



## **A Comunicação Pública na gestão da Segurança Pública<sup>1</sup>**

Carliston Maceió Leite MORAES<sup>2</sup>

Flávia Martins dos SANTOS<sup>3</sup>

Universidade Federal de Goiás

### **RESUMO**

O objetivo deste trabalho é discutir a influência da comunicação pública na promoção da segurança pública. Para resolver o problema da criminalidade, supõe-se a necessidade de um trabalho interativo e conjunto entre os cidadãos e os agentes de segurança pública, cuja perspectiva é promover uma segurança ideal a todos. Esse processo requer um gerenciamento realizado por um profissional de Relações Públicas, capaz de gerar interação e entendimento entre as partes. Só por meio da manutenção de estratégias de informação e diálogo na esfera governamental é que se poderá efetivar a democracia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Pública; Segurança Pública; Relações Públicas

### **Introdução**

Aqui se pretende discutir de que modo a Comunicação Pública pode promover maior eficiência no trabalho do agente de segurança pública no exercício de suas atividades, proporcionando maior envolvimento comunitário e, conseqüentemente, maior proteção e prevenção às partes envolvidas.

Para resolver o problema da criminalidade, supõe-se a necessidade de um trabalho interativo e conjunto entre os cidadãos e os agentes de segurança pública, cuja perspectiva é promover uma segurança ideal a todos. Esse relacionamento deve ter a informação como principal arma para se criar uma comunidade menos violenta. E essa informação tem de vir por meio do diálogo - essência do trabalho conjunto -, proporcionando a aproximação, a confiança e a transparência.

Pode-se supor que a comunicação pública, por ser uma comunicação de interação voltada para a democracia, que é a “forma de governo na qual o poder emana do povo” (MELHORAMENTO, 1997, p.146), é capaz de proporcionar relacionamentos mais duradouros, podendo ser a comunicação ideal para se utilizar no cotidiano dos órgãos de segurança, pois, além de facilitar o entendimento das partes, coloca-os em

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

<sup>2</sup> Bacharel em Comunicação Social – Relações Públicas pela Universidade Federal de Goiás, email: [carliston.ton@gmail.com](mailto:carliston.ton@gmail.com)

<sup>3</sup> Mestre em Comunicação, Mídia e Cultura. Professora efetiva do curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás, email: [flaviamartins21@gmail.com](mailto:flaviamartins21@gmail.com)



uma configuração de colaboração para o bem coletivo, isso porque uma das características da comunicação pública é a adequação de um relacionamento consistente e efetivo.

Em vista de tais fatos, o presente trabalho visa como objetivo principal discutir até que ponto a comunicação pública, gerida na perspectiva das Relações Públicas, pode auxiliar na promoção da segurança pública. Como demais objetivos têm-se: a identificação de instrumentos de comunicação pública que possam propiciar uma aproximação entre os cidadãos e os agentes de segurança; a análise das possíveis consequências para a sociedade de uma segurança pública empregada através de uma comunicação que visa o emprego de mecanismos que efetive os direitos dos cidadãos.

## **1 Comunicação Pública: o efetivo exercício da democracia**

Sabe-se que a comunicação é a proporcionadora e a mantenedora de qualquer relacionamento entre as pessoas, é “um processo que se realiza numa relação comunitária humana, que envolve a troca de mensagens de maneira consciente entre interlocutores, sendo assim um fator essencial de convivência” (CARDOSO, 1991, p.13). Na esfera governamental não seria diferente. Neste contexto temos a comunicação como possível mantenedora de um relacionamento ordenado entre o governo e seus diversos públicos. Essa comunicação é denominada Comunicação Governamental.

