

UNIVERSIDADE BRASIL

CAMPUS FERNANDÓPOLIS

AMANDA MARTINS FERREIRA GONÇALVES

COMUNICAÇÃO MUNICIPAL EM RIBEIRÃO PRETO-SP: A “CONVERSA” ENTRE O PODER PÚBLICO E A POPULAÇÃO PARA UM AMBIENTE SUSTENTÁVEL

MUNICIPAL COMMUNICATION IN RIBEIRÃO PRETO, SP: THE "CONVERSATION" BETWEEN THE PUBLIC POWER AND THE POPULATION FOR A SUSTAINABLE ENVIRONMENT

São Paulo – SP
2019

Amanda Martins Ferreira Gonçalves

**COMUNICAÇÃO MUNICIPAL EM RIBEIRÃO PRETO-SP: A “CONVERSA” ENTRE
O PODER PÚBLICO E A POPULAÇÃO PARA UM AMBIENTE SUSTENTÁVEL**

Orientadora: Prof^a. Dra. Leonice Domingos dos Santos Cintra Lima

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais, da Universidade Brasil, como complementação dos créditos necessários para obtenção do título de Mestre em Ciências Ambientais.

São Paulo – SP
2019

Ficha Catalográfica

G624e Gonçalves, Amanda Martins Ferreira.
Comunicação Municipal em Ribeirão Preto-SP: A "conversa"
entre o Poder Público e a população para um Ambiente
Saudável/ Amanda Martins Ferreira Gonçalves.
São Paulo – SP: [s.n.], 2019.
53 p.: il.; 29,5cm.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós
Graduação em Ciências Ambientais da Universidade Brasil, co-
mo complementação dos créditos necessários para obtenção
do título de Mestre em Ciências Ambientais.

Orientador (a): Prof^a. Dra. Leonice Domingos dos Santos
Cintra Lima.

1.Comunicação e Meio Ambiente. 2.Gestão Municipal.
3.Comunicação Social. 4.Responsabilidade Ambiental.
5.Cidade Sustentável. I. Título.

CDD 363.700981

Termo de Autorização

Para Publicação de Dissertações e Teses no Formato Eletrônico na Página WWW do Respetivo Programa da Universidade Brasil e no Banco de Teses da CAPES

Na qualidade de titular(es) dos direitos de autor da publicação, e de acordo com a Portaria CAPES no. 13, de 15 de fevereiro de 2006, autorizo(amos) a Universidade Brasil a disponibilizar através do site <http://www.universidadebrasil.edu.br>, na página do respectivo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, bem como no Banco de Dissertações e Teses da CAPES, através do site <http://bancodeteses.capes.gov.br>, a versão digital do texto integral da Dissertação/Tese abaixo citada, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira.

A utilização do conteúdo deste texto, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, fica condicionada à citação da fonte.

Título do Trabalho: **“COMUNICAÇÃO MUNICIPAL EM RIBEIRÃO PRETO/SP: A “CONVERSA” ENTRE O PODER PÚBLICO E A POPULAÇÃO PARA UM AMBIENTE SUSTENTÁVEL”**

Autor(es):

Discente: Amanda Martins Ferreira Gonçalves

Assinatura: _____

Orientadora: Leonice Domingos dos Santos Cintra Lima

Assinatura: _____

Data: 30/setembro/2019

TERMO DE APROVAÇÃO

AMANDA MARTINS FERREIRA GONÇALVES

**“COMUNICAÇÃO MUNICIPAL EM RIBEIRÃO PRETO/SP: A “CONVERSA”
ENTRE O PODER PÚBLICO E A POPULAÇÃO PARA UM AMBIENTE
SUSTENTÁVEL”**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais da Universidade Brasil, pela seguinte banca examinadora:



Prof(a). Dr(a) Leonice Domingos dos Santos Cintra Lima (Presidente)



Prof(a). Dr(a). Denise Regina da Costa Aguiar (Universidade Brasil)



Prof(a). Dr(a). Ana Lucia Sanches (Prefeitura Municipal de São Paulo)

São Paulo, 30 de setembro de 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço meu companheiro e amor eterno **Luis Carlos de Souza**, aos meus filhos **Luis Gustavo** e **Rafael Souza**, pela paciência e compreensão nos períodos de ausência. Muita gratidão aos meus pais **João Ferreira Gonçalves** e **Dilma Nolan Martins** pelos conselhos e ajuda financeira. Aos amigos de viagem **Alessandre Silva**, **Kauê Luz**, **Ronan Rocha** e **Jairo Gonçalves** pelos momentos de estudo e diversão. E também a minha amiga **Valéria Castrequini** pelas orientações e dicas a todo o momento.

E um reconhecimento especial a minha orientadora professora **Dra. Leonice Domingos dos Santos Lima** pela resignação em me colocar no trilho sempre que estava com pedras no caminho. Obrigada por tudo.

*“Nenhum homem é uma ilha, completo em si próprio;
cada ser humano é uma parte do continente, uma parte
de um todo.”*

(John Donne)

COMUNICAÇÃO MUNICIPAL EM RIBEIRÃO PRETO-SP: A “CONVERSA” ENTRE O PODER PÚBLICO E A POPULAÇÃO PARA UM AMBIENTE SUSTENTÁVEL

RESUMO

A questão ambiental representa na sociedade contemporânea um dos elementos de maior preocupação dos gestores públicos; emerge como necessidade improrrogável de buscas de estratégias que preservem os bens naturais, recupere aqueles em fase de extinção e expresse o cuidado do poder público com a vida da população. Neste contexto, esta pesquisa tem como estudar o uso das redes sociais, como instrumento de educação ambiental, na gestão pública municipal. Trata-se de um estudo de caso que tem como universo a cidade de Ribeirão Preto no Estado de São Paulo. A pesquisa investiga o uso das ferramentas digitais – redes sociais e *fan page* da Prefeitura Municipal, como instrumentos de comunicação para a educação ambiental da população. O percurso do estudo delineou-se a partir da construção de base teórica dos elementos e conceitos fundamentais para a compreensão e análise dos dados coletados nas mídias sociais oficiais do município. Como resultado, a pesquisa revela os impactos positivos da inclusão das ferramentas digitais como instrumentos de educação ambiental e indica a criação de plataformas digitais ambientais específicas para potencialização do recurso e do desenvolvimento da co-responsabilização gestão/população em relação às questões ambientais.

PALAVRAS CHAVE: Comunicação e Meio Ambiente. Gestão Municipal. Comunicação Social. Responsabilidade Ambiental. Cidade Sustentável

MUNICIPAL COMMUNICATION IN RIBEIRÃO PRETO, SP: THE "CONVERSATION" BETWEEN THE PUBLIC POWER AND THE POPULATION FOR A SUSTAINABLE ENVIRONMENT

ABSTRACT

Environmental issues represent in contemporary society one of the matters of greatest concern for public managers; It emerges as an unavoidable need to search for strategies that preserve natural goods, recover those that are in extinction and express the care of the public power in the life of the population. In this context, this research intends to study the use of social networks, as an instrument of environmental education, in municipal public management. This is a case study that has as its universe the city of Ribeirão Preto in the state of São Paulo, Brazil. The research investigates the use of digital tools - social networks and the City Hall's fan page, as communication tools for environmental education of the population. The study was based on the construction of a theoretical base of the elements and concepts, which are fundamental for the understanding and analysis of data collected in the official social media of the municipality. As a result, the research reveals the positive impacts of including digital tools as environmental education tools. It also indicates that the creation of specific digital environmental platforms enhance the development of co-responsibility management/population in relation to environmental issues.

KEY WORDS: Communication and Environment. Municipal management. Social Communication. Environmental responsibility. Sustainable city

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa mental – Urbanização/Rodolfo Alves Pena.....	13
Figura 2: Esquema de Apresentação da Comunicação Integrada, 2006.....	24
Figura 3: Elemento do Processo de Comunicação.....	24
Figura 4: Marketing 3.0 – Philip Kotler.....	26
Figura 5: Campanha Cuida Bem Ribeirão-áreas verdes.....	31
Figura 6: Campanha Cuida Bem Ribeirão-varrição mecanizada.....	32
Figura 7: Campanha Cuida Bem Ribeirão-resíduos verdes.....	32
Figura 8: Campanha Cuida Bem Ribeirão-Limpeza de córregos.....	33
Figura 9: Ecoponto – Caçamba Social na esquina.....	34
Figura 10: Mapa dos novos Ecopontos.....	35
Figura 11: Divulgação dos Resultados do Ecoponto.....	36
Figura 12: Campanha Ecoponto, recolhimento de materiais eletrônicos.....	37
Figura 13: Campanha Ecológica.....	38
Figura 14: Campanha relacionada ao meio ambiente e educação ambiental	39
Figura 15: Campanha Cuida Ribeirão-recolhimento de resíduos verdes.....	40
Figura 16: Campanha Cuida Ribeirão-recolhimento de eletrônicos.....	41
Figura 17: Divulgação do Dia do Meio Ambiente e do Ecologista.....	42

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CCS	Coordenadoria de Comunicação Social
CLU	Coordenadoria de Limpeza Urbana
COP-21	21ª Conferência das Partes
ECEU	Espaço Cultural de Extensão Universitária
FEA-RP/USP	Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPC	Índice de Potencial de Consumo
MEI	Microempreendedores Individuais
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNEA	Política Nacional de Educação Ambiental
PRONEA	Programa Nacional de Educação Ambiental
SAM	Serviço de Atendimento ao Munícipe
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1	MEIO AMBIENTE E PROCESSO DE URBANIZAÇÃO	12
2.2	CIDADES SUSTENTÁVEIS.....	17
2.3	GESTÃO PÚBLICA E COMUNICAÇÃO AMBIENTAL.....	22
3	MATERIAIS E MÉTODO.....	29
3.1	UNIVERSO DA PESQUISA.....	29
4	DISCUSSÃO E RESULTADOS	31
4.1	PROPOSTA PARA PLANO MUNICIPAL PARA COMUNICAÇÃO AMBIENTAL.....	43
5	CONCLUSÃO	45
	BIBLIOGRAFIA	47
	ANEXO I – Lei Complementar 826.....	50

1 INTRODUÇÃO

Pensar sobre o meio ambiente é pensar sobre o local onde se desenvolve a vida, a natureza com todos os seres vivos e não vivos que habitam e interagem nela, sendo tudo que nos cerca; como a água, o solo, as rochas, a vegetação, o clima, a atmosfera, os microorganismos, os animais, os seres humanos.

