contas (*accountability*) como elementos estruturantes da comunicação pública (Brenol, 2021; Santos; Medeiros, 2021). Há um consenso na literatura de que a transparência efetiva não se limita à simples disponibilização de informações nos portais públicos, mas exige clareza, acessibilidade e padronização dos dados divulgados, de modo a garantir que a sociedade compreenda e utilize essas informações de forma eficaz (Martins; Pinto; Silva, 2021).



Além disso, os mecanismos de avaliação da transparência, como a Escala Brasil Transparente 360<sup>2</sup> e o Radar da Transparência Pública<sup>3</sup>, são apontados como ferramentas para monitorar a efetividade das políticas de transparência ativa e passiva, fornecendo parâmetros para que gestores possam aperfeiçoar a divulgação de dados públicos (Santos; Medeiros, 2021). Os estudos destacam a necessidade de aperfeiçoamento na linguagem institucional, com ênfase na adoção de estratégias comunicacionais orientadas ao cidadão, como visualizações interativas, organização temática dos conteúdos e indicadores de desempenho acessíveis. No entanto, a efetividade dessas ferramentas depende do engajamento contínuo da sociedade civil e da adoção de uma governança mais aberta, que não apenas disponibilize informações, mas também promova uma cultura de transparência e participação ativa dos cidadãos (Santos; Medeiros, 2021).

No contexto do eixo “acesso”, evidencia-se estudos voltados para a democratização da informação (consulta) e participação cidadã. Diversos estudos empregaram análise documental e observacional de plataformas digitais de prefeituras e órgãos federais, revelando recorrentes limitações de usabilidade, ausência de mecanismos de acessibilidade e inexistência de sistemas integrados de busca. As pesquisas reforçam que, apesar do avanço normativo representado pela Lei de Acesso à Informação (LAI), barreiras estruturais e tecnológicas ainda limitam a democratização desse direito (Rodrigues; Geraldles; Kaya, 2021). Nesse cenário, autores como Figueira e Biffignandi (2021) e Melo e Carniello (2021) apontam que a adoção das Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo na Web (WCAG), aliada à integração de dados abertos em plataformas unificadas, constitui um caminho promissor para superar as limitações estruturais identificadas nos portais eletrônicos e garantir efetividade ao direito de acesso à informação. Outro desafio recorrente identificado consiste na fragmentação das bases de dados públicos, que impede a integração eficiente das informações e compromete a agilidade do acesso (Martins *et al.*, 2021).

Além disso, as pesquisas indicam que, em diversos municípios, a disponibilização de informações em portais eletrônicos não garante necessariamente o acesso efetivo, pois a falta de padronização e de mecanismos intuitivos de busca dificulta a recuperação dos dados pelo cidadão comum (Melo; Carniello, 2021). A ausência de políticas educacionais voltadas à capacitação da população para o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

---

<sup>2</sup> A Escala Brasil Transparente 360° (EBT 360°) é uma metodologia desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para avaliar o grau de transparência ativa e passiva dos entes federativos brasileiros, considerando tanto o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) quanto a disponibilização de dados exigidos por normativos específicos.

<sup>3</sup> O Radar da Transparência Pública é uma iniciativa do Tribunal de Contas da União (TCU) que tem como objetivo monitorar e divulgar indicadores de transparência dos entes públicos, permitindo a comparação entre diferentes municípios e estados.

também se apresenta como um entrave significativo, reduzindo o potencial da LAI como instrumento de controle social (Figueira; Biffignandi, 2021). Assim, embora a transparência digital tenha avançado, a efetivação do direito de acesso exige estratégias que priorizem a acessibilidade e a inclusão digital.

O eixo “Interação” reúne artigos voltados para discussões sobre redes sociais e meios de comunicação. O eixo da interação aparece como o mais recorrente na literatura, refletindo o crescente uso das redes sociais como canal de comunicação entre governos e cidadãos (Bastos; Dravet, 2020; Comel; Brodbeck; Quadros, 2021). As pesquisas, com predominância de análises qualitativas, concentram-se em conteúdos de plataformas como Facebook e Twitter. A presença digital de prefeituras e câmaras legislativas tem favorecido maior aproximação com a população, embora de forma desigual.