Duarte (2009, p.38) explana que a Comunicação Governamental “é aquela praticada pelo governo, visando a prestação de contas e o reconhecimento das ações nos campos político, econômico e social”. Apesar de importante para fins de divulgação e prestação de contas, este tipo de comunicação, se exercida isoladamente se torna limitada. A realidade demonstra a necessidade de uma comunicação diferente, uma comunicação voltada à construção de relacionamentos. Comunicação Pública, esse pode ser o caminho que o governo precisa para atender o cidadão de maneira exemplar, podendo, através dela, criar um envolvimento real entre governantes e governados. Uma comunicação que tem como foco o esforço do bem-estar coletivo.

Para que se tenha uma Comunicação Pública autêntica é preciso preservar sua essência, que é o relacionamento democrático. Nascimento (2006, p.8) esclarece que “este modelo de comunicação é estruturado pela transparência de uma ação com fins sociais e de preservação do interesse público como função primordial desempenhada pelo comunicador público”.



A comunicação pública tem como função informar o cidadão, estabelecendo meios de comunicação que promovam a interação entre as partes. Essa interação tem de gerar uma sinergia objetiva, transparente e eficiente. Ou seja, uma situação cujo relacionamento proporcione concordância e, conseqüentemente, influencie no ambiente em que essas partes estão inseridas. Corroborando com essa ideia Nascimento (2006, p.8) elucida que

As funções da comunicação pública são de informar o cidadão, levar ao conhecimento e prestar contas de suas ações junto à sociedade, ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e promover o debate público, contribuir para assegurar a relação social e desta forma promover o sentimento de pertencer ao coletivo através da tomada de consciência do cidadão e da sociedade, e ainda a função de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

Fica claro que essa comunicação tem por excelência uma influência mútua, que proporciona um relacionamento adequado que coloque todos os cidadãos como “peças” importantes para as atuações das instituições governamentais. Neste contexto o cidadão é valorizado como alguém que integra e faz parte de todo o processo de discussão e de comunicação dos serviços públicos. O cidadão é tido como um mantenedor da troca e da partilha de informação, podendo atuar de forma objetiva, buscando e proporcionando esclarecimentos e exercendo a cidadania e a democracia. “O cidadão não pode ser unicamente um usuário do serviço público sem desempenhar um papel de decisor” (ZÉMOR, 1995, p. 3). Isso deixa claro que a comunicação pública será sempre mais efetiva e determinante quanto maior for à participação do cidadão com os órgãos públicos.

Fica claro que essa comunicação é responsável por proporcionar o envolvimento do cidadão em discussões de caráter coletivo, orientando procedimentos que proporcionem a aproximação e reforcem o conjunto. O fator fundamental é a implantação do cidadão de maneira interativa em todo o processo. Como afirma Duarte (2009, p. 61)

Comunicação Pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável.

Além da informação, que é um direito relevante dos cidadãos, bem elaborada e de fácil compreensão aos diversos públicos para que produza conhecimento e entendimento, a comunicação pública consiste também em adequar o diálogo, que é o



responsável por proporcionar intercâmbio entre as partes envolvidas. Na comunicação pública o diálogo é tido como um processo dinâmico de envolvimento, que viabiliza facilidades no acesso a informação. Segundo Duarte (2009, p. 64) a

que comunicação necessariamente requer significados significativos, reciprocidade, coparticipação entre sujeitos que dialogam em termos de igualdade. A comunicação implica a existência de credibilidade, respeito e interesse pelo outro. Diálogo em essência.

O comprometimento do relacionamento entre governantes e governados estará na aplicação de uma comunicação pública norteada por um diálogo aberto, claro, transparente e sem traumas, para que o sentimento de interatividade possa se fortalecer em todo o processo. Como afirma Freire (1987, p. 45)

O diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro que solidariza o refletir e o agir dos seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro nem tão pouco tornar-se simples troca das ideias a serem consumidas pelos permutantes.

Em se tratando de informação e de diálogo pode-se compreender que na comunicação pública eles são trabalhados através de instrumentos que construam e mantenham uma aproximação geradora de relacionamento, capaz de oferecer e estabelecer entendimento.