Considerando-se a relação do ser humano com o ambiente físico e com o ambiente de convivência, na sociedade moderna, a realidade apresenta necessidade mudanças e adaptações na forma de consumo dos recursos ainda disponíveis na natureza.

Em meados do século XVIII, com o início da Revolução Industrial, as ocupações das áreas urbanas foram crescendo e tomando corpo em relação às áreas rurais. O desenvolvimento tecnológico trouxe mais qualidade de vida e conforto para a sociedade, mas em contrapartida também trouxe poluição e degradação, em grandes proporções, ao meio ambiente. Neste contexto, entende-se que poluição é “[...] toda alteração das propriedades naturais do meio ambiente, causadas por agentes de qualquer espécie, prejudicial à saúde, à segurança ou ao bem-estar da população sujeitas aos seus efeitos”. (MEIRELLES, 1990, p.494)

Muitas foram às conquistas do homem no mundo moderno, mas a relação dele com o meio ambiente provocou preocupações, principalmente ao tomar-se consciência da finitude dos recursos naturais.

No processo de urbanização, o homem, como transformador do ambiente natural vem de forma irresponsável degradando o meio ambiente; gerando impactos ambientais e conseqüentemente expondo o planeta e a vida de todos os seres a riscos que podem ser irreversíveis.

Sendo o meio ambiente saudável dum direito de todas as gerações presentes e futuras e responsabilidade de todos, conforme assevera a Constituição Federal de 1988 (artigo 225), a responsabilidade por sua preservação, conservação e recuperação é tanto do poder público quanto da sociedade civil.

Do ponto de vista da organização administrativa, gerenciamento de recursos naturais, prestação de serviços e proteção da vida, a gestão pública local apresenta-se como responsável mais próxima da população.

Neste contexto, a gestão pública carece de organizar-se no sentido de promover cuidados com o ambiente, proteger a vida das pessoas, preservar, conservar e recuperar as fontes naturais de recursos.

Assim, o desenvolvimento de políticas públicas¹ socioambientais e estratégias para a efetividade de seu desenvolvimento tornam-se cada vez mais necessárias como elemento da gestão pública municipal. Sendo a gestão pública a expressão da vontade do povo e o atendimento organizado de suas demandas, cabe ao gestor buscar ferramentas e elaborar estratégias que possam envolver a população para que esta possa se reconhecer como co-responsável pela questão ambiental.

Neste contexto, a comunicação emerge como ferramenta que possibilita trocas de informações em âmbito global de forma muito rápida. As pessoas e as organizações precisam dedicar-se com muita atenção à forma como se expressam para que possam alcançar os fins ou objetivos definidos através do processo de comunicação.

A eficácia nas comunicações exige que profissionais envolvidos dediquem especial atenção às formas usadas tanto ao falar como ao escrever (TEIXEIRA, 2007). Isso significa que as organizações, inclusive as governamentais, precisam dedicar atenção e utilizar-se de ferramentas adequadas para uma boa comunicação com a sociedade, inclusive no campo das políticas, programas e projetos voltados para a questão ambiental.

Considerando que as ferramentas de comunicação entre a gestão pública e a população também são elementos para a educação ambiental, nesta pesquisa tem-se como objetivo estudar o uso das redes sociais, como instrumento de educação ambi-

¹ O Conceito de política pública pressupõe que há uma área ou domínio da vida que não é privada ou somente individual, mas que existe em comum com todos. Essa dimensão comum é denominada propriedade pública, não pertence a ninguém em particular e é controlada pelo governo para propósitos públicos (DIAS, MATOS, 2012, p.11).

ental na gestão pública municipal, a partir do estudo de caso realizado na cidade de Ribeirão Preto-SP.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E REVISÃO DE LITERATURA

2.1 MEIO AMBIENTE E PROCESSO DE URBANIZAÇÃO

A chegada da população nos espaços urbanos é histórica, tendo origem no século XVIII, na Europa, também com a Revolução Industrial. No período, muitos camponeses se locomoveram para as áreas urbanas, expulsos das terras comunitárias, sendo obrigados a trabalhar nas fábricas, surgindo então, a classe trabalhadora ou “proletariado”. Com isso, o crescimento urbano desenfreado foi inevitável, sem planejamento e ordenamento, ocasionando problemas ambientais enfrentados nos dias atuais, como por exemplo, ausência de saneamento básico, destinação do lixo urbano, industrial e hospitalar; entre outros (PHILIPPI Jr.; JORGE, 2004).

A **Revolução Industrial** impulsionou o crescimento econômico trazendo prosperidade e melhor qualidade de vida para a população. Este processo causa um crescimento acelerado das cidades, o aumento do consumo e a troca do homem pelas máquinas, mas também cria novas oportunidades. O avanço tecnológico traz a produção em massa com a formação das grandes cidades e, conseqüentemente, os problemas de superlotação, mas também promove a interação de diversas áreas da ciência e tecnologia, alavancando o desenvolvimento econômico e social (SEIFFERT, 2014).

Portanto, em termos econômicos e produtivos, foi apenas após os processos de industrialização que as cidades começaram a ganhar maior relevância, sobrepondo-se ao campo. As primeiras e mais intensas urbanizações ocorreram nos países de industrialização clássica, hoje considerados desenvolvidos, como a Inglaterra, a França e os Estados Unidos. Atualmente, esse fenômeno está em plena atividade nos países em desenvolvimento, com a recente industrialização de muitos deles que dependem das nações com elevado desenvolvimento socioeconômico.

Quando se entende o processo de urbanização, a gestão urbana se torna necessária para o desenvolvimento da sociedade em comunidade. Ela contempla planejamento, intervenção, regulação e mediação, ligados ao desenvolvimento das áreas públicas. Segundo IBGE–Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2017), a sociedade que está localizada nas cidades ou distritos com mais de dois mil habitantes é

considerada urbano. A figura 1, mostra em um mapa mental o processo de urbanização.



Figura 1 Mapa mental – Urbanização/Rodolfo Alves Pena

Fonte: Brasil Escola, 2019

As cidades se tornaram um amontoado de pessoas que não tinham qualificação, totalmente despreparadas e sem nenhuma qualidade de vida. Não havia planejamento para implantação de escolas, hospitais, infraestrutura urbana, moradia, entre outros.

Para falar da questão da expansão urbana nas cidades brasileiras, faz-se necessário entender como aconteceu o processo de urbanização no país, com um conjunto de mudanças estruturais na economia e na sociedade brasileira.

Segundo Oliven (2010, p.65), "A transformação do Brasil em uma sociedade cada vez mais "urbana" ocorre através de vários processos." O autor contempla quatro processos; o primeiro a entrada das relações capitalistas no campo, levando os camponeses e agricultores mais pobres migrarem para as cidades a procura de em-

prego. O segundo leva para as áreas rurais, melhoramentos sanitários e higiênicos (vacinas, antibióticos, etc.) causando uma diminuição da mortalidade infantil, mas com isso, eleva o número de pessoas criando problemas nas limitações sociais e físicas do meio rural. No terceiro processo, as pessoas prejudicadas pelos dois processos anteriores buscam ampliar o território agrícola em busca de novas terras, prejudicando as populações indígenas com consequências fatais para as últimas.

Finalmente, o quarto processo é representado pela atração que a cidade exerce sobre as populações rurais, através da expectativa de melhores condições de vida e trabalho, o que é fomentado pela constante difusão de imagens e valores urbanos através do país pelos meios de comunicação de massa (OLIVEN, 2010, p.66).

A partir da década de 1930, a urbanização incorporou-se às profundas transformações estruturais pelo qual passavam a sociedade e a economia brasileiras. Ela assume, de fato, uma dimensão estrutural: não é só o território que acelera o seu processo de urbanização, mas é a própria sociedade brasileira que se transforma cada vez mais em urbana. Essa grande transformação urbana acompanhará o acelerado processo de industrialização da economia brasileira, que tem como marco inicial mais importante a segunda metade da década de 50, quando vai se tornando cada vez mais intensa com a expansão dos sistemas de transportes e dos meios de comunicação de massas (OLIVEN, 2010).

No Brasil, a Constituição de 1988 ampliou as atribuições dos governos locais, possibilitando a descentralização administrativa, favorecendo uma maior participação de estados e municípios. Este movimento de mudança foi caracterizado pela aproximação entre o poder público e a sociedade civil organizada, com o objetivo de melhorar a condição de vida dos mais pobres, bem como oferecer serviços públicos de qualidade para a população. Essa descentralização, contudo, vêm associada à lógica de políticas públicas, planejamento e gestão que, obrigatoriamente, colocam a máquina administrativa diante de certos obstáculos a serem transpostos. Muitas vezes, pela carência de políticas urbanas e sociais integradas nas cidades, os serviços oferecidos são qualificados como ruins ou péssimos pelos seus usuários. Independente da sua

classe social, credo, raça, etnia, todos, absolutamente todos, necessitam de uma gestão urbana eficiente e inovadora para que haja qualidade de vida (PIANA, 2009).

