

## **Comunicação pública e a política de Assistência Social: uma intercessão necessária à democracia<sup>1</sup>**

Kênia Augusta Figueiredo<sup>2</sup>  
Universidade de Brasília

### **RESUMO:**

Este artigo sobre a importância da intercessão entre a comunicação pública e a política de Assistência Social decorre da pesquisa realizada nos Centros de referência de Assistência Social - Cras junto a técnicos e usuários, entre março de 2014 a janeiro de 2015, em municípios diferenciados, nas cinco regiões geográficas do país. A partir da reflexão que se referencia no conceito clássico de Comunicação Pública como um direito humano o estudo evidenciou, dentre outras coisas, o potencial de contribuição que essa transversalidade possui para o fortalecimento da democracia, ainda que sob a égide do neoliberalismo.

**PALAVRAS CHAVES:** Comunicação Pública; Assistência Social; Democracia; Cidadania.

### **INTRODUÇÃO:**

Este artigo sobre a intercessão entre comunicação pública e a política de Assistência Social para o fortalecimento da democracia advém da pesquisa realizada nos Centros de referência de Assistência Social - Cras junto a técnicos e usuários, no período de março de 2014 a janeiro de 2015, em cinco municípios de porte habitacional diferenciado, nas cinco regiões geográficas do país<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Políticas e Estratégias de Comunicação, XIX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutora em Comunicação pela Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília/UnB. Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ. Professora do Departamento de Serviço Social/UnB. E-mail: [figueiredo.kenia@gmail.com](mailto:figueiredo.kenia@gmail.com)

<sup>3</sup> A pesquisa e análise dos dados podem ser aprofundadas por meio da tese de doutorado “Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras”, elaborada por esta autora, defendida na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, em fevereiro de 2016.

---

A importância desse tema tem relação com o que Bobbio (1992) denominou de gravidade do problema atual. Para esse autor, os direitos do homem, a democracia e a paz são três momentos necessários do mesmo movimento histórico. Não é possível existir democracia sem o reconhecimento e a proteção dos direitos do homem. Tampouco é possível haver paz sem as condições necessárias à vida.

A análise dos dados apurados<sup>4</sup> se fundamentou no materialismo histórico dialético, bem como nas principais características e funções clássicas do conceito de Comunicação Pública o que permitiu evidenciar o potencial de contribuição que essa transversalidade possui para o fortalecimento da democracia, mesmo sob a égide do neoliberalismo.

### **Comunicação Pública: um ethos para o fortalecimento da cidadania**

Embora a Comunicação Pública seja um conceito ainda em construção, esta advém no mesmo rastro do processo de redemocratização do país que possibilitou: a produção de alterações nas estruturas do Estado, das instituições privadas, do terceiro setor, além da pressão social pela implantação das políticas públicas sociais. Alguns pesquisadores brasileiros<sup>5</sup> tem se debruçado na perspectiva de compreender e definir o conceito de Comunicação Pública, dialogando inclusive com autores no exterior do país. No geral, há um reconhecimento de que a comunicação nas instituições públicas, estatais ou não, deve estabelecer uma interlocução ativa com o receptor, não devendo, portanto, contentar-se com os princípios utilizados no mercado de produtos ou no *marketing*, e sim articulados ao espírito da publicidade. De acordo com Duarte (2009, p.

---

<sup>4</sup> Importa esclarecer que essa pesquisa foi realizada no período que envolveu parte dos mandatos de Dilma Rousseff, sendo anterior ao golpe político. Embora o país assista a partir do governo Temer (2016/2018) e principalmente após a posse de Jair Bolsonaro (1º de janeiro 2019) o desmonte das políticas sociais e a fragilização das instituições públicas, comprometendo o Estado de direito e a democracia compreende-se que esta pesquisa mantém sua validade em virtude das contribuições que ela pode ofertar àqueles que operam o Sistema Único de Assistência Social e aos que se colocam no campo da resistência contra os desmontes por meio do controle social.