Enquanto algumas instituições promovem engajamento e participação cidadã (Ferreira; Veloso, 2021), outras mantêm uma comunicação unidirecional, focada na divulgação institucional (Miola; Marques, 2020). Para Massuchin e Oliveira (2021), o uso estratégico das redes transforma esses espaços em arenas públicas digitais, ampliando a legitimidade e fortalecendo a *accountability* institucional. Os estudos também mostram que as redes sociais funcionam como ambiente de manifestação popular, no qual cidadãos expressam demandas e cobram transparência (Massuchin; Oliveira, 2021). Apesar disso, muitos órgãos públicos ainda adotam uma abordagem informativa, sem explorar o potencial participativo dessas plataformas (Miola; Marques, 2020; Comel; Brodbeck; Quadros, 2021).

Por fim, o eixo “Ouvidoria Social” concentra discussões voltadas para os canais institucionais que permitem a comunicação pública. Os estudos sobre ouvidoria social foram os menos representados no corpus analisado, sugerindo uma lacuna importante na produção científica da área e indicando possível subutilização desses canais por parte da administração pública. Embora as ouvidorias sejam instrumentos formais de escuta social e fiscalização da gestão pública, a literatura aponta desafios relacionados à baixa adesão da população e à limitada efetividade no atendimento às demandas recebidas (Botega, Silva, Guedes, 2020; Camargo, Rosa, 2022). A demora na resposta às manifestações e a falta de transparência nos processos de apuração são fatores que podem desestimular o uso desse canal e comprometer sua credibilidade (Menezes, 2017). Ambos os estudos utilizaram metodologia de estudo de caso em contextos legislativos, observando desafios de integração das ouvidorias com os demais sistemas de informação público.

As pesquisas indicam que a integração das ouvidorias a outras plataformas de participação poderia aumentar sua visibilidade e ampliar seu papel na formulação de políticas

públicas, tornando-as mais acessíveis e fortalecendo sua atuação como mecanismo de controle social (Botega; Silva; Guedes, 2020; Camargo; Rosa, 2022). Além disso, a implementação de plataformas digitais pode facilitar a interação entre governo e sociedade, reduzindo barreiras burocráticas e fortalecendo as ouvidorias como mecanismos de controle social e acesso à informação (Botega; Silva; Guedes, 2020; Camargo; Rosa, 2022). Entre as estratégias propostas, destacam-se a institucionalização de sistemas de monitoramento das manifestações recebidas, a elaboração periódica de relatórios públicos e a articulação das ouvidorias com plataformas digitais de participação social.

Os resultados sugerem que a qualificação da comunicação exige ações integradas entre os eixos da transparência, acesso, interação e ouvidoria social, com vistas à construção de uma governança comunicacional participativa e responsiva. Adicionalmente, verificou-se a ausência de estudos que tomem a comunicação do Poder Judiciário como foco primário no período mapeado; nas buscas realizadas no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), não foram localizados trabalhos com essa ênfase. Em revisões futuras, recomenda-se ampliar as bases consultadas, com vistas a ampliar o alcance, incluindo Scopus, Web of Science, SciELO, DOAJ e Redalyc.

Do ponto de vista das políticas públicas, torna-se necessário institucionalizar práticas de escuta ativa e garantir a interoperabilidade entre sistemas de informação, fortalecendo a governança democrática. A ausência de padronização nos canais digitais e a subutilização das ouvidorias limitam o potencial das tecnologias como instrumentos de participação efetiva. Dessa forma, recomenda-se que gestores públicos incorporem diretrizes de acessibilidade, simplifiquem a linguagem administrativa e desenvolvam métricas para monitoramento da transparência e da interação com a sociedade. Tais medidas têm o potencial de ampliar a inclusão digital, fomentar a confiança institucional e assegurar o direito à informação como vetor de equidade e justiça social.

## 5 Considerações finais

A revisão integrativa realizada possibilitou mapear as principais abordagens da comunicação pública na literatura acadêmica recente, com foco nos eixos de transparência, acesso, interação e ouvidoria social. Os resultados evidenciaram que a transparência e a interação são os temas mais explorados. No entanto, o acesso e a ouvidoria social ainda apresentam desafios que limitam sua efetividade, especialmente no que diz respeito à

usabilidade dos portais, à interoperabilidade de sistemas e à capacidade de resposta do poder público às demandas da população.