Para o exercício da gestão pública é inegável o conhecimento dos problemas enfrentados pela população, pois a responsabilidade é aquela assumida com os recursos destinados à ela e, por isso, muitas vezes é necessária a padronização de algumas normas, visando a harmonia na gestão de todos os municípios (PANET, 2017).

No âmbito federal, uma das regras mais elementares é a Lei de Responsabilidade Fiscal sancionada em 2000; a elaboração do Plano Plurianual previsto no artigo 165 da Constituição Federal e regulamentado pelo decreto 2.829, de 29 de outubro de 1998; elaboração de Lei de Diretrizes Orçamentárias criada em 1988; acompanhamento da execução orçamentária e gestão dos recursos humanos, dentre outros documentos que visam disciplinar o comportamento do gestor público, frente aos princípios éticos ligados à gestão. “O planejamento local, por sua vez, pode ser acompanhado pela trajetória dos planos diretores, como instrumento de desenvolvimento urbano.” (PHILIPPI Jr.; JORGE, 2004, p.753)

A Constituição do Brasil estabelece no § 1º do artigo 182 que o plano diretor: 1) é o instrumento básico da política de desenvolvimento e expansão urbana; 2) deve ser aprovado pela Câmara Municipal. Por seu turno, o § 2º do artigo 182 incumbe ao ano diretor definir as exigências fundamentais de ordenação da cidade que delineiam o cumprimento da função social da propriedade urbana.

No nível municipal, o Plano Diretor, de modo estratégico, deve ser direcionado para organizar, o espaço urbano, deixando margem e apontando caminhos para desenvolvimento urbano e democrático (SEIFFERT, 2014). O plano diretor é um projeto para o desenvolvimento da cidade e de competência do município, elaborado pelo Poder Executivo Municipal, sob a responsabilidade de um técnico da área junto a uma equipe participativa, devendo ser apresentado e aprovado pela Câmara Municipal. Conforme Seiffert (2014, p.119) “Como instrumento de gestão territorial urbana, o Plano Diretor é também um instrumento de gestão ambiental urbana, talvez o princi-

pal deles, sobretudo pelo fato de não haver uma tradição de política ambiental em nível municipal no Brasil.”

Mesmo o município tendo como base um plano diretor, a aplicabilidade do planejamento é desafio para os gestores municipais, sendo um dos grandes problemas da administração pública para uma gestão urbana eficiente.

Segundo PHILIPPI Jr. et al (2004), para que ocorra o processo de planejamento urbano, é preciso entender três conjuntos: no primeiro conjunto, os recursos do ambiente natural que estão disponíveis; no segundo conjunto, precisa identificar as necessidades e comportamentos das edificações, dos equipamentos de sociais (escolas, hospitais), de infraestrutura (redes de água, esgoto, energia) e de infraestrutura de circulação do ambiente construído; e no terceiro conjunto, analisar as necessidades do ser humano e suas atividades dentro deste contexto

“Para que se possa almejar qualidade de vida há que existir qualidade do meio ambiente.” (PHILIPPI Jr. et al, 2004, p.6). Quando se entende que a preservação do meio ambiente é importante para a sobrevivência dos seres humanos, e que é necessário a aplicabilidade das políticas públicas de acordo com a necessidades das pessoas no ambiente em que ela está inserida, é mais fácil colocar em prática as ações do planejamento.

A degradação ambiental e a história da humanidade caminham juntas. A percepção da humanidade para a problemática ambiental vem ganhando destaque nas últimas décadas, com as consequências decorridas dos desequilíbrios causados ao meio ambiente.

Meio ambiente é a totalidade dos fatores que influenciam a vida biológica de um organismo ou de uma população. É um termo geral que engloba uma série de outros ambientes “particulares”. O meio ambiente compreende, então, todos os fatores capazes de afetar a vida dos organismos. É tudo aquilo que nos rodeia e que interfere na nossa existência (ZASSO, et al., 2014, p.19).

Os ambientes particulares são os locais onde as pessoas se encontram como por exemplo: ambiente de trabalho, ambiente de estudo, ambiente de lazer. Com isso, fica fácil identificar como as pessoas vivem e convivem em diferentes ambientes (ZASSO, 2014). Segundo Seiffert (2014, p.19), “Ecologicamente, o que diferencia o

homem dos demais animais que fazem parte dos ecossistemas naturais é o raciocínio.”

Partindo deste princípio, pode-se entender que o homem tem responsabilidade sobre os seus atos, e conseqüentemente o compromisso de cuidar do seu ambiente de convivência. Com o processo de modernidade e a globalização, o meio ambiente dá sinais de desgaste com as transformações ocorridas nesta evolução.

O processo de gestão ambiental inicia-se quando se promovem adaptações ou modificações no ambiente natural, de forma a adequá-lo às necessidades individuais ou coletivas, gerando dessa forma o ambiente urbano nas suas mais diversas variedades de confirmação e escala (PHILIPPI Jr. et al, 2004, p.3).

Quando se parte para a gestão ambiental no ambiente público, é preciso a implantação da política ambiental pelo gestor, com estratégias e ações para conseguir o equilíbrio do meio ambiente, envolvendo a conservação da biodiversidade e o caminho para o desenvolvimento sustentável. Todo este processo envolve questões jurídicas, econômicas e institucionais para realização destas ações.

2.2 CIDADES SUSTENTÁVEIS

O mundo constantemente passa por grandes transformações em todos os setores que interferem na sociedade nas áreas econômica, política, social, tecnológica e ambiental. A história pode revelar como foi a interação do homem com o meio ambiente. Para que ele pudesse sobreviver, foram adequando as suas necessidades ao meio em que vivia e a natureza foi sendo adaptada para a permanência dos mesmos. Estes ajustes ao longo do tempo foram prejudicando o meio ambiente (CARVALHO, 2003).

O conceito de sustentabilidade é uma ideia inicial para a continuidade da sociedade como um todo e deve ser considerada pela gestão pública como algo intrínseco a suas ações. Na prática, percebemos várias ações que vão ao encontro do abrangente conceito de sustentabilidade, focando na melhoria da qualidade de vida da população sob aspectos sociais, ambientais e econômicos. As cidades que estão

fazendo uso dessas práticas vêm sendo chamadas de “cidades sustentáveis” e estão no caminho da sustentabilidade urbana.

Neste âmbito insere-se também o conceito de sustentabilidade, um tema muito discutido entre vários autores e muito amplo para ser abordado neste contexto, sendo assim, ele está citado de maneira muito superficial; e o conceito deve ser intrínseco às ações e estratégias de comunicação com a população. Cidade Sustentável é uma definição que prevê uma série de procedimentos para melhorar a gestão de uma área urbana e prepará-la para as gerações futuras. E, para ser sustentável, a gestão da cidade deve considerar três pilares: responsabilidade ambiental, economia sustentável e vitalidade cultural.

De acordo com Ascelrad (2005, p.4), “cidade sustentável seria aquela capaz de negociar através da parceria público-privada os conflitos de propriedade entre crescimento econômico e equidade, de recursos entre crescimento e meio ambiente e de desenvolvimento entre preservação e equidade”.

A preparação para uma cidade sustentável tem como objetivo evitar o esgotamento do meio ambiente e garantir sua permanência para os sucessores futuros; e as políticas públicas devem pensar sempre nas ações de hoje para gerar consequências positivas futuras e um desenvolvimento sustentável.

Desenvolvimento Sustentável é um conceito que envolve vários agentes sociais (governos, empresários, ONGs, associações comunitárias, partidos políticos, instituições de pesquisa, organismos internacionais, líderes comunitários). Cada um destes agentes têm seus próprios interesses e perspectivas, muitas vezes conflitantes e antagônicas. O conceito é usado por estes de forma a legitimar suas ações impondo sua representação sobre o tema. Bem, se existe algum elemento de consenso para todos estes agentes, este elemento é a finitude dos recursos naturais. O que os torna antagônicos, no entanto, é que nem todos os agentes sociais entendem da mesma forma a finitude e as estratégias de se evitá-la (ZASSO, 2014, p.88).

De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios-PNAD 2015 a maior parte da população brasileira, 84,72%, vive em áreas urbanas. Já 15,28% dos brasileiros vivem em áreas rurais. As cidades se tornaram núcleo de problemas como a poluição, o desperdício de recursos naturais e o crescimento

desordenado. Por isso, são os centros urbanos que devem se recriar a fim de que o futuro das próximas gerações esteja certo e seja melhor do que o mundo em que vivemos hoje (SEIFFERT, 2014).

A sustentabilidade é um conceito abrangente que incorpora os âmbitos social, ambiental e econômico para o desenvolvimento sustentável, e considera todos os aspectos de uma realidade (SEIFFERT, 2014). Como a noção de sustentabilidade muitas vezes se confunde com o meio ambiente, no seu sentido restrito, vale aqui chamar a atenção para ela.

No contexto brasileiro, destaca-se a fundamental participação das cidades no cumprimento dos desafios propostos e acordados nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS e na COP21-21ª Conferência das Partes, o que se revela na meta estabelecida para redução para emissão de gases do efeito estufa em 37%, até 2025, e em até 43%, até 2030.

Para o alcance desses resultados, é importante que os municípios protagonizem ações de reestruturação dos sistemas de mobilidade urbana e priorizem o planejamento para reduzir o uso de combustível de base fóssil no transporte público, entre outras iniciativas.

Conforme dados da COP21, outro fator expressivo de que as cidades são protagonistas no cumprimento das metas brasileiras para o combate ao aquecimento global é a meta que prevê até 2030 a eliminação do desmatamento ilegal no país; neste ponto, sem a participação das prefeituras no monitoramento, fiscalização e controle, será difícil para o país combater esse crime ambiental. Nestes contextos a gestão local é “chamada” para a implementação de políticas municipais e as ações locais que contribuam com o cumprimento das metas globais.