Os instrumentos de informação podem ser relatórios, cartas, manuais, discursos, banco de dados, dentre outros. De acordo com Duarte (2009, p. 65) “os instrumentos de informação destacam-se pelo foco em subsídios, disponibilização e fornecimento de dados e orientações, ajudando a ampliar o conhecimento sobre o tema”. Isso implica no fato de que a informação bem produzida acarretará um envolvimento mais preciso na relação, no qual o entendimento será a consequência de um planejamento adequado de comunicação.

Já os instrumentos de diálogo “caracterizam-se por estabelecer instâncias de interação no ambiente de cooperação, compreensão mútua, acordos, consensos, encaminhando na busca de soluções.” (DUARTE, 2009, p.65). Aqui se procura ter uma troca de ideias que motive e leve o envolvimento e a responsabilidade do contexto para todos, fazendo com que todos se atentem para questões de interesse geral. Duarte (2009, p. 65) afirma que “os canais de diálogo estimulam o exercício da cidadania ativa e a viabilização da mudança em benefício do interesse comum, tornando os envolvidos sujeitos do processo”. Ou seja, o diálogo na comunicação pública coloca todos como



coparticipantes nos processos e nas decisões em busca de resultados satisfatórios e essenciais para o bem-estar geral. Como instrumento de diálogo podemos citar as ouvidorias, teleconferências, centrais de atendimento, consultas públicas, reuniões, eventos aproximativos, dentre outros.

Outra característica da comunicação pública é permitir que, através de uma visão estratégica, se classifique os instrumentos de comunicação de acordo com o público. Ressalta-se aqui os três modos básicos expostos por Duarte (2009, p.66), que são os massivos, segmentados e diretos.

Ele coloca os massivos como disseminadores de informação para o máximo possível de pessoas, com o problema de ser bastante superficial, pois em sua esmagadora maioria não oferecem formas de diálogo. Já os segmentados são direcionados para interesses mais particulares, no qual o público interessado será trabalhado de acordo com o seu interesse, proporcionando participação que as opiniões exercem o mesmo teor, uma estratégia eficiente de estar mais próximo dos interesses e das características de interlocutores específicos. E para finalizar o autor apresenta a comunicação direta, que é o diálogo propriamente dito ou “contato personalizado, geralmente do tipo face a face, que inclui atendimento, interação pela internet, debates”. (DUARTE, 2009, p.66).

A comunicação do tipo direta proporciona diálogo devido à aproximação que causa, acomodando conseqüentemente uma facilidade no intercâmbio entre as partes, possibilitando resultados mais precisos e em menor tempo possível. “Por meio dela, as pessoas têm melhor oportunidade de tirar dúvidas, obter esclarecimentos adicionais, resolver questões específicas estabelecer laços de confiança.” (DUARTE, 2009, p.67).

Têm se então que os três modelos apresentados acima auxiliam no processo da comunicação pública quando trabalhados de forma abrangente, por meio de processos comunicacionais que visem o entendimento do público, assim como a reciprocidade interativa do mesmo.

## **2 O Relações-Públicas como gestor da Comunicação Pública**

Se por um lado temos o cidadão e os governantes, por outro lado temos a figura do gestor da comunicação pública, que é o profissional que faz com que esta comunicação desenvolva. Nascimento (2006, p.2) nos esclarece que “na comunicação pública, a importância do comunicador como gestor estratégico envolve aspectos que



determinam a credibilidade, a imagem institucional, a democratização e transparência nas relações com os públicos envolvidos”.

O gestor da comunicação pública tem de se atentar para a facilidade e para o acesso à informação perante seus públicos, sempre pensando em estratégias que ordenem, esclareçam e simplifiquem esta comunicação, proporcionando informações honestas, claras e objetivas, que sejam de fácil decodificação para os públicos de interesse. “A informação é a matéria-prima da comunicação e para que esta seja eficaz junto aos públicos, deverá seguir parâmetros de clareza, objetividade, utilidade e principalmente, credibilidade”. (NASCIMENTO, 2006, p.2).