<sup>5</sup> Ao longo do desenvolvimento da pesquisa vários artigos e teses foram consultados. Alguns tratavam da relação entre a comunicação pública e outras áreas das políticas públicas, em especial a Saúde. Mas importa destacar a contribuição do prof. Murilo Ramos (2005) sobre a necessidade de que a comunicação pública seja reconhecida enquanto política pública essencial, tal como políticas públicas para os segmentos de saúde, alimentação, saneamento, trabalho, segurança, entre outros. Importa destacar também produções na esfera pública estatal, referenciadas, em especial, nas experiências dos conselhos na área da Saúde e ainda, as publicações sobre a conceitualização de Comunicação Pública. Destacam-se os livros: *Comunicação Pública – Estado, mercado, sociedade e interesse público*, organizado por Jorge Duarte, e o livro *Comunicação Pública – interlocuções, interlocutores e perspectivas*, organizado por Heloiza Matos, dentre outras publicações na Revista *Organicom*, em especial a edição de número 4, de 2006.

60), o interesse recente dos comunicadores que atuam nos três poderes tem reconhecido a Comunicação Pública na atualidade como:

Uma expressão que não especifica um conjunto de conhecimentos, áreas, profissões ou estruturas estando mais próximo de se caracterizar como um ethos, uma postura de perceber e utilizar a comunicação como um instrumento de interesse coletivo para fortalecimento da cidadania.

Nessa perspectiva, a Comunicação Pública diz respeito a uma dinâmica de informações na esfera pública, que pode inclusive chegar ao seu destinatário final por meio de reinterpretações e ou mediações, mas que objetiva, no geral: informar, consultar, deliberar, negociar e corresponsabilizar os cidadãos e ou consumidores em assuntos sempre de interesse geral. Nesse sentido, autores como Lópes (2003, p. 1 *apud* Koçouski, 2013, p. 45) consideram que a comunicação pública nasce da relação que existe entre comunicação e política, considerando que o público é aquilo que é de todos e que a política é a arte de construir consensos. Daí ser possível ela se constituir em algumas dimensões, inclusive as de caráter mobilizatório.

No Brasil, a compreensão consensual é de que a Comunicação Pública é um conceito que tem sua origem na comunicação governamental, embora não se confunda com ela. Matos (2009) considera que a comunicação de governo pode contribuir para o fortalecimento do debate público, sem, contudo, haver mudanças no status dos cidadãos, visto que, de acordo com Brandão (2009), a comunicação pública identificada como ação governamental teria de desenvolver ações voltadas para a cidadania, as quais não ocorreriam por meio do embate argumentativo, mas por meio de quatro ações. Seriam elas: i) campanhas ligadas aos direitos dos cidadãos vinculados ao direito à assistência social, moradia, saúde e empregos, que devem despertar o sentimento cívico e a noção de cidadania; ii) campanhas de prevenção social voltadas para a higiene, segurança, educação e outros que objetivam mudanças de comportamento e de compreensões da realidade; iii) convocação dos cidadãos para o cumprimento de seus deveres, tais como alistamento militar, declaração de imposto de renda, entre outros; iv) realização de campanhas para melhorar a imagem pública do próprio governo.

Ainda de acordo com Matos (2009; 2013), mudar o status dos cidadãos envolve mais que estratégias de convencimento, publicização de fatos e regulação social. É necessário o investimento no diálogo e na busca coletiva pelo entendimento, com vistas

a soluções de questões de interesse público. Daí ser necessário compreender que a Comunicação Pública é muito mais que uma relação entre o governo e o povo, competindo a este assegurar os meios que favoreçam relações democráticas e inclusivas entre o Estado e a sociedade. Dessa forma, compreende-se que o Estado é o único, entre os demais sujeitos (promotores ou emissores) envolvidos nas dimensões da Comunicação Pública, que age pelo dever de informar, uma vez que é no âmbito estatal que ocorre o reconhecimento do direito do cidadão e no qual deve estar assegurado o princípio da impessoalidade (Kçouski, 2013; Matos 2009). Trata-se de um princípio constitucional (CF-88. Artigo 37) em que se deve excluir a promoção de autoridades ou servidores públicos, partidos políticos, entre outros, sobre as realizações administrativas. Nesse sentido, entende-se ser uma característica intrínseca a esse campo de atuação da Comunicação Pública a dimensão ética comprometida com o interesse público, “sem a qual ela deixa de existir enquanto conceito” (Kçouski, 2013, p. 54).