Para que as ações bem sucedidas em relação às questões de sustentabilidade realizadas por alguns municípios do país sejam compartilhadas, foi proposto pela instituição A Rede Nossa São Paulo (criada para fortalecer a articulação de um amplo campo social para objetivos comuns), a Rede Social Brasileira por Cidades Justas e Sustentáveis (criada para troca de informações e conhecimentos entre os integrantes e promover o aprendizado mútuo, o apoio e o fortalecimento de cada experiência lo-

cal) e o Instituto Ethos (OSCIP–Organização da Sociedade Civil de Interesse Público com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável), uma forma de expor através do Programa Cidades Sustentáveis o que e como as cidades fazem para melhorar o ambiente onde a população vive.

O Programa Cidades Sustentáveis² atualiza-se com as decisões pactuadas por quase 200 países, incorporando as metas e indicadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da COP21, principalmente aquelas que poderão ser implementadas em nível municipal e regional—justamente onde as prefeituras têm o protagonismo central dessa governança.

O Programa Cidades Sustentáveis propõe uma união, a partir das prefeituras, de sinergias entre os avanços científico-tecnológico, sociocultural e institucional, que harmonizem os processos e impactos do desenvolvimento em nível local, tornando-o sustentável. Além disso, o objetivo é estimular sempre a participação de todos os cidadãos como forma de contribuir para a melhoria da qualidade de vida de cada região, aproveitando a troca de informações e experiências em níveis local e global.

As preocupações dos gestores com os problemas causados pelo crescimento populacional e a falta de planejamento urbano não acontecem apenas o Brasil, mas principalmente os países desenvolvidos, neste contexto a Organização das Nações Unidas–ONU - vem se movimentando com os mais de 200 estados-membros para juntos assumirem compromissos para um planeta mais saudável. Este processo já acarretou vários acordos e tratados, como a Conferência Rio–92, em 1992, que produziu um documento conhecido como Agenda 21³, que selava a inseparabilidade do desenvolvimento econômico em relação à conservação do meio ambiente. Surge então o

² O Programa Cidades Sustentáveis oferece aos gestores públicos uma agenda completa de sustentabilidade urbana, um conjunto de indicadores associados a esta agenda e um banco de práticas com casos exemplares nacionais e internacionais como referências a serem perseguidas pelos municípios. O objetivo é sensibilizar e mobilizar as cidades brasileiras para que se desenvolvam de forma econômica, social e ambientalmente sustentável.

³ A Agenda 21 pode ser definida como um instrumento de planejamento para a construção de sociedades sustentáveis, em diferentes bases geográficas, que concilia métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica.

conceito de cidade sustentável, um lugar onde as conquistas no campo do desenvolvimento social, econômico e ambiental deveriam se estabelecer (PHILIPPI Jr. et al, 2014).

Em 1994, o Brasil, cumprindo às recomendações da Agenda 21, aprova o Programa Nacional de Educação Ambiental–PRONEA, que prevê ações na esfera da educação formal e não formal. E promulgada a Lei nº 9.795, de 27.04.99, formando a Política Nacional de Educação Ambiental–PNEA com normas julgadas obrigatórias para os sistemas educacionais formais e não formais, sendo regulamentada pelo Decreto nº 4.281, de 25.06.2002.

Conforme Campato Jr.(2018, p.286): “A Lei expressa em seu texto, no artigo 1º, que o conceito de Educação Ambiental é um processo que deve promover a construção de conhecimentos, habilidades e valores.”

Art. 1º Entendem-se por educação ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade (LEI nº 9.795/99).

No ano 2000, o Ministério do Meio Ambiente publicou um documento denominado de “Cidades” no qual destaca 06 temas centrais referentes à incorporação da dimensão ambiental às políticas públicas (agricultura sustentável, cidades sustentáveis, infraestrutura e integração regional, gestão de recursos naturais, redução das desigualdades sociais e tecnologia para o desenvolvimento sustentável). Conforme esta publicação, a construção das cidades sustentáveis demanda mudanças estruturais e grande articulação entre os envolvidos, gestores e sociedade civil. Para o relacionamento entre o governante e a população, a comunicação pública deve acontecer de forma clara e objetiva. Os planos traçados para estas cidades favorecem o surgimento de um novo modo de concepção de projetos e de execução de obras.

A complexidade da vida está muito associada ao processo de globalização⁴, trazendo muitas informações para as pessoas. E a comunicação, estabelecida pela

⁴ Podemos definir globalização como um processo que tem conduzido ao condicionamento crescente das políticas econômicas nacionais pela esfera megaeconômica, ao mesmo tempo que se adensam as

administração pública mostra a eficiência, tanto para a solução de problemas, como para o fortalecimento das relações entre aqueles que a confrontam, mostrando interesse em ouvir as questões que precisam de uma atenção especial, como por exemplo, reparo asfáltico, limpeza de terrenos, problemas com o abastecimento de água, entre outros.

2.3 GESTÃO PÚBLICA E COMUNICAÇÃO AMBIENTAL

Cabe ao gestor público ampliar a participação da sociedade nas decisões, no acompanhamento e controle das políticas públicas assim como as formas de se comunicar com a população, contribuindo para o fortalecimento da democracia, da cidadania e da transparência. Nesse contexto, a comunicação ambiental se faz necessária para que seja efetiva a ação a favor do meio ambiente.

Para que o desenvolvimento social possa ocorrer de forma natural e eficiente, é preciso preparo dos gestores públicos que, muitas vezes, governam para determinados grupos de interesse, sucateando a gestão urbana e não levam em consideração os interesses da população em geral e principalmente dos mais carentes, provocando ou contribuindo para o abismo da desigualdade social.

Ainda no âmbito da gestão pública, o governante deve possibilitar uma educação ambiental para que a população possa conhecer e entender a importância de incorporar os cuidados com as questões ambientais no seu ambiente de convivência. Para Layrargues (2012, p.90) “[...] com grande probabilidade de responder aos desafios de se trabalhar uma educação ambiental voltada ao exercício da cidadania, no sentido do desenvolvimento da ação coletiva necessária para o enfrentamento dos conflitos socioambientais”.

A comunicação organizacional está presente tanto nas organizações privadas quanto públicas. A comunicação dentro das administrações públicas vem mostrando o seu papel na importância da conscientização dos cidadãos nas ações desenvolvidas

relações de interdependência, dominação e dependência entre os actores internacionais e nacionais, incluindo os próprios governos nacionais que procuram pôr em prática as suas estratégias no mercado global (MURTEIRA, 2003).

pelos gestores com o objetivo de empreender relações sociais com a população, bem como conquistar respeito e apoio às práticas desenvolvidas e serviços oferecidos pelo poder público. Não somente a população precisa compreender a sua relevância, mas também os servidores públicos perceber o seu valor neste panorama.

As constantes mudanças no cenário político, econômico, cultural e a velocidade em que ocorre o desenvolvimento tecnológico bem como a fluidez, a volatilidade e a dinâmica da comunicação por meio das novas e diversas modalidades de meios em que elas ocorrem representam, na sociedade contemporânea, um grande desafio para a comunicação organizacional (KUNSCH, 2006).

Na contemporaneidade, a comunicação organizacional acontece dentro de um contexto muito mais complexo no âmbito tanto das organizações quanto da sociedade. Grandes são os desafios a serem enfrentados pelos agentes envolvidos numa sociedade em constantes mutações, onde o que predomina é a incerteza global (KUNSCH, 2006, p.6).

A comunicação organizacional ou comunicação integrada (figura 2) é a coexistência das diversas formas de comunicação que ocorrem dentro de uma empresa e se constitui pela comunicação institucional, comunicação interna, comunicação administrativa e comunicação mercadológica.



Fonte: Margarida M. Krohling Kunsch

Figura 2: Esquema de Apresentação da Comunicação Integrada, 2006

Deste conjunto integrado de “comunicações” a organização/empresa espera como meta final impactar e chamar a atenção da sociedade, consumidores e os investidores sobre sua própria imagem. Desta forma, neste estudo, a comunicação integrada (exercida pelo poder público) teria então os mesmos objetivos, mas especificamente sobre a população do município (KUNSCH, 2006).

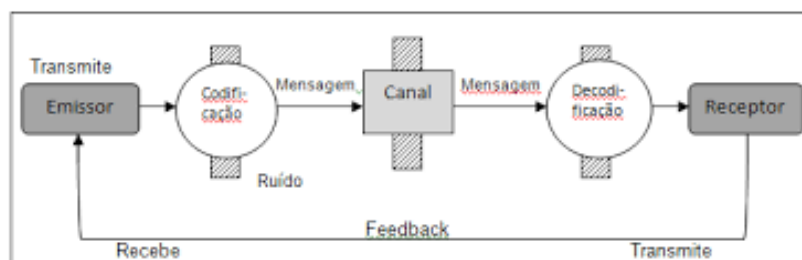


Figura 3: Elemento do Processo de Comunicação

Fonte: (GARCIA, 2013)

O sucesso da comunicação integrada se dá quando o órgão receptor, neste caso “a população”, absorve a informação transmitida pelo emissor, tido aqui como a gestão municipal, levando-se em consideração os ruídos desta comunicação.

As organizações em geral, como fontes emissoras de informações para seus mais diversos públicos, não devem ter a ilusão de que todos os seus atos comunicativos causam os efeitos positivos desejados ou que são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram intencionados.

A comunicação organizacional se dá para vários públicos, não se pode acreditar que todas as pessoas tenham o mesmo entendimento sobre os assuntos transmitidos, pois nem toda a comunidade está pronta para receber informações mais complexas. Neste contexto Kunsch (2006, p.3) diz, “É preciso levar em conta os aspectos relacionais, os contextos, os condicionamentos internos e externos, bem como a complexidade que permeia todo o processo comunicativo.”