Entende-se então que o profissional responsável pela comunicação pública deve estar atento aos códigos, formas e aos meios da informação que irá conduzir, tendo como objetivo relevante a transparência em todos os processos a serem inseridos e administrados no contexto em que atua.

A transparência na relação com os públicos traduz na comunicação pública um objetivo com fins sociais e de preservação do interesse público. A democratização das informações e o estabelecimento de uma comunicação pública em função da troca e da partilha de informações de utilidade pública assumem a condição de auxílio para a sociedade não só para controlar e acompanhar as ações das instituições públicas, mas também permite aos movimentos e entidades que atuam na vida política e social a formularem propostas de prioridades e de intervenção em políticas públicas (NASCIMENTO, 2006, p.2).

O gestor da comunicação pública deve ter em mente que esta comunicação é de interesse de todos e sempre estará sendo observada e analisada pelos cidadãos, que extrairão suas impressões através da relação comunicacional existente entre os órgãos públicos e eles. Quanto maior e mais intenso o processo comunicacional existente, sobre diretrizes planejadas e ordenadas, maior será o envolvimento do público e, conseqüentemente, maior será a credibilidade da instituição envolvida. Isso facilitará qualquer ação comunicacional garantindo objetividade e cooperação.

Esse profissional tem de potencializar o processo comunicacional, possuir habilidades que reforcem todo o procedimento. De preferência, que tenha sua habilitação em Relações Públicas, no qual focará seu trabalho em diretrizes de Relações Públicas Governamentais, criando e preservando formas e ações de divulgações honestas, informações precisas e um diálogo utilitário que produza confiança.

Andrade (1979, p.23) define que “Relações Públicas Governamentais é o método de ação que, através do diálogo planejado e permanente entre governantes e



governados, procura identificar o interesse social”. Entende-se então que nas Relações Públicas a função de legitimação das ações organizacionais de interesse público é de importância ímpar para a efetividade do processo.

As Relações Públicas são uma área de competência estratégica no quesito de relacionamento. Quando exercida na área governamental proporciona diretrizes comunicacionais adequadas a cada público, visando a satisfação majoritária. A desenvoltura que a área oferece para gerir relacionamentos faz com que o esforço traga resultados objetivos, sem rodeios e entraves. O público é diagnosticado e consequentemente abastecido com informações precisas e um diálogo claro, aberto e transparente. A proposta é uma relação comunicacional que faça o diferencial na busca de uma democracia efetiva, que invista na busca da cidadania. Isto se torna indispensável porque “na comunicação pública, o receptor é a um só tempo: cliente, consumidor, contribuinte, eleitor, voluntário, em suma: cidadão” (MONTEIRO, 2009, p. 40).

Entende-se então que em um contexto desta relevância as atividades de Relações Públicas, voltadas a objetivos governamentais, são as opções que oferecerão todos os recursos necessários no processo comunicacional, potencializando tanto as instruções e informações como os relacionamentos interativos com o público. “Poder-se-ia dizer que as Relações Públicas governamentais preocupam-se com o que os cidadãos pensam, sabem e agem em relação ao governo e o que o governo pensa, sabe e age em relação aos cidadãos”. (ANDRADE, 1993, p.43).

A satisfação dos cidadãos estará garantida quando eles sentirem que estão sendo realmente assistidos, que seus anseios estão sendo estudados e que suas vozes estão sendo escutadas, e isso se promove com relacionamento. Através de um relacionamento dinâmico e claro a sinergia acontecerá entre as partes causando uma participação coletiva onde todos se fazem responsáveis pelo processo de melhorias. Com isso tem-se que um bom relacionamento cria uma participação atuante e efetiva. “A atuação no sentido da gestão da comunicação pública está voltada para o incentivo à participação da sociedade civil em resposta aos anseios pela participação popular nos trâmites e decisões no contexto das políticas públicas”. (NASCIMENTO, 2006, p. 7).