Mesmo com os avanços normativos e tecnológicos, a comunicação pública enfrenta desafios estruturais que comprometem seu pleno funcionamento. A disponibilização de informações por meio dos portais públicos nem sempre garante acessibilidade e usabilidade adequadas, dificultando a apropriação dos dados pelos cidadãos. Além disso, a interação digital tem se ampliado, especialmente nas redes sociais, mas a qualidade desse engajamento varia, uma vez que muitos órgãos públicos ainda adotam práticas comunicacionais unilaterais, sem promover um diálogo efetivo com a sociedade.

Os quatro eixos propostos por Duarte (2011), transparência, acesso, interação e ouvidoria social, compõem uma estrutura analítica que aprofunda a compreensão das práticas comunicacionais no setor público. Essa abordagem permite não apenas delinear estratégias voltadas à escuta cidadã e à participação digital, mas também promover uma análise integrada das ações institucionais. A articulação entre os eixos evidencia a comunicação pública como um sistema interdependente, no qual a transparência requer acesso efetivo à informação, e a interação qualificada depende da responsividade institucional assegurada pelas ouvidorias.

Essa perspectiva também favorece a identificação de lacunas teóricas ainda pouco exploradas, como o uso de inteligência artificial na comunicação pública. Embora a literatura revisada não trate de maneira sistemática essa aplicação, já se observam possibilidades relevantes, como o uso de *chatbots*<sup>4</sup> em ouvidorias, algoritmos preditivos para identificação de demandas sociais emergentes e sistemas de personalização da informação pública. Quando bem estruturados, esses recursos podem ampliar o alcance, a responsividade e a efetividade das ações comunicacionais, reforçando o papel estratégico da comunicação na governança pública contemporânea.

A principal limitação deste estudo está na abrangência da revisão integrativa, que, embora tenha permitido uma visão panorâmica sobre a comunicação pública nos eixos de transparência, acesso, interação e ouvidoria social, depende exclusivamente dos artigos disponíveis na base de dados consultada. Dessa forma, estudos não indexados ou publicados em outros formatos podem ter ficado de fora da análise, restringindo a diversidade de abordagens. Apesar dessas limitações, a revisão oferece contribuições relevantes ao consolidar o conhecimento disponível e apontar lacunas que podem orientar futuras pesquisas.

---

<sup>4</sup> *Chatbots* são programas de computador projetados para simular conversas humanas. Eles são amplamente utilizados em atendimento ao cliente, automação de tarefas e interações em sites e aplicativos.

Entre os temas que se apresentam como oportunidades para pesquisas futuras, destacam-se: a efetividade das ouvidorias públicas enquanto instância de controle social; a relação entre o grau de transparência e o engajamento cívico nos ambientes digitais; a influência da linguagem administrativa e da visualização de dados na acessibilidade da informação pública; e a análise comparativa da usabilidade dos portais eletrônicos em contextos regionais diversos.

Sugere-se, ainda, que novos estudos adotem abordagens explicativas, comparativas, longitudinais e mistas, de modo a ampliar a capacidade analítica e a aplicabilidade dos achados. Nesse escopo, a proposição de um índice de comunicação pública, construído a partir dos quatro eixos investigados, poderia contribuir para mensurar o nível de desenvolvimento comunicacional dos entes federativos, subsidiar diagnósticos comparativos e orientar políticas públicas baseadas em evidências.

Por fim, os resultados reforçam a importância de uma comunicação pública que vá além da simples transmissão de informações e se consolide como um mecanismo ativo de governança democrática. A integração qualificada entre os eixos de transparência, acesso, interação e ouvidoria social configura-se como um caminho promissor para fortalecer a relação entre Estado e sociedade, promovendo uma administração pública mais inclusiva, participativa e orientada ao interesse público.

## Referências

BARFKNECHT, T. S. Redes de comunicação pública, múltiplas ontologias e participação política das mulheres a partir da ONG Themis: gênero, justiça e direitos humanos. **CSOnline - Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, Juiz de Fora, n. 34, p. 88-115, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/1981-2140.2021.36213>. Acesso em: 7 mar. 2025.