As organizações, como partes integrantes da sociedade, são diretamente afetadas por todas essas novas mudanças e, conseqüentemente, a sua comunicação assume novas formas de atuação. Deixa de ter uma função apenas

técnica e instrumental para ser estratégica. As ações de comunicação precisam ser muito mais bem pensadas estrategicamente e planejadas com base em pesquisas científicas e análise de cenários. Daí a necessidade de se ter uma visão abrangente e integrada da comunicação, unindo o trabalho de relações públicas frente à comunicação institucional e o de marketing frente à comunicação mercadológica, como veremos mais adiante (KUNSCH, 2006, p.6 e 7).

Permeando a comunicação e o meio ambiente, a comunicação ambiental “cresce na proporção em que a sociedade civil, a imprensa, as ONGs e o Governo tomam consciência histórica da existência de problemas ambientais...” (CAMPATO JR., 2018, p.21). Para a comunicação ser eficiente na gestão de problemas ambientais, na atuação política e também na conscientização das pessoas quanto aos cuidados com o ambiente, deve-se entender a relação entre a natureza e ser humano para a divulgação dos materiais relacionados as questões ambientais.

Comunicar questões concernentes ao ambiente vai muito além de apenas transmitir informações de cunho ambiental ou ecológico, pois inscreve-se numa realidade de ação contínua com o outro, a quem se quer influenciar, com quem se deseja negociar sentidos, alterar opiniões, educar. No caso de empresas e organizações, a comunicação ambiental pode interferir na melhoria da imagem corporativa dessas instituições. Desse ângulo, comunicação ambiental e comunicação organizacional/corporativa aproximam-se nos objetivos e modos de operar (CAMPATO JR., 2018, p.23).

Segundo Kotler (2010), conforme mostra figura 3 abaixo, a comunicação está conceituada dentro do marketing. No processo de evolução do marketing, são pontuadas três fases, sendo marketing 1.0, 2.0 e 3.0. Na primeira fase, o marketing 1.0 está centrado no produto, venda com proposição de valor apenas funcional; na segunda fase, o 2.0, o marketing está voltado para o consumidor com preocupação em satisfazer e reter o consumidor, com valor funcional e emocional; e na terceira fase, a 3.0, o marketing está focado para os valores, com conceito de fazer do mundo um lugar melhor, e com valor funcional, emocional e espiritual. Dentro desta evolução, partisse do principio de comunicação com engajamento do cidadão, tratado como ser humano pleno. Sob essa ótica, as mídias sociais se encaixam no propósito da comunicação que o município pode ter com a população, e vice e versa.



Figura 4: Marketing 3.0 – Philip Kotler

Segundo Kotler (2010, p.9) “À medida que as mídias sociais se tornarem cada vez mais expressivas, os consumidores poderão, cada vez mais, influenciar outros consumidores com suas opiniões e experiências”.

As mídias sociais permitem uma interação mais próxima com as pessoas, alcançando resultados e ações imediatas em relação à informação divulgada e com poder em tempo real, mas ressalta que a internet é um campo aberto e que a informação pode ser encontrada e publicada por qualquer pessoa, independente se esta publicação é positiva ou negativa (BENINI, 2011).

Na esfera municipal, especificamente a Prefeitura de Ribeirão Preto/SP, a comunicação organizacional possui um setor chamado Coordenadoria de Comunicação Social– CCS (Anexo I), que está ligada diretamente ao Gabinete do Prefeito e é gerenciada por um coordenador.

Dentro da coordenadoria, a divisão para os cuidados da comunicação social é realizada por secretarias, onde assessores são escolhidos para gerar as notícias e municiar a imprensa de informações específicas de cada uma destas secretarias, fazendo, assim, a gestão política pública de comunicação delas.

Algumas secretarias possuem uma demanda maior, como exemplo a Secretaria de Educação, a Secretaria de Saúde, a Secretaria da Cultura que tem assessores específicos in loco para atender a demanda da imprensa.

No ano de 2009 foi criado um núcleo de relações sociais dentro da Coordenadoria de Comunicação com analista de mídias sociais – ou Social Media – responsável por cuidar das redes sociais e construir a imagem online na área de marketing digital, porém todas as ações são coordenadas e acompanhadas pela Coordenadoria de Comunicação Social, que define junto ao executivo as estratégias e ações a serem desenvolvidas.

Via de regra os órgãos públicos, especialmente os órgãos locais (municipal) recebem demandas sobre ocorrências de toda ordem de serviços, inclusive daqueles relacionados à limpeza de vias públicas e outras demandas ambientais.

Estas ocorrências são monitoradas diariamente por assessores da coordenadoria nos rádios, canais de televisão, jornais e outros.

No entanto, a demanda publicizadas via redes sociais, tem um núcleo específico para seu acompanhamento.

Desta forma a Prefeitura fala com a imprensa, municiando-a com informações, mas também atendendo à demanda que chega diariamente sobre as secretarias, autarquias e outros assuntos.

A Câmara Municipal, através dos seus vereadores, também encaminha demandas à Prefeitura que são realizadas por solicitações protocoladas na Secretaria de Governo ou agendadas em audiências com Secretários, responsáveis pelas autarquias, ou mesmo uma audiência com o prefeito.

O Canal do Servidor é o meio de comunicação entre a Prefeitura e os seus servidores públicos, sua operacionalização se dá através do acesso a link específico do site da Prefeitura “Fala Servidor”.

Nele estão disponíveis informações, legislações e formulários necessários ao dia-a-dia de forma explicativa, simples e direta, atualizado com informações, matérias e reportagens.

A comunicação entre o cidadão e a prefeitura pode se efetivar por canais formais, como o “Fala Cidadão”, onde no primeiro acesso é feito um cadastro e, a partir daí, o munícipe faz sua solicitação, recebe um protocolo e aguarda o atendimento do mesmo.

O outro canal é via telefone “Fale com o SAM–Serviço de Atendimento ao Munícipe-156”, e segue o mesmo procedimento, cria-se um protocolo e o munícipe aguarda atendimento.

3 MATERIAIS E MÉTODO

Como método, a pesquisa realizou-se a partir de revisão da literatura, que tem como instrumento de coleta de dados com referenciais bibliográficos para embasamento teórico; de matérias, anúncios e campanhas publicitárias de administração, com o delineamento bibliográfico com vistas a consolidar o arcabouço teórico necessário para conhecimento da realidade e dos conceitos que possibilitassem a análise da realidade estudada.

Buscando fonte secundária, realizou-se levantamento na *Fanpage* e nas mídias sociais como *Facebook* e *Instagram* os registros existentes sobre a comunicação municipal pública da prefeitura do município.

Optou-se pela realização de recorte temporal a fim de determinar o período pesquisado; foi feito um levantamento das campanhas realizadas pela gestão municipal, nos últimos 04 anos (2015-2019) que tivessem como foco, a questão ambiental.

3.1 UNIVERSO DA PESQUISA

Tomamos como universo da pesquisa a cidade de Ribeirão Preto, conhecida como “Capital do Agronegócio”, pelo excelente desempenho produtivo no setor e sede de uma das maiores feiras agropecuárias do país a “Agrishow”.

A cidade já foi considerada “Capital do Café” meados de 1870; “Capital do Chopp”, nomeada pelo atrativo turístico da famosa Chopperia Pinguim; “Capital do Açúcar e Álcool”, chamada assim durante a crise do petróleo em 1970 no Brasil na qual cidade chegou a produzir 30% do etanol de cana no país; e “Califórnia Brasileira”, devido à combinação de uma economia baseada no agronegócio e alta tecnologia, riqueza e tempo ensolarado durante todo o ano (PINHEIRO, 2000).

Seu surgimento remonta ao ano de 1811 com a chegada de um grupo de mineiros, no entanto sua fundação consta registrada Lei Municipal 386, de 24/12/1954.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, a estimativa para a população dos municípios em 2018, Ribeirão Preto/SP chegou a 694.543 habitantes.

Pertencente à primeira região metropolitana do Estado de São Paulo fora da macrometrópole, formada pelo aglomerado de 34 municípios, projeto de lei aprovado pela Assembleia Legislativa pelo governo estadual em julho de 2016.

A Região Metropolitana de Ribeirão Preto - RMRP conta com 14 787,890 km² (5,96% do Estado e 0,17% do país), em relação à população, a nova região metropolitana tem cerca de 1,7 milhão de habitantes (3,8% do Estado e 0,82% do país) e seu Produto Interno Bruto-PIB estimado no ano base de 2016 é de R\$ 60,1 bilhões (2,96% do PIB do Estado e 0,97% do PIB brasileiro). Entre as cidades mais ricas do Estado de São Paulo, Ribeirão Preto tem uma economia forte e crescente, especialmente na área de serviços, comércio e indústria.

Ribeirão Preto é a 16^a cidade do Brasil com maior potencial de consumo neste ano, conforme IPC-Índice de Potencial de Consumo Maps. As famílias ribeirão-pretanas deverão movimentar R\$ 27,12 bilhões na economia até o final de 2019, um avanço de 28% em comparação ao ano de 2018, que coloca a cidade como a quarta com maior potencial econômico do Estado de São Paulo.

Segundo dados do Ministério da Economia, Ribeirão Preto está entre os 30 municípios do País que mais geraram empregos neste ano, e o setor de prestação de serviços é o que lidera essa recuperação de mercado na cidade, com mais de 2.800 vagas formais geradas de janeiro a abril de 2019.

Desde o dia 1^o de janeiro, até o mês passado, Ribeirão Preto ganhou 40.247 Microempreendedores Individuais-MEI, o equivalente a 268 novas inscrições por dia, o que potencializa o desenvolvimento e arrecadação de impostos municipais.

A cidade comporta mais de 50 faculdades das quais apenas 02 são públicas, USP-Universidade de São Paulo Campus Ribeirão Preto e ECEU-Espaço Cultural de Extensão Universitária e Escola de Medicina de Ribeirão Preto.