Outro aspecto que também requer um aprofundamento nessa dimensão diz respeito à comunicação normativa, na qual se torna impensável a relação de troca entre Estado e cidadãos sem que estes últimos não compreendam as leis. Haswani (2013) aponta que, no Brasil, o caráter patrimonialista do estamento burocrático sempre privilegiou as classes dominantes desde o período colonial. A autora contribui com a ideia de que, ao longo da história do Brasil, a cúpula do poder sempre privilegiou e apadrinhou seus pares com cargos e vantagens, sendo que muitos desses apadrinhados vinham de universidades europeias, o que propiciou a criação de mecanismos de organização e controle da sociedade de forma a demonstrar a superioridade e o poder dos governantes, considerando-se o discurso rebuscado, com palavras incompreensíveis para uma massa de analfabetos e iletrados.

Essa prática de elaborar os documentos administrativos não em função do destinatário final adentrou a cultura política brasileira, comprometendo o exercício democrático, dado que o conhecimento e a compreensão das leis são a base da comunicação pública e pré-condição para uma relação consciente entre o Estado e o cidadão. A Comunicação Pública, portanto, deve atuar para reduzir as diferenças de compreensão da realidade promovida historicamente pela desigualdade social com o apoio de uma comunicação governamental elitista e centralizadora.

Para Matos (2006) e Brandão (2009, p. 9) existe, entre tantas compreensões, um ponto comum no entendimento sobre a comunicação pública: a de que ela se refere a

um “processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade, com o objetivo de informar para a construção da cidadania”. Koçouski (2013) colabora com a compreensão de que a Comunicação Pública ocorre quando há o reconhecimento pelo agente de prestar um atendimento em que esteja assegurado o direito do cidadão à informação e à participação em assuntos relevantes à condição humana ou na vida em sociedade de forma a colaborar para que o debate se desenvolva até o nível de negociações e construção de consensos. Dessa forma, a Comunicação Pública pode ser identificada não só no âmbito do controle social como também no cotidiano das políticas sociais, uma vez que parte do controle social é representado pelos usuários dos serviços, a exemplo do Conselho Nacional e alguns conselhos estaduais e municipais da Assistência Social.

No campo da prestação de serviços ao cidadão por meio das políticas públicas sociais ocorrem processos comunicativos entre o Estado e o cidadão, mediados por agentes públicos estruturados e organizados sob diretrizes técnico-ético-políticas que podem estar coadunados ou não com os princípios da Comunicação Pública. De qualquer forma, trata-se de um espaço público constituído por fluxos de informação e interação entre agentes públicos e sujeitos sociais mediados pelo interesse geral. Nesse sentido, importa reconhecer que a Comunicação Pública, embora ocorra em um vasto campo e sua conceituação ainda ser um desafio, é realidade, sendo possível identificá-la a partir de sua singularidade e de suas formas como apresentado a seguir.

### **Comunicação Pública e a política de Assistência Social: formas e singularidade que se entrecruzam**

Embora a política de Assistência Social seja uma política em disputa entre as forças conservadoras e as que se colocam no campo de defesa do direito social, a pesquisa evidenciou uma proximidade entre o conceito de Comunicação Pública e o que vinha sendo desenvolvido na Assistência Social por meio dos tipos de mensagens (Duarte, 2009), em que pese a ausência de reflexão aprofundada a respeito do direito à comunicação e as particularidades da própria política, o que faz gerar precariedades, comprometendo o desenvolvimento da Comunicação Pública. No entanto, é possível perceber um potencial, considerando-se que o que é praticado pode ser melhorado ou

---

superado, no caso de haver vontade política inclusive para o enfrentamento das práticas conservadoras.

Ao abordar o tipo de mensagem institucional verifica-se que há o contato direto entre usuário e equipe de referência no cotidiano, a existência de materiais impressos informativos e a utilização de redes sociais, em especial o Facebook, estando os equipamentos próximos aos usuários e estes, por sua vez, satisfeitos com o atendimento das equipes de referência do Cras. No entanto, o material é produzido pelos próprios técnicos, o que dificulta a produção de instrumentos na justa medida, acarretando problemas na comunicação e a necessidade de esclarecimentos a respeito das especificidades da política, tendo como consequência o não reconhecimento por parte dos usuários e da sociedade em geral.

Em relação ao tipo de mensagem que diz respeito às informações de gestão, o que se percebe é que com o advento do Suas houve uma maior circulação interna das informações, deliberações, normativas e capacitações, por meio de materiais impressos e de tecnologias ligadas à internet. Porém, houve uma dificuldade por parte dos agentes gestores dirigentes em assegurar a comunicação enquanto uma política de gestão, não afirmando, portanto, a Assistência Social como política pública. Não houve estratégias de comunicação de massa e tampouco com a mídia comercial, acarretando, assim, em muitas incompreensões por parte do público usuário e a quase invisibilidade da área como política pública. Assim, conceitos básicos como Assistência Social, assistente social, Serviço Social, acompanhamento familiar, entre outros são sempre confundidos.