BASTOS, A.; DRAVET, F. M. A Voz do Brasil faz 85 anos: a história do programa de rádio mais antigo do país a partir da noção de comunicação pública. **Revista Latino-americana de Jornalismo**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 196-219, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.2359-375X.2020v7n1.51282>. Acesso em: 15 jan. 2025.

BOTECA, D. O.; SILVA, A.; GUEDES, J. D. O. Ouvidoria e serviço de informação ao cidadão como instrumentos de transparência institucional. **Revista de Ciência e Inovação**, Santa Maria, v. 5, n. 1, p. 57-70, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.26669/2448-4091246>. Acesso em: 5 jan. 2025.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.21171/ges.v5i11.1220>. Acesso em: 16 jan. 2025.

BRASIL. Lei n. 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; [...]. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, ano 148, n. 221-A, p. 1, 18 nov. 2011.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social (SECOM). **Guia de boas práticas para a atuação do Governo Federal nas redes sociais**. Brasília: SECOM, 2024.

BRENOL, M. V. Jornalismo e transparência pública digital: aliados pela qualidade do debate público. **Intexto**, Porto Alegre, n. 52, p. 1-20, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1807-8583202152.94992>. Acesso em: 1 fev. 2025.

CAMARGO, A.; ROSA, L. F. G. O papel das ouvidorias na comunicação pública do poder legislativo municipal: um estudo de caso na região do Alto Tietê/SP. **E-Legis - Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, v. 15, n. 39, p. 126-144, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.51206/elegis.v15i39.778>. Acesso em: 25 jan. 2025.

CEZAR, L. C. Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 1, p. 52-70, 2018. Disponível em: <http://doi.org/10.1590/0034-7612165920>. Acesso em: 20 fev. 2025.

COMEL, N.; BRODBECK, P.; QUADROS, C. A Prefeitura de Florianópolis no Facebook: a comunicação pública das redes sociais. **Compolítica**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 51-80, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.21878/compolitica.2021.11.1.486>. Acesso em: 6 jan. 2025.

COMEL, N.; MARQUES, F. P. J. Transparência online e comunicação pública no âmbito municipal: examinando ferramentas digitais de controle público. **E-Compós**, Brasília, v. 25, p. 1-23, 2022. Disponível em <https://doi.org/10.30962/ec.2664>. Acesso em: 8 jan. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU) (Brasil). **Manual de ouvidoria pública**: rumo ao sistema participativo. Brasília: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, 2018.

DAMASCENO, M. S.; CHIACHIRI, R. A comunicação pública no combate à desinformação na pandemia de covid-19: o caso do governo do Estado de São Paulo. **REU: Revista de Estudos Universitários**, Sorocaba, v. 48, p. 1-28, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.22484/2177-5788.2022v48id4980>. Acesso em: 26 jan. 2025.

DREYER, B. M. **Teoria e prática de relações públicas**: uma metodologia para diagnosticar, construir e obter resultados com os relacionamentos. São Paulo: Summus, 2021a.

DREYER, B. M. **Metodologia da relação de relações públicas**: uma proposta para a gestão estratégica da comunicação. Curitiba: Appris, 2021b.

DUARTE, J. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, M. M. K. (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

FERREIRA, K. L.; VELOSO, M. S. F. A comunicação do Senado Federal no Facebook: um estudo de caso das interações em rede e dos comentários sobre a reforma trabalhista em 2017. **E-**



**Legis - Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, v. 14, n. 34, p. 175-196, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51206/e-legis.v14i34.637>. Acesso em: 03 jan. 2025.

FIGUEIRA, J.; BIFFIGNANDI, F. Qualificação dos processos de comunicação pública no fortalecimento social e democrático do direito à informação: as realidades portuguesa e brasileira. **Redes**, Santa Cruz do Sul, v. 26, p. 1-27, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/redes.v26i0.15720>. Acesso em: 08 jan. 2025.

FIGUEIREDO, K. A. Comunicação pública e políticas sociais: uma conexão de princípios. **Revista de Comunicação Dialógica**, Rio de Janeiro, n. 7, p. 79-100, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/rcd.2022.66358>. Acesso em: 06 dez. 2025.