Com isso percebe-se que as Relações Públicas governamentais propiciam uma competência capaz de adequar a compreensão pública a respeito das atividades e funções governamentais, levando informações contínuas das atividades da



administração pública através de canais de comunicação que proporcione interatividade para que o cidadão possa influir de forma participativa nas ações do governo.

“É evidente que quanto mais a mediação é humana, personalizada, mais o conteúdo é tomado em consideração e apreendido” (ZÉMOR, 1995, p. 8). Fazer com que o cidadão faça parte do processo comunicacional é uma forma de aperfeiçoar todo o contexto democrático, adequando com informações objetivas as decisões governamentais. Ou seja, o objetivo é fazer desse cidadão um receptor realmente ativo, um emissor participativo.

O profissional de Relações Públicas tem a percepção que nesse relacionamento com as instituições públicas o cidadão

espera uma relação de natureza paternal. Ele deseja ser informado, levado em considerações, escutado. Suas críticas se revestem de um caráter de familiaridade, do tipo ‘critico justamente porque me importo’. A propensão a intervir se justifica pela esperança de ver modificados os procedimentos (ZÉMOR, 1995, p.3).

Enfim, a Comunicação Pública é de grande efeito quando trabalhada na gestão das Relações Públicas, pois oferece transparência, acesso dinâmico e objetividade. Essa comunicação, sobre determinadas diretrizes, é capaz de criar um ambiente participativo, ocasionando conseqüentemente um sentido de confiança e de inclusão das partes envolvidas, pois promove um diálogo interativo e seguro, colocando governantes e governados como partes responsáveis e integradas do exercício do dever público.

### **3 Segurança pública e comunicação**

Falar de segurança é algo um tanto ambíguo, pois cada um tem uma forma de pensar e os valores pessoais e culturais certamente irão influenciar no que se entende por segurança. Entretanto é importante ressaltar que falar de segurança pública é falar de coletividade, de responsabilidade do cidadão com o meio em que vive.

Santos (2005, p.1) esclarece que a segurança pública enquanto “atividade desenvolvida pelo Estado é responsável por empreender ações de repressão e oferecer estímulos ativos para que os cidadãos possam conviver, trabalhar, produzir e se divertir, protegendo-os dos riscos a que estão expostos”. Percebe-se então que a segurança pública é fator estabelecido por leis que caracteriza atribuições de manutenção da





ordem, organizando a vida em sociedade e resguardando o cidadão para garantir os seus direitos e deveres, assim também como o bem estar coletivo.

Segundo Silva (2008, p.9) “a segurança pública deve ser entendida como um grande sistema integrado”, os órgãos governamentais responsáveis por promover tal segurança devem exercê-la de forma abrangente, buscando uma integração com a sociedade que proporcione aos cidadãos meios de participação, e esta gere uma confiança que culminará em situações de êxito na manutenção da ordem social. Nesse contexto o cidadão precisa ser entendido como um participante fundamental do processo de segurança pública, criando assim um relacionamento consistente. Esse relacionamento será capaz de construir uma interatividade entre as partes capaz de identificar fraquezas e desentendimentos que atrapalham o trabalho de segurança pública realizado pelos órgãos competentes, tornando assim, através da participação de todos, a segurança realmente eficiente e efetiva.

Comentando sobre lei e dignidade, Silva (2008, p.10) define algumas características de interação que podem existir em um relacionamento participativo entre os agentes de segurança pública e sociedade, características estas como o respeito, direcionado aos direitos e deveres individuais que preservam a cada indivíduo e, a participação comunitária, onde todos estão de alguma forma envolvidos para a promoção do bem-estar coletivo, demonstrando que a cooperação de todos pode gerar a harmonização do meio social.