As informações do tipo de utilidade pública dizem respeito às informações que estão relacionadas ao dia a dia das pessoas, portanto, estão ligadas à Assistência Social, à rotina dos Cras, aos atendimentos individuais e às reuniões coletivas realizadas com fins educativos. Percebe-se que houve uma comunicação direta por meio da escuta e do diálogo entre a equipe de referência e os usuários, seja individual, coletiva ou comunitária, sendo que a proximidade do local de moradia favoreceu a uma maior compreensão a respeito da cultura dessas pessoas. Contudo, faltou uma melhor identificação do técnico, afinal, apenas a utilização de uniformes não assegura transparência. Constatou-se a necessidade de um suporte de comunicação adequado, por parte das prefeituras, às atividades internas e externas na comunidade. Além disso, em alguns Cras visitados, a forma de garantir a participação dos usuários pelos técnicos reproduz relações autoritárias, paternalistas e tuteladas, que reforçam a subalternidade,

---

de partida negligenciando as normativas e as suas finalidades, o que, do ponto de vista da Comunicação Pública, é irreparável, considerando-se o seu compromisso com a democracia e o atendimento ao cidadão como meio e meta de todo o trabalho.

A Prestação de Contas é um tipo de informação que prevê a apresentação e esclarecimentos sobre as decisões políticas e sobre o uso de recursos públicos, inclusive de ordem orçamentária e financeira. A Assistência Social possui uma gestão compartilhada entre os entes federados e conta com controle social. De dois em dois anos são realizadas as conferências nacional, estaduais e municipais, para a avaliação e a deliberação de diretrizes para a política. Em todo o país estão em funcionamento os Conselhos de Assistência Social no âmbito nacional, estaduais e municipais, e os repasses financeiros ocorrem somente por meio dos Fundos de Assistência Social (nacional, estadual e municipal) sob o monitoramento do controle social. Apesar disso, a prestação de contas é limitada aos operadores do sistema, em linguagem pouco acessível.

Já as informações do tipo de interesse privado que são aquelas que dizem respeito exclusivamente ao cidadão ou às instituições privadas podem ser observadas nos Cras por meio das orientações e acompanhamentos a indivíduos e às famílias inseridas nos serviços e nos benefícios sociais. Percebeu-se um compromisso e um esforço da equipe técnica em viabilizar esse direito do cidadão, havendo uma variedade de canais para comunicação direta, mas também o potencial de uma comunicação virtual já que os usuários, em geral, têm acesso às novas tecnologias de comunicação. No entanto, a infraestrutura é precária, o que acarreta, muitas vezes, em negligência e em desrespeito com o usuário, como ocorre principalmente em relação ao Programa Bolsa Família.

A informação do tipo mercadológico refere-se à divulgação de concorrências públicas. A política de Assistência Social obedece às regras da administração pública quanto a compras de material de consumo e de investimentos. No entanto, possui uma especificidade em relação ao que se denomina de rede socioassistencial. Trata-se de uma parceria, entre as entidades da sociedade civil com o Estado, por meio da qual são repassados recursos financeiros públicos para a prestação de serviços assistenciais. Desde a era Vargas, a relação com as entidades filantrópicas sempre foi decidida pelo próprio Presidente da República, seguido pelo Congresso Nacional e, posteriormente, pelo Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), cuja composição envolvia políticos

e pessoas da elite, que fornecia o título de filantropia com vistas à isenção de impostos. Ao longo da história ocorreram muitas denúncias envolvendo algumas dessas entidades, o que suscitou, após a Constituição de 1988, o debate sobre o papel do Conselho Nacional de Assistência Social em relação ao registro das entidades e de concessão de Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Ceas). Em novembro de 2005, foi aprovada uma Resolução pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) que definiu sobre as características essenciais para o reconhecimento e para o registro de entidades de Assistência Social nos conselhos de Assistência Social. A partir dessa Resolução não se caracterizam como entidades e organizações de assistência social as entidades religiosas, os templos, os clubes esportivos, os partidos políticos, os grêmios estudantis, os sindicatos e as associações que visem somente ao benefício de seus associados, que dirigem suas atividades a público restrito, categoria ou classe. Em que pese a seleção da rede filantrópica, isso não quer dizer que a concepção majoritária entre esses prestadores de serviços socioassistenciais seja a da assistência social como um direito à proteção social, haja vista o perfil religioso e político de muitas dessas entidades.