HABERMAS, J. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações sobre uma categoria da sociedade burguesa. São Paulo: Ed. Unesp, 2014.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

MARTINS, M. N.; VICENTIN, I. C. Um levantamento bibliométrico do uso de imagens na prática da comunicação da governança pública em portais governamentais municipais. **Revista Brasileira de Administração Científica**, São José dos Pinhais, v. 12, n. 2, p. 100-112, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.6008/CBPC2179-684X.2021.002.0009>. Acesso em: 03 jan. 2025.

MARTINS, T. C.; CORREA, C. M.; OLIVEIRA, F. L.; IGLESIAS, Í. L. Comunicação pública para a compreensão das políticas culturais: software Elum no Rio Grande do Sul, Brasil. **Âmbitos: Revista Internacional de Comunicación**, Sevilla, n. 54, p. 140-160, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2021.i54.08>. Acesso em: 19 jan. 2025.

MARTINS, T. C.; PINTO, M. M. G. A.; SILVA, A. M. B. M. Políticas culturais, indicadores e comunicação pública. **Redes**, Santa Cruz do Sul, v. 26, p. 9-28, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/redes.v26i0.15769>. Acesso em: 25 jan. 2025.

MASSUCHIN, M. G.; OLIVEIRA, P. A. Comunicação pública nos legislativos: accountability, transparência e proximidade com os cidadãos nas redes sociais. **Animus: Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, Santa Maria, v. 22, n. 48, p. 330-352, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2175497763997>. Acesso em: 04 jan. 2025.

MASSUCHIN, M. G.; OLIVEIRA, P. A. De abatiá a xambrê: a atuação dos legislativos municipais no Facebook e a presença dos conceitos de proximidade, transparência e accountability na comunicação pública. **E-Legis - Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, v. 14, n. 36, p. 167-190, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51206/elegis.v14i36.697>. Acesso em: 04 jan. 2025.

MATOS, H. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. In: KUNSCH, M. M. K. (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2011. p. 39-59.



MATOS, H.; GIL, P. Alternativas ao conceito e à prática da comunicação pública. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura**, São Cristóvão, v. 15, n. 2, p. 12-27, 2013.

MEIJER, A. J. Understanding the complex dynamics of transparency. **Public Administration Review**, New Jersey, v. 73, n. 3, p. 429-439, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/puar.12032>. Acesso em: 27 dez. 2024.

MEIJER, A. J.; CURTIN, D. M.; HILLEBRANDT, M. Open government: connecting vision and voice. **International Review of Administrative Sciences**, Thousand Oaks, v. 78, p. 10-29, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0020852311429533>. Acesso em: 27 jul. 2024.

MELO, S. L. A.; CARNIELLO, M. F. A comunicação pública como instrumento de desenvolvimento, democracia e construção de cidadania: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís, MA. **Interações**, Campo Grande, v. 22, n. 3, p. 819-837, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.20435/inter.v22i3.2945>. Acesso em: 16 jan. 2025.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto - Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>. Acesso em: 18 jan. 2025.

MENEZES, R. A. **A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2017.

MICHENER, G.; CONTRERAS, E.; NISKIER, I. Da opacidade à transparência? Avaliando a Lei de Acesso à Informação no Brasil cinco anos depois. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 610-629, 2018. Disponível em: <http://doi.org/10.1590/0034-761220170289>. Acesso em: 30 dez. 2024.

MICHENER, G.; COELHO, J.; MOREIRA, D. Are governments complying with transparency? Findings from 15 years of evaluation. **Government Information Quarterly**, Amsterdam, v. 38, n. 2, p. 1-12, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101565>. Acesso em: 30 dez. 2024.

MIOLA, E.; MARQUES, F. P. J. Comunicação pública do Ministério da Saúde no Facebook: uma análise das campanhas contra o Aedes aegypti no 'verão do Zika'. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 34-50, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.29397/reciis.v14i1.1802>. Acesso em: 16 dez. 2024.

MORI, E.; BARABASCHI, B.; CANTONI, F.; VIRTUANI, R. Local governments' communication through Facebook. Evidences from covid -19 pandemic in Italy. **Journal of Public Affairs**, New Jersey, v. 21, n. 4, p. 1-14, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/pa.2551>. Acesso em: 3 fev. 2025.

OECD. **OECD report on public communication: the global context and the way forward**. Paris: OECD Publishing, 2021.