A segurança pública, sendo um dever coletivo “é um grande sistema que também envolve órgãos assistenciais, a imprensa e as instituições de ensino e religiosas” (SILVA, 2008, p.10). Pode-se compreender que a segurança pública está diretamente envolvida com o todo e com todos, tendo a necessidade de criar um relacionamento cooperativo capaz de gerar características comunitárias que estabeleçam o bem-estar social.

Conforme explica Silva (2008, p.10) a segurança pública “é, sem sombra de dúvidas, um dever do Estado e uma responsabilidade difusa em toda a sociedade”. Em se tratando de direito, Silva explica que a segurança pública “é também um direito a que todo cidadão deve ter acesso, para manter incólume sua integridade física e o seu patrimônio” (2008, p.10).

Fica claro então que a segurança pública é um dever de todos, que se deve oferecer estímulos para que os cidadãos possam cooperar com o trabalho a ser realizado



pelos órgãos competentes. Tal segurança é responsável por todos, assim como todos são responsáveis por ela.

No artigo 144 da Constituição Federal de 1988, pode-se observar a fundamentação da segurança pública, no que determina que “a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. Tem-se então que as instituições responsáveis por essa atividade atuam no sentido de inibir, neutralizar ou reprimir a prática de atos socialmente reprováveis, assegurando a proteção coletiva e, por extensão, dos bens e serviços.

Em vista do relacionamento apresentado entre as instituições de segurança pública e o cidadão, pode-se perceber que tal interação nem sempre acontece, aparentando assim um contexto de ações isoladas por parte dos agentes de segurança pública e, conseqüentemente, o aumento do sentimento de medo e de insegurança por parte do cidadão. Isso leva a supor que a comunicação que está sendo efetivada na segurança pública segue de alguma forma fracassando, por não gerar a interatividade entre as partes, causando danos no relacionamento coletivo.

Supõe-se então a falta de um diálogo consistente, que é uma das características primordiais da comunicação pública, capaz de gerar um relacionamento duradouro e cooperativo, proporcionando a aproximação de todos.

### **3.1 Porque a comunicação pública?**

Promover segurança utilizando-se como ferramenta a comunicação é o passo que precisa ser dado pelos órgãos e entidades públicas, uma vez que é a comunicação que estabelece entendimento e cria alternativas de uma melhor forma de vida em sociedade. (CARDOSO, 1991).

Como se pôde perceber, até o presente ponto o cidadão é entendido como o alicerce para uma sociedade mais harmônica e justa, supondo que é nele que se encontram respostas e alternativas para um melhor planejamento para a vida em sociedade. Percebe-se que o cidadão ainda não foi colocado devidamente em seu lugar, sendo monitorado apenas por leis e contratos, demonstrando assim uma deficiência governamental na prática da gestão social exercidas pelos órgãos e entidades públicas, assim como a deficiência aparente dos meios, formas e modos utilizados para promover comunicação.



Hoje, no meio da segurança pública, é discutido exacerbadamente sobre policiamento comunitário. O foco principal é a disposição do cidadão na colaboração da segurança pública. Nesse contexto o sucesso depende do comportamento diário manifestado pelas partes, com o objetivo de intensificar o contato entre cidadão e agentes de segurança em benefício do todo.

De acordo com Trojanowicz (2007. p.1) policiamento comunitário é

Uma filosofia e uma estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia, baseada na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos, como crimes, drogas, medos, desordens físicas, morais e até mesmo a decadência dos bairros, com o objetivo de melhorar a qualidade geral de vida na área.

A ideia aparenta ser de grande valia, pois se trata de uma estratégia de aproximação que coloca todos como participantes do processo. Mas ao longo das explanações existentes sobre policiamento comunitário é possível perceber onde existe uma provável deficiência, que é a falta da organização dialógica para balizar as estratégias de envolvimento coletivo, mostrando a insuficiente para agenciar a interação com a perspectiva de minimizar ou até mesmo evitar eventos desastrosos que flagela a sociedade.