Quanto ao tipo de mensagem que disponibilizam os dados públicos, isto é, os dados produzidos pelo Estado que dizem respeito à coletividade, como, por exemplo, as leis, as normas, os estudos e as estatísticas, na Assistência Social todas as leis e normativas foram disponibilizadas em versões impressas e no site do MDS. Em todos os eventos da área sempre havia um estande do ministério para distribuição gratuita desses materiais.

Outra ferramenta criada em 2007, foi o Censo Suas, regulamentado pelo Decreto 7.334/2010. Trata-se de um processo de monitoramento que coleta dados por meio de um formulário eletrônico preenchido pelas secretarias e pelos conselhos de Assistência Social anualmente, no decorrer do segundo semestre de cada ano. O Censo Suas se consolidou como um dos principais instrumentos para o planejamento e para o monitoramento da Assistência Social ao produzir informações que permitiram o acompanhamento das unidades gestoras e prestadoras de serviços do Suas, bem como do controle social, estando disponível no site do MDS para acesso da sociedade em geral.

Esses materiais, porém, só existem em versões para gestores e técnicos. Somente em 2005 e em 2006 foi distribuída pelo MDS uma revista com uma história em



---

quadrinhos que informava sobre o Suas, a sua organização e a sua estrutura, bem como sobre o controle social. Foram distribuídos 80.000 exemplares, porém, essa publicação nunca esteve disponível virtualmente.

Quanto às formas da Comunicação Pública apontadas por Zémor (2009), na Assistência Social podemos considerar que, em relação à estrutura de organização, de armazenagem e de socialização da informação, foram feitas algumas alterações, como, por exemplo, a recente reformulação do site do MDS, melhorando a organização, o que otimiza as buscas e o acesso às informações. No site, havia um investimento também em relação à acessibilidade. Além disso, o Censo Suas havia se configurado como uma ferramenta de planejamento e já foi premiado no 16º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal, em 2011. Contudo, o acesso dos usuários aos dados continuou sem investimento, não havendo canais com linguagem acessível e nem o incentivo ao acesso para aqueles que já usam a internet.

Em relação ao espaço de recepção, podemos concluir que os Cras adotaram a identificação indicada pelo MDS e os imóveis próprios propiciam uma recepção próxima ao entendimento da recepção da Comunicação Pública. Porém, a presença de equipamentos multimídia nos Cras não quer dizer que haja oferta de informações numa linguagem ajustada ao público usuário e nem tampouco os assuntos disponibilizados na maioria pela TV aberta são compatíveis com uma cultura emancipadora. Além disso, nenhum técnico estava identificado com nome e função, embora estejam uniformizados na maioria dos lugares.

Quanto à escuta e o diálogo, eles compõem o cotidiano dos Cras e são os principais instrumentos de trabalho junto aos usuários. Percebe-se que ambos requerem tempo e capacidade de mediação do técnico em relação ao usuário. Essas duas ações são apontadas pelos trabalhadores como um grande desafio, considerando-se que, de acordo com os técnicos, o tempo requerido é incompatível com o desempenho de outras muitas atividades e, em relação à linguagem, é comum os comentários sobre a necessidade de qualificação e de revisão, uma vez que a linguagem oral utilizada precisa ser uma linguagem ajustada ao perfil do usuário, e o conteúdo compatível com uma abordagem emancipadora.

---

Sobre as Campanhas de informação de interesse geral, há uma adesão nacional das duas campanhas<sup>6</sup> cujos indicadores sociais no país são relevantes e que ocorrem principalmente porque o governo federal assegura recursos financeiros para a realização delas. Percebe-se o empenho das equipes de referência dos Cras para a realização de tais campanhas em articulação com a rede. No entanto, além de os recursos financeiros serem poucos, não há um apoio de profissionais de comunicação para a produção de materiais para visibilidade do evento. Muitas vezes, são reproduzidos os nomes das campanhas sem nenhum ajuste, o que produz faixas longas e inadequadas inclusive às ruas estreitas da maioria das cidades, que, por sua vez, são de pequeno porte.