PELINSON, F.; PELINSON, F. Comunicação pública e assessoria: as estratégias do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul durante o caso Bernardo. **Comunicologia - Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 137-160, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.31501/comunicologia.v13i1.10832>. Acesso em: 6 jan. 2025.

RODRIGUES, G. M.; GERALDES, E. C.; KAYA, G. T. Impactos da pandemia da covid-19 nas Leis de Acesso à Informação no Brasil e no mundo. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 420-439, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/rici.v14.n2.2021.34663>. Acesso em: 05 fev. 2025.

SANTOS, A. C. O.; MEDEIROS, L. D. G. Transparência e interesse público: o trabalho de acesso à informação e comunicação pública na Câmara Municipal de Uberlândia-MG. **E-Legis - Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, v. 14, n. 36, p. 145-166, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51206/elegis.v14i36.687>. Acesso em: 15 fev. 2025.

SILVA, M. L. H. Comunicação pública no Twitter: uma análise dos perfis dos Tribunais Regionais Eleitorais do Norte. **Aturá - Revista Pan-Amazônica de Comunicação**, v. 5, n. 1, p. 36-52, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.20873/uft.2526-8031.2021v5n1p36>. Acesso em: 02 fev. 2025.

SILVA, M. R.; VICENTIN, I. C. Mapeamento sistemático da produção científica recente em comunicação governamental. **Intercom - Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 47, p. 1-13, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1809-58442024117pt>. Acesso em: 6 jan. 2025.

TORQUATO, G. **Tratado de comunicação organizacional e política**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

UNESCO. **Repensar as políticas culturais**: criatividade para o desenvolvimento. Relatório anual da UNESCO no Brasil de 2018. Paris: UNESCO, 2018.

W3C Brasil; Ceweb.br. **Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2**. Candidata a tradução autorizada em português do Brasil. Wakefield: W3C, 2024.

W3C Brasil. **Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.1**. São Paulo: W3C Brasil, 2018.

## **Connecting the State and society through public communication: an integrative literature review**

### **Abstract**

In the context of the spread of misinformation, understanding how public sector communication strategies affect the relationship between government and society has become increasingly relevant. In this sense, this study conducts an integrative literature review to analyze public communication through four axes: transparency, access, interaction, and social ombudsman mechanisms. The analysis of scientific articles revealed that transparency and interaction are the most frequently addressed aspects, reflecting the growing use of digital technologies in public communication. In contrast, the social ombudsman received less academic attention, indicating a potential underutilization of this channel as a tool for citizen feedback and participation. The findings suggest that, despite normative and technological advances, structural challenges remain, such as the usability of transparency portals, the quality of digital interaction, and the effectiveness of ombudsman services. It is concluded that public communication may evolve from a predominantly informative model to a more interactive and accessible approach, increasing social engagement and public transparency.

### **Keywords**

public communication; transparency; access to information; interaction; social ombudsman

### **Declaração de disponibilidade de dados**

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo

### **Declaração de autoria e responsabilidade**

Concepção e elaboração do estudo: Juliana Nascimento Santos  
Coleta de dados: Juliana Nascimento Santos  
Análise e interpretação de dados: Juliana Nascimento Santos  
Redação: Juliana Nascimento Santos; Layon Carlos Cezar  
Revisão crítica do manuscrito: Layon Carlos Cezar

### **Autoria para correspondência**

Juliana Nascimento Santos  
juliana.n.santos@ufv.br

## Como citar

SANTOS, Juliana Nascimento; CEZAR, Layon Carlos. Conectando Estado e sociedade por meio da comunicação pública: uma revisão integrativa. **Intexto**, Porto Alegre, n. 58, e-147250, 2026. DOI: <https://doi.org/10.19132/1807-8583.58.147250>

Recebido: 04/05/2025

Aceito: 10/10/2025

Copyright (c) 2026 Juliana Nascimento Santos, Layon Carlos Cezar. Creative Commons License. Este trabalho está licenciado sob uma licença [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). Os Direitos Autorais dos artigos publicados neste periódico pertencem aos autores, e os direitos da primeira publicação são garantidos à revista. Por serem publicados em uma revista de acesso livre, os artigos são de uso gratuito, com atribuições próprias, em atividades educacionais e não-comerciais.