Sem uma comunicação planejada que balize o policiamento comunitário, pode-se deduzir que todo o trabalho de interação provavelmente não será consistente e nem mesmo eficaz. Pois só uma comunicação efetiva e verdadeiramente dialógica é capaz de despertar sentimentos de confiança e veracidade nas pessoas, nos cidadãos. (FREIRE, 1987).

#### **4 Considerações finais**

A comunicação pública, por ter seu foco na coletividade, promove a crença de proporcionar uma sociedade mais organizada, estabelecendo para as instituições públicas canais de diálogos consistentes que gerem cidadãos atuantes e bem informados, facilitando a realização das diversas atividades sociais, dentre elas a da segurança pública.

Um dos mais acentuados problemas cotidianos vividos pela sociedade é o da segurança. A maioria dos telejornais apresentam diariamente diversas notícias relacionadas a ela ou à falta dela. Com isso pode-se sugerir a comunicação pública



como o meio de exercer intercâmbio entre as partes na tentativa de suprir essas deficiências, na perspectiva de mensurar seus efeitos através da harmonização do meio e da interatividade responsável e cooperativa entre governantes e governados, ou melhor, entre cidadãos e agentes de segurança pública.

A ideia que a comunicação pública sugere para a resolução de problemas cotidianos promove o estreitamento de laços sociais. Por meio de uma gestão das Relações Públicas, pode-se colocar todos os públicos envolvidos em prol de um único objetivo: compartilhar as informações e as responsabilidades. Só assim a segurança pública entendida efetivamente como um direito e dever de todos, será capaz de ser experimentada na prática.

Considerando o que foi discutido até aqui, surge uma expectativa na transformação que se possa fazer usando a comunicação pública como norteadora do relacionamento entre Estado e cidadãos, e todos os recursos por ela oferecidos. Originando na sociedade uma segurança balizada por conceitos de cidadania, transformando a sociedade com a participação de todos.

### **Referências bibliográficas**

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para entender relações públicas**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 1993.

\_\_\_\_\_. Cândido Teobaldo de Souza. Fundamentos de relações públicas governamentais. In: **Revista comunicação e sociedade**. Instituto Metodista de Ensino Superior. Editora Cortez e Morato. Dez.1979, vol. 1, nº 2.

CARDOSO, Onésio de Oliveira. Os paradigmas no ensino da comunicação: a transgressão epistemológica. In: **Revista comunicação e sociedade**, nº17. Ago. de 1991.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: **Comunicação pública: estado, sociedade e interesse público**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

FREIRE, Paulo. A dialogicidade: essência da educação como prática da liberdade. In: **Pedagogia do Oprimido**. 17º ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

MELHORAMENTOS, **Minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Companhia Melhoramentos. 1997.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In: **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2ª ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 2009.



NASCIMENTO, Elisângela Costa; BRITO, André Aquino; HELAL, Diogo Henrique; **As relações públicas e os desafios na comunicação pública.** XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação-UnB. Brasília. Set. 2006.

SANTOS, Emerson Clayton Rosa. **O conceito de segurança pública.** São Paulo. 2005. Disponível em [http://www.unieuro.edu.br/downloads\\_2005/informacoes\\_seguranca\\_publica\\_texto](http://www.unieuro.edu.br/downloads_2005/informacoes_seguranca_publica_texto). Acesso em: 31 mai. 2012.

SILVA, Leonardo de Queiroz e Silva. Curso de capacitação gestão em segurança pública. In: **Apostila de padrões e sistemas de policiamento.** 1ª ed. Goiânia. 2008.

SOUSA, J. Francisco Saraiva. **Tönnies: comunidade e sociedade**

TROJANOWICZ, Robert. Policiamento comunitário: como começar. Set. 2007. Disponível em: <http://policiamentocomunitario.blogspot.com.br/2007/12/o-que-polcia-comunitria.html>. Acesso em: 03 out. 2012.

ZÉMOR, Pierre. La Communication Publique. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995.