A cidade é um importante polo científico-universitário, gerando uma população flutuante de mais de 20.000 estudantes (CATANHO, 2016).

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

A comunicação governamental tem como princípio fazer com que a população tenha conhecimento do papel da prefeitura, o que cada serviço disponibiliza, as campanhas das ações sazonais realizadas pela saúde (como prevenção à Dengue, ataque de escorpiões, acesso a vacinas) e das ações sociais (agasalho, violência contra mulher, coleta de lixo), divulgar a realizações dos projetos prometidos em campanha eleitoral, portal de transparência em relação à prestação de contas.

Nos últimos quatro anos pode-se verificar o desenvolvimento de várias campanhas publicitárias pela gestão pública municipal relacionada com a proteção, preservação e cuidados com o meio ambiente.

Dentre as quais destacamos as postagens da Campanha Cuida Bem Ribeirão nas figuras abaixo. As postagens chamam a população para cuidar da cidade junto com o governo, e trás imagens de pessoas comuns, humanizando a comunicação.

Na figura 5, a postagem com a frase chave “Jogue a favor da cidade. Cuide junto”, chama a população para cuidar junto com o governo das áreas verdes; foram 31 curtidas, 18 comentários que envolvem reclamações, solicitações sobre outras áreas verdes e que precisam dos mesmos cuidados, e 5 compartilhamentos. Mesmo a Campanha sendo apelativa, houve pouco engajamento da população.



Figura 5: Campanha Cuida Bem Ribeirão-áreas verdes
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2019

Já na figura 6, a postagem trás a frase-chave: “Quem conserva cuida junto”, que segue a mesma linha da figura 4, mas, fala sobre a questão da varrição mecanizada, sendo realizada apenas nas principais vias de circulação, conforme informação no site da prefeitura. A postagem trouxe pouco envolvimento, porque foram apenas 25 curtidas, 7 comentários e 3 compartilhamentos.



Figura 6: Campanha Cuida Bem Ribeirão-varrição mecanizada
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2019

“Descarte corretamente seu lixo verde. Cuide junto.”, é a frase-chave da postagem da figura 7, e foi um temas que gerou mais engajamento das pessoas, conforme demonstram as 46 curtidas, os 20 comentários e 6 compartilhamentos; entretanto ainda abaixo do esperado pelo governo.



Figura 7: Campanha Cuida Bem Ribeirão-resíduos verdes
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2019

A postagem Limpeza de Córregos da figura 8 com a frase-chave “Não descarte lixo nos córregos. Cuide junto.” tem o mesmo mote das postagens acima, pois fazem parte da Campanha Cuida Bem Ribeirão. E com o baixo engajamento de 21 curtidas, 4 comentários e 1 compartilhamento, não surtiu o efeito esperado.



Figura 8: Campanha Cuida Bem Ribeirão–Limpeza de córregos
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2019

No período pesquisado a prefeitura realizou intensa campanha sobre a existência dos Ecopontos⁵ de recolhimento de lixo eletrônico, e também campanhas voltadas para a questão ambiental.

Na cidade de Ribeirão, conforme informações da Prefeitura Municipal estão espalhados 5(cinco) pontos de recolhimento de resíduos, chamados de “Caçamba Social” e considerados como ecoponto; e também o ecoponto de recolhimentos de materiais eletrônicos, localizado na Secretaria de Meio Ambiente, que recebe o descarte do lixo eletrônico, como aparelhos de telefone, carregadores de celulares, monitores e outros.

⁵ Os Ecopontos são locais de entrega voluntária de pequenos volumes de entulho (até 1 m³), grandes objetos (móveis, poda de árvores etc.) e resíduos recicláveis. Nos Ecopontos, o munícipe poderá dispor o material gratuitamente em caçambas distintas para cada tipo de resíduo. A intenção da Prefeitura de São Paulo é aumentar o número de unidades.

As caçambas sociais estão localizadas em três pontos na zona oeste, nas seguintes avenidas: Patriarca esquina com a avenida Pedreira de Freitas, no Jardim Branca Sales, na avenida Francisco Massaro esquina com a avenida Rio Pardo, no Jardim Paiva e na avenida Monteiro Lobato esquina com a rua Jorge de Lima, na Vila Guiom; e dois pontos na zona leste, nas avenidas: Octávio Golfeto esquina com a rua Américo Batista, no Jardim Procópio e na avenida Ettore e Aurora Coraucci, no Orestes Lopes.



Figura 9: Ecoponto – Caçamba Social na esquina das ruas Jorge com Monteiro Lobato, zona oeste - Foto: Weber Sian

A Coordenadoria de Limpeza Urbana (CLU) tem trabalhado muito, todos os dias, para atender toda a cidade com o recolhimento de resíduos, mas sem uma mudança de comportamento daqueles que promovem o descarte irregular, o trabalho é prejudicado. (*Fanpage Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, 2019*)

As equipes da CLU, em 2018, recolheram 47.134 toneladas de entulho em Ribeirão Preto. Sendo desse total, 9.945 toneladas vieram das caçambas sociais; as 37.190 toneladas restantes, quase 80% do total, foram jogadas nas ruas, avenidas, praças, áreas públicas, margens de córregos e rios da cidade. Do total recolhido, 12.760 toneladas eram rejeitos diversos (lixo) e foram encaminhadas para o aterro sanitário. O restante foi processado na Usina de Reciclagem e o material resultante pode ser utilizado na recuperação de estradas rurais do município. (*Fanpage Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, 2019*).

O município abriu licitação no mês de setembro de 2019, para construção de 6 (seis) ecopontos distribuídos da seguinte forma:

- 1 - Avenida Ettore e Aurora Coraucci, Jardim Orestes Lopes de Camargo;
- 2 - Avenida Monteiro Lobato com Rua Arthur Ramos;
- 3 - Rua Guará com Rua Mococa;
- 4 - Rua Poeta Fernando Pessoa com Avenida Alfredo Ravaneli;
- 5 - Rua Odilon Arcêncio com Rua Antonio Ventura Araújo;
- 6 - Avenida Virgílio Soeira com rua Alexandre Sett.

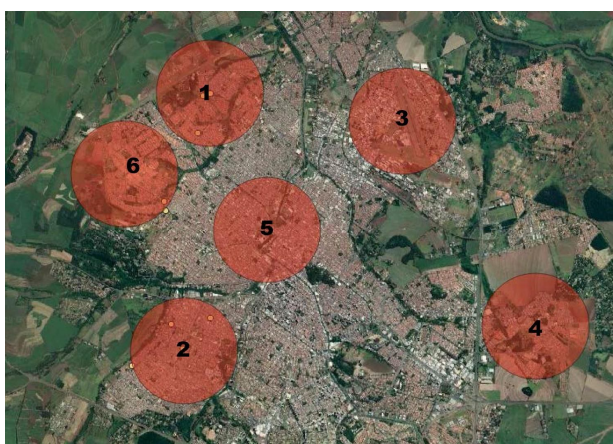


Figura 10: Mapa dos novos Ecopontos
Fonte: Fanpage Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Os locais serão destinados à entrega voluntária de pequenos volumes de resíduos como entulho, móveis velhos, pneus, madeiras, recicláveis e massa verde. “São mais de 20 pontos críticos de descarte de entulho pela cidade. É comum limparmos num dia e no outro já estar cheio de entulho novamente”, esclarece Álvaro Panazzolo Neto, chefe da Divisão de Limpeza Pública.

Para a Campanha dos Ecopontos de Resíduos Eletrônicos, a gestão usou as redes sociais tanto para divulgação como para publicização dos resultados obtidos com o uso dos Ecopontos em suas redes sociais conforme figuras 11 e 12; onde se

destaca o número de compartilhamentos, com 31 na figura 11 e 30 na figura 12, elucidando o engajamento⁶ dos internautas.



Figura 11: Divulgação dos Resultados do Ecoponto
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2016

⁶ Do francês engager, a palavra engajamento tem como significados: incitar, instigar, envolver ou levar alguém a se dedicar a alguma coisa ou causa. O engajamento voltado para as práticas do marketing ultrapassa as barreiras do processo de decisão de compra e caminha ao lado da satisfação, fazendo com que fãs, seguidores ou consumidores de uma marca não apenas consumam, mas exibam para suas redes de contato no ciberespaço suas motivações e objetos de desejo (CHAMUSCA e CARVALHAL, 2011).



Figura 12: Campanha Ecoponto, recolhimento de materiais eletrônicos
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2017

Atualmente a Prefeitura de Ribeirão Preto realiza Campanhas na TV, Rádios, Redes Sociais como Facebook, Twitter, Instagram e Youtube, e também materiais impressos como cartazes e folhetos, muitas vezes vindos do Governo Estadual e Federal quando as Campanhas são nacionais. Os materiais analisados neste trabalho serão os que foram divulgados no Facebook, e conectados diretamente com o Instagram.

Para Torres (2009, p.114), “a visibilidade das mídias sociais e os relacionamentos das redes sociais são o que as tornam atraentes para o marketing digital”. As figuras 13, 14, 15, 16 e 17 abaixo, apresentam outras campanhas que buscam o engajamento da população. Para engajar as pessoas é preciso que elas se envolvam com empresa anunciante na rede social, seja comentando ou compartilhando as publicações. Para Torres (2009, p.270) “O conceito criar um portal que una relacionamento, informação e entretenimento voltado para o consumidor, e assim atraí-lo para mais perto de você.”

As figuras a seguir representam as divulgações de campanhas relacionadas com o meio ambiente. Na figura 13, a Campanha Ecológica trás o resultado da quantidade de mudas distribuídas, e não mostra o engajamento das pessoas, conforme os baixos números de 15 curtidas, 2 comentários e 5 compartilhamentos; mas destaca-se o pedido de melhorias no próprio horto municipal.