A respeito da comunicação interna, da publicidade dos serviços e da valorização da política institucional, o que se percebeu em relação à comunicação interna é que ocorreram mudanças significativas, mas, em relação à comunicação externa, seja para o público atendido ou para a sociedade em geral, ou ainda para as políticas sociais setoriais, parceiros da rede privada e a mídia, entre outros, a ausência de investimentos foi total, o que comprometeu não só a legitimidade e desenvolvimento da política, mas também a própria democracia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem dúvida para consolidar uma intercessão entre a comunicação pública e a política de Assistência Social há um longo caminho ainda a ser percorrido. Embora o Sistema Único de Assistência Social - Suas seja a materialização de uma luta histórica dos movimentos sociais pela assistência social em se transformar em uma política pública, sua implantação, tendo o *neoliberalismo à brasileira* como o fio condutor que não cessa de reeditar o clientelismo e a subalternidade, exige daqueles que constituem as forças em presença e que lutam pelos direitos humanos e sociais muita persistência, criatividade e, contraditoriamente, abnegação, voluntarismo e messianismo. principalmente no que diz respeito à produção de instrumentos na justa medida para a comunicação com os/as usuários/as, além de uma maior articulação entre os tipos, formas e à singularidade da Comunicação Pública.

---

<sup>6</sup> Trata-se das campanhas de combate a exploração sexual de crianças e adolescentes, bem como a de combate ao trabalho infantil.

---

Ao longo da pesquisa, percebeu-se que embora a precariedade intencionada na política de Assistência Social seja predominante, quase hegemônica, há vários focos de resistência expressos nas formas e singularidades da Comunicação Pública que em superando seus limites possibilitam processos comunicativos com a capacidade de qualificar o entendimento sobre a política de Assistência Social e o cotidiano, estimulando o protagonismo, a cidadania e a democracia.

É entre contradições e mediações que a história dos homens é construída, sendo a antítese a alma da dialética, uma vez que toda realidade social gera, por meio da dinâmica interna própria, o seu contrário. E tem sido desse modo a construção da democracia e das políticas públicas neste país em que pese o capitalismo nesse estágio desmontar os direitos trabalhistas, recuar os direitos sociais, retroceder a democracia e expor como nunca o meio ambiente planetário a uma devastação sem precedentes, sem significar, contudo o fim da história, mesmo com todo o poder da alienação histórica, capaz de fazer atravessar séculos e fronteiras concepções ideológicas opressoras, preconceituosas e segregadoras.

Dá ser fundamental, uma vez que é por meio da práxis que se vinculam as condições objetivas e subjetivas para a superação e desenvolvimento do ser social reconhecer a comunicação como um direito humano integrado às políticas sociais e a importância da presença dos profissionais da comunicação na área já que a comunicação pública é uma unidade dialética entre a dimensão humana e técnica da comunicação, conforme indicou Gomes (2007).

#### **FONTES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 13ª impressão. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1992.

BRANDÃO, Elizabeth. “Conceito de comunicação pública”. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DUARTE, Jorge. “Instrumentos de Comunicação Pública”. In: \_\_\_\_\_. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

---

GOMES, Raimunda Aline Lucena. **A comunicação como direito humano: um conceito em construção**. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Programa de Pós-Graduação do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, 2007.

HASWANI, Mariângela. “O discurso obscuro da lei”. In: MATOS, Heloiza (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2013.

KOÇOUSKI, Marina. “Comunicação pública: construindo um conceito”. In: MATOS, Heloiza (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2013.

MATOS, Heloisa; GIL, Patrícia Guimarães. “Quem é o cidadão na comunicação pública?” In: MATOS, Heloisa (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2013.

\_\_\_\_\_. Comunicação Política e Comunicação Pública. **Revista Organicom**, ano 3, n. 4, USP, São Paulo, 2006.

\_\_\_\_\_. “Comunicação pública, esfera pública e capital social”. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ZÉMOR, Pierre. As formas da Comunicação Pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

#### **DOCUMENTOS OFICIAIS:**

BRASIL. **Censo SUAS 2014** – Resultados Nacionais, Secretarias Municipais de Assistência Social, Gestão Municipal. Brasília, Coordenação Geral de Vigilância Socioassistencial. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Abril de 2015. (Mimeo)

BRASIL. **Censo SUAS 2014** – Resultados Nacionais, Centros de Referência da Assistência Social, CRAS. Brasília, Coordenação Geral de Vigilância Socioassistencial. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Abril de 2015. (Mimeo)

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.