Figura 13: Campanha Ecológica
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2017

Na Figura 14, o post somente divulga a visita de alunos na Lagoa do Saibro, ensinando a eles a importância de preservação da Lagoa e conseqüentemente do Aquífero Guarani, envolvendo a educação ambiental, e com baixo *feedback* das pessoas.



Figura 14: Campanha relacionada ao meio ambiente e educação ambiental
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2017

A campanha Cuida Bem Ribeirão se diferencia das demais, na figura 15 usa a frase “Quem cuida **JUNTO**, sabe descartar resíduos verdes”, criando vínculo com a população e trazendo ela para participar; observa-se também o uso de uma pessoa no post, humanizando-o, destacando-se o número de 663 curtidas, 37 comentários e 66 compartilhamentos; assim, sobressaindo o envolvimento dos cidadãos com cumprimentos, dicas, solicitações e outros.

Quem cuida junto não descarta incorretamente eletrônicos

Prefeitura de Ribeirão Preto
28 de novembro de 2018

Antes de descartar qualquer coisa, pense: para cada tipo de lixo existe uma solução. Na hora de jogar fora um eletrônico, por exemplo, procure o lugar certo. Além de contaminar o meio ambiente e demorar para se decompor, estas substâncias químicas podem provocar doenças graves em pessoas que coletam. Aqui, em Ribeirão, você leva seus aparelhos para descartar na Secretaria do Meio Ambiente. Confira mais sobre o Programa Cuida Bem Ribeirão: <http://bit.ly/2TYLxh> #CuidaBemRibeirao #CuidaJunto

527 58 comentários 123 compartilhamentos

Mais relevantes

Não Esqueça Nenhuma Data
Robson Luis Gonçalves Facilitem a vida do cidadão que paga impostos e o salário de vcs. Espalhem pontos de coleta desses equipamentos pela cidade, é o mínimo que se espera de uma administração pública. A competência passou longe, quando a prefeitura de Ribeirão Preto é citada!!
Curtir · Responder · 38 sem

Prefeitura de Ribeirão Preto Olá
Robson Luis Gonçalves, bom dia! Temos vários parceiros que coletam os materiais e um ecoponto: <http://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/>
Escreva um comentário...

Márcia Gallote Faz tempo que trabalho com coleta de lixo eletrônico. Trabalho de domingo a domingo com coleta. Horário agendado. Sem custo. Atendo Ribeirão e região. Casas e empresas. Ribeirão tá longe de ter uma estrutura para coleta de todos os tipos de material.
Curtir · Responder · 41 sem

Prefeitura de Ribeirão Preto Parabéns pela iniciativa Márcia Gallote!
Curtir · Responder · 41 sem

Leandro Cesar Fernandes Vou fazer Minha parte e 2019 vou implantar em Minha empresa, coleta de materiais recicláveis, uma via de benefícios, para ambos.
Curtir · Responder · 41 sem

Janine Carrada De Araujo Moraes No meu estado existe uma coleta especial... vc liga e o serviço de limpeza urbana do estado vem buscar com dia agendado para móveis, eletro e entulhos!
Curtir · Responder · 41 sem

Maria Lucia Giometti Muito boa a informação mas eu gostaria de ver coleta seletiva por toda cidade. Os catadores poderiam ser aprovados nos cursos de reciclagem e acataria essa quantidade enorme de locais que intermediam esses recicláveis e que contribuem e muito p/ pro... Ver mais
Curtir · Responder · 42 sem

Mira Santos Vai tudo para o desvio e cabide de emprego um ônibus cheio de cabide ali na praça do pronto Socorro estão ali jogando basalto o dia todo e no fim do mês recebem por dias e dias parados e o povo é besta né Prefeito? ?????????????
Curtir · Responder · 42 sem

Taciano Tardelli Onde descarta o nosso poder público (Lição)... Já sei, no PS Central, pois está um completo abandono, Mato e Lino pra tudo quanto lugar... Maldito...
Curtir · Responder · 41 sem

Carolina Pagoli Lessa que É CUIDAR JUNTO Prefeitura De Ribeirão Preto?
Curtir · Responder · 41 sem

Márcia Gallote Faz tempo que trabalho com coleta de lixo eletrônico. Trabalho de domingo a domingo com coleta. Horário agendado. Sem custo. Atendo Ribeirão e região. Casas e empresas. Ribeirão tá longe de ter uma estrutura para coleta de todos os tipos de material.
Curtir · Responder · 41 sem

Mirna Sousa Verdade amiga
Curtir · Responder · 41 sem

Mira Santos Prefeitura de Ribeirão Preto diga onde pode ser descartado cada objeto para de mentiras que ninguém é bobo chega de mentiras.
Curtir · Responder · 42 sem

Tala Schmidt Aproveitando, onde descartar corretamente lâmpadas fluorescentes em grande quantidade?
Curtir · Responder · 41 sem

Wilma Costa Desde que haja lugar né... pq igual os recicláveis nem todos bairro passa o caminhão p coletar... noutra esta sendo uma decepção.
Curtir · Responder · 41 sem

Rosângela Zem Mas a prefeitura e o prefeito Nogueira deveria colocar locais melhores para isso!! temos lugar apropriados.
Curtir · Responder · 41 sem

Karen Fonseca Funciona igual o serviço de recolher móveis velhos? Ou se estou aguardando há 3 meses, o agendamento ainda!!
Curtir · Responder · 41 sem

Arthur Ribeiro Secretaria do Meio Ambiente - Endereço: Rua Cerqueira Cesar 1988... Ver mais
Curtir · Responder · 41 sem

Karen Fonseca Coleta seletiva? Vai colocar pra funcionar na cidade ou não?
Curtir · Responder · 41 sem

Figura 16: Campanha Cuida Ribeirão–recolhimento de eletrônicos
Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2018

E na figura 17, a homenagem da Prefeita no Dia do Meio Ambiente cria pouco envolvimento das pessoas, com baixas curtidas e comentários, e nenhum compartilhamento.



**Figura 17: Divulgação do Dia do Meio Ambiente e do Ecologista
Ação de conscientização**

Fonte: Facebook Prefeitura de Ribeirão Preto, 2019

Segundo Duarte (2009), a comunicação na esfera governamental deve ser instrumento para valorização e promoção do interesse público, orientação dos governantes e induzir uma maior participação e compreensão da população. Buscam soluções, criatividade e inovações para atingir o seu público com o compromisso de prestar um serviço de qualidade aos cidadãos.

Para falar sobre as publicações em diversas mídias, há necessidade de voltar um pouco no tempo para elucidar como foi o despertar da Prefeitura para publicações nas redes sociais, como *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*.

A página oficial no *Facebook* foi criada em 29 de julho de 2011, para evitar o acesso direto da população no espaço virtual da gestora do município. Antes da profissionalização das redes sociais na Prefeitura Municipal, todos os pedidos chegavam ao perfil pessoal da Prefeita, dificultando a gestão destes pedidos e das demandas dos munícipes.

Os brasileiros adoram as redes sociais e gostam de se envolver com as marcas que consomem: 94% dizem interagir com publicações das empresas e 42% usam esses canais para recomendar uma marca a amigos ou parentes, segundo levantamento da Survey Monkey (ATACADO, 2018).

Após a implantação do núcleo de atenção às redes sociais públicas as demandas dos munícipes, em sua maioria, passaram a ocorrer via rede social e links públicos, segundo Coordenação de Comunicação Social da Prefeitura.

4.1 PROPOSTA PARA PLANO MUNICIPAL PARA COMUNICAÇÃO AMBIENTAL

As mídias sociais, hoje, transmitem com imagem a comunicação para o público alvo. Claro que, a informação vem acompanhada da mensagem a ser transmitida. As postagens nas redes sociais são medidas pelas curtidas, pelos comentários e compartilhamentos, possibilitando assim, o engajamento dos internautas.

Assim, é de extrema importância que se realize um trabalho efetivo e constante, para que se obtenham os resultados esperados. No caso do governo municipal, as postagens realizadas na página do Facebook linkadas com o Instagram são feitas, mas ainda não se tem um envolvimento desejado da população.

Conforme Torres (2009, p.114), “A visibilidade das mídias sociais e os relacionamentos das redes sociais são o que as tornam atraentes para o marketing digital. Essa visibilidade é proveniente de dois fatores principais: as redes sociais e o conteúdo colaborativo.”

Em temas como preservação do meio ambiente, sustentabilidade, utilização de material reciclável, fontes renováveis de energia, descarte do lixo e outros assuntos relacionados, precisam causar impactos e promover mudanças de pensamentos na sociedade e no seu relacionamento com a natureza, com o meio em que vivem e com o planeta.

Para levar conscientização a população desta importância ambiental, apontamos como estratégia de ação para uma cidade sustentável a elaboração e distribuição sistemática de material educativo, como: cartilhas, jogos, revistas, cartazes com ampla divulgação nas redes sociais e na *fanpage* da Prefeitura Municipal com a potencialização da área de comunicação na criação, acompanhamento das ações, assim como respostas imediatas aos questionamentos feitos pelos munícipes.

Mas, para que aconteça efetivamente o envolvimento da população, a comunicação deve atingir pessoas, seus corações e suas mentes, para que elas tenham o “poder” de opinar, e mais, que esta opinião seja validada pelo poder público.

Quando a campanha chama a população para participar em conjunto com o governo municipal, cria empatia e engajamento dos mesmos. Sendo assim, sugere-se que a criação das campanhas seja realizada com perguntas aos cidadãos de como melhor poderiam ser feitas as ações dentro dos seus bairros. E assim, deixar que cada pessoa possa se sentir participante do processo de desenvolvimento sustentável do seu local de convivência, e conseqüentemente da sua cidade, fazendo a diferença na sua comunidade e no seu ambiente.

A Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto/SP pode através da comunicação nas redes sociais convocar a população a trabalhar em parceria com o governo municipal, a Campanha vai trazer os questionamentos e os problemas enfrentados por eles no dia a dia, que hoje são comunicados nas mídias sociais de forma aleatória. Dessa forma, a população vai se sentir participante e importante dentro do contexto, havendo a possibilidade de obter resultados positivos em relação às questões ambientais propostas pela prefeitura.

5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo revela a importância do uso das mídias sociais tanto para o poder público quanto para a sociedade, e destaca a utilização das mídias digitais e principalmente das redes sociais como ferramentas estratégicas de gestão da comunicação entre o governo e os munícipes, esta última favorecida pela acessibilidade e abrangência popular. Sendo que a internet, já é uma realidade em todos os níveis sociais e, em todos os cantos do mundo, fazendo parte da vida de muitas pessoas.

A rapidez das informações nas redes sociais e sua abrangência mundial fazem com que os problemas enfrentados pela população, as experiências e ações vitoriosas ou não, os crimes ambientais, e outros assuntos relacionados, sejam divulgadas e compartilhadas, em um curto espaço de tempo, promovendo reflexões e possíveis mudanças de atitudes em prol de um mundo mais sustentável.

Um dos maiores desafios da administração pública de uma cidade como Ribeirão Preto é a manutenção dos serviços básicos do dia a dia e a implantação de novos projetos, buscando planejar a cidade para o futuro e ao mesmo tempo respeitando o meio ambiente. É necessário obedecer as limitações orçamentárias anuais do município e buscar de forma criativa, a implantação e o desenvolvimento sustentável com planejamento e prazos definidos capaz de atender a expectativa da população.

É fato que o acesso e uma boa comunicação entre a população e o poder público são fundamentais para manutenção do processo democrático; a participação consciente da população, seu envolvimento com as questões públicas e com a vida social como um todo são questões que podem e devem ser estimuladas, principalmente pelo governo.

Muito embora, a responsabilidade pela criação de políticas públicas voltadas a preservação do meio ambiente e ocupação racional do espaço público seja dos governos, principalmente dos governos municipais que estão mais próximos do cidadão, é preciso que as pessoas entendam esses conceitos e procurem aplicá-los de forma consciente; nesse ponto se dá a necessária importância de uma boa comunicação.

De nada adiantam excelentes políticas preocupadas com as questões ambientais se na prática as pessoas não as conhecem. O êxito dessas políticas está diretamente relacionado com a capacidade que o governo tem de envolver a população, comunicando-se no tempo e da maneira corretas.

A pesquisa mostra que a responsabilidade com a questão ambiental deve ser dividida entre o poder público e a sociedade civil, no entanto para que se alcance eficiência, efetividade e eficácia, faz-se necessário o envolvimento real da população e que sua possibilidade de participação e envolvimento com as questões do município.

O sentido de pertença deve ser estimulado pelo poder local e a valorização dos indivíduos deve ser explícita pelo poder público recaiam apenas sobre algumas pessoas. É preciso que se reconheça a responsabilidade de todos, sem, contudo, desresponsabilizar os gestores, os políticos e aqueles que detêm o poder econômico através do extrativismo irresponsável dos bens naturais.

A análise dos elementos de comunicação utilizada pela prefeitura aponta para o processo inovador de uso dos recursos digitais, tanto no sentido de aproximar a população e a gestão pública; re-significando a forma de participação popular; bem como forma de reconstruir paradigmas sobre o meio ambiente; através da educação e da promoção da consciência ecológica necessária para o desenvolvimento e construção de uma cidade sustentável.

BIBLIOGRAFIA

ASCELRAD, Henri. **Desregulamentação, contradições espaciais e sustentabilidade urbana.** In: XI Encontro Nacional de Associação nacional de pós-graduação e pesquisa em planejamento urbano e regional – ANPUR, Salvador, maio, 2005.

ATACADO, Daniel. **Qual a importância do engajamento nas redes sociais no setor atacadista?** Blog Daniel Atacado, 2018. Disponível em: <http://blog.danielatacado.com.br/engajamento-nas-redes-sociais/>. Acesso: 02 de ago 2019.

BENINI, Rosi, et al. **Redes Sociais e Inovação Digital.** São Paulo: Gaia Criative, 2011.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional, 1988.

BRASIL. Lei nº9.795/1999. Dispõe sobre Educação Ambiental e institui a política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências. DOU 28.4.1999.

CAMPATO Jr., João Adalberto. **Ciências Ambientais: um olhar plural/** João Adalberto Campato Jr. – São José do Rio Preto, SP: HN, 2018.

CARVALHO, Carlos Gomes de. **O que é Direito Ambiental: Dos Descaminhos da Casa à Harmonia da Nave.** Florianópolis: Habitus, 2003.

CATANHO, Lucas. Ribeirão Preto recebe 20 mil universitários “estrangeiros” por ano. A Cidade On, 22/5/2016. Disponível em: <https://www.acidadeon.com/ribeiraopreto/cotidiano/policia/NOT,2,2,1172979,Ribeirao+Preto+recebe+20+mil+universitarios+estrangeiros+por+ano.aspx>. Acesso em: 10 de jun 2019.

CIDADES sustentáveis - memória do encontro preparatório. São Paulo: Secretaria de Estado de Meio Ambiente, 1997.

CHAMUSCA, Marcello e CARVALHAL, Márcia. **Comunicação e Marketing Digitais.** Conceitos, Práticas, Métricas e Inovações. Salvador, BA: Edições VNI, 2011.

DIAS, Reinaldo e MATOS Fernanda. **Políticas Públicas: Princípios, Propósitos e Processos.** São Paulo: Editora Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge (Org); Vários Autores. **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público.** São Paulo: Editora Atlas, 2009.

GARCIA, Solimar. **Gestão de Comunicação Integrada**. In: Solimar Garcia (Org.). Marketing para Cursos Superiores. 1.ed. São Paulo: Editora Blucher, 2019.

KOTLER, Phillip **MARKETING 3.0**: as forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. Rio de Janeiro: Ed. Elsevier, 2010.

KUNSCH, M. M.. Krohling. **Comunicação organizacional**: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006.

LAYRARGUES, Philippe Pomier, Et AL. **Sociedade e meio ambiente**: a educação ambiental em debates. 7.ed. São Paulo: Cortez, 2012.

MEIRELES Hel y Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 20.ed. São Paulo-SP: Malheiros, 1990.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. Disponível: https://www.mma.gov.br/estruturas/sbf2008_dap/_publicacao/149_publicacao16122010110837.pdf. Acesso em: 20 de abr 2019.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Cidades Sustentáveis; subsídios à elaboração da Agenda 21 brasileira**. Brasília: Consórcio Parceria 21 IBAM-ÍSER-REDEH, 2000.

MURTEIRA, Mário. **Globalização**, pela invenção dum tempo global e solidário. Lisboa: Quimera, 2003.

OLIVEN, Ruben George. **Urbanização e mudança social no Brasil** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein, 2010.

PANET, Amélia. **Desenvolvimento e Gestão Urbana – Planejamento Integrado**. CAU-Conselho de Arquitetura e Urbanismo da Paraíba, João Pessoa, 2017.

PESQUISA NACIONAL POR AMOSTRA DE DOMICÍLIOS (PNAD) 2015 Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18313-populacao-rural-e-urbana.html>. Acesso 29 de ago 2019.

PHILIPPI Jr., Arlindo; ROMÉRO, Marcelo Andrade; BRUNA, Gilda Collet, editores. **Curso de Gestão Ambiental**. 1.ed. Barueri, SP: Manole, 2004.

PIANA, Maria Cristina. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

PINHEIRO, Murilo. **Ribeirão Preto 2000**. Ribeirão Preto: MIC Editorial, 2000.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO. Disponível em: <https://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/>. Acesso em: 15 de jun 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/amlurb/ecopontos/index.php?p=4626>. Acesso em: 12 de out 2019.

PROGRAMA CIDADES SUSTENTÁVEIS. Disponível em: <https://www.cidadessustentaveis.org.br>. Acesso em: 5 de set 2019.

REDE NOSSA SÃO PAULO. DISPONÍVEL EM: <https://www.nossasaopaulo.org.br/>. Acesso em: 5 de set 2019.

SEIFFERT, Maria Elizabete Bernardini. **Gestão Ambiental**: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

TEIXEIRA, Leonardo. **Comunicação na Empresa**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

TORRES, Cláudio - **A Bíblia do Marketing Digital**. 1.ed. São Paulo: Ed. Novatec, 2009.

ZASSO, Maria Aparecida de Carvalho. **Meio ambiente e sustentabilidade** / Maria Aparecida de Carvalho Zasso et al.. – Ijuí : Ed. Unijuí, 2014.

ANEXO I – Lei Complementar 826

Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto Legislação Municipal

Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Legislação Municipal

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou o Projeto de Lei Complementar nº 320/98, e eu promulgo a seguinte Lei :

TÍTULO I CAPÍTULO I

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 1º - A estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto está assim constituída: I - Gabinete do Prefeito

II - Secretaria de Planejamento e Gestão Ambiental

III - Procuradoria Geral do Município

IV - Secretaria da Fazenda

V - Secretaria da Administração

VI - Secretaria da Educação

VII - Secretaria da Cultura

VIII - Secretaria de Esportes

IX - Secretaria da Saúde

X - Secretaria da Cidadania e Desenvolvimento Social

XI - Secretaria de Infra-Estrutura

XII - Secretaria Municipal de Obras Públicas e Particulares. (Redação acrescida CAPÍTULO II

DO GABINETE DO PREFEITO

Art. 2º - O Gabinete do Prefeito fica constituído dos seguintes órgãos:

I - COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL