

---

## **Comunicação e Cidadania: Comunicação Rede Acolhe da Defensoria Pública Geral do Estado –CE com os Assistidos <sup>1</sup>**

Raquel da Silva Martins<sup>2</sup>

Maria Elenita da Silva Martins<sup>3</sup>

Carla Michele Andrade Quaresma<sup>4</sup>

Centro Universitário Estácio do Ceará, Fortaleza, CE

### **Resumo**

O presente trabalho visa conhecer e publicizar os processos comunicativos que envolvem a divulgação e aceitação de participação, de assistidos, da Rede Acolhe. A Rede Acolhe é um Programa de Atenção Integral às Vítimas de Violência, desenvolvido pela Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará em parceria com o Ceará Pacífico e instituições nos bairros onde atuam. Para além do serviço de programa de proteção, é necessário conhecer a forma como é trabalhado os processos que envolvem os assistidos, bem como as carências e suprimentos que o programa oferece.

### **Palavras-chave**

Acesso Público; Comunicação; Comunicação Pública; Cidadania; Sociedade.

### **Introdução**

A comunicação pública e cidadã pode ser vista e entendida de diversas maneiras ao longo de sua definição, tendo em vista que, no Brasil, a forma comunicacional ficou evidente no período da Ditadura Militar para que houvesse uma suposta calma na sociedade civil. Nos anos 1970 houve mudanças, como ao aumento das assessorias e posteriormente, mudanças nos valores, que passarão a incluir, além de pública, o valor cidadão na comunicação.

Cidadania resulta em aliança, mobilização, auxílio e o desenvolvimento de vínculos de corresponsabilidade diante dos interesses coletivos, e a regra da luta pela

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na IJ07 - Comunicação, Espaço e Cidadania do XXI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 30 de maio a 1 de junho de 2019.

<sup>2</sup> Estudante de Graduação 6º semestre do Curso de Jornalismo do Centro Universitário Estácio- CE, e-mail: [raquelmartins.rdsm@gmail.com](mailto:raquelmartins.rdsm@gmail.com)

<sup>3</sup> Estudante de Graduação 5º semestre do Curso de Letras da UFC- CE, e-mail: [mariaelenitamartins@bol.com.br](mailto:mariaelenitamartins@bol.com.br)

<sup>4</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Jornalismo do Centro Universitário Estácio- CE, e-mail: [carlamichelequaresma@gmail.com](mailto:carlamichelequaresma@gmail.com)

---

inclusão tem se tornado as expectativas e as várias opiniões e não o consenso de vontades.

Enquanto publicidade da informação é preciso olhar para setores como assessorias e processos de comunicação que não são publicizados, que se caracterizam como comunicação interna, mas que não deixam, porventura, de serem comunicação pública.

Disto isto, este trabalho tem intuito de conhecer, primeiramente, e difundir os processos comunicativos que envolvem a divulgação e aceitação de participação, de assistidos, da Rede Acolhe, que é um Programa de Atenção Integral às Vítimas de Violência, desenvolvido pela Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará em parceria com o Ceará Pacífico e instituições nos bairros onde atua.

Portanto, pretende-se entender a prática comunicacional da instituição analisada, no contexto de comunicação pública e processo de cidadania. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, leitura de conteúdo do site institucional da DPGE-CE, Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará e pesquisa documental, como entrevistas por escrito e relatório institucional.

### **Comunicação Pública: Breve Histórico**

O estudo da comunicação entre instituições e sociedade deve ser estruturado em suas premissas e divisões. Por exemplo, no âmbito comunicacional não jornalístico há comunicação governamental, política e pública. Definir e trabalhar cada uma dessas definições é necessário para entender o que há de ser estudado sobre os processos comunicacionais que envolvem a Rede Acolhe a serem estudados no presente trabalho.

De acordo com Brandão (2009, p.4), “a comunicação pública é inserida em um contexto onde entende-se que esta é de responsabilidade do Estado, para que sejam estabelecidos fluxos comunicacionais”. Assim sendo, é possível relacionar com a divulgação de dados e aspectos que são relevantes tanto para Estado, repartições públicas e sociedade civil.

Nesta acepção, dever-se-ia compreender comunicação pública como um processo comunicativo das instâncias da sociedade que trabalham com a informação voltada para a cidadania. Entre elas, órgãos governamentais, organizações não governamentais, associações

---

profissionais e de interesses diversos, associações comunitárias, enfim, o denominado terceiro setor, bem como outras instâncias de poder do Estado, como conselhos, agências reguladoras e empresas privadas que trabalham com serviços públicos, como telefonia, eletricidade, etc. (BRANDÃO, 2009, p.5).

Desse modo, entende-se que a comunicação pública abrange não somente algumas instâncias da sociedade as quais trabalham com a comunicação, mas esta acerca-se de diversos setores, tendo portanto como foco a informação propensa a cidadania.

Entendendo que o processo de comunicação em setores públicos dar-se-á não apenas por colaboradores institucionais não comunicadores, é preciso entender e ressaltar, embora de maneira breve, as assessorias de comunicação, que cumprem o papel de informar e tornar público processos também comunicativos que ocorrem nesses ambientes.

No Brasil, a comunicação pública só passou a ter caráter cidadão em torno de 2002, onde foram criados e citados aspectos que tornaram, de fato, a informação para o tornar cidadão. E a partir desse aspecto é que vamos nos ater às assessorias (BRANDÃO, 2009).

Tendo como base alguns autores, é possível enfatizar que a comunicação pública não faz parte de uma comunicação governamental e diz respeito ao Estado e não ao Governo. A comunicação pública tem alguns propósitos principais dentre os quais podem ser destacados: responder a obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de modo a permitir a prestação de serviço ao público (MONTEIRO, 2009).

Silva (2003, p.36) faz observações que a comunicação pública é feita também por intermédio de movimentos sociais e organizações do terceiro setor, e ainda por empresas privadas cujas ações sociais:

Transcendem os limites dos negócios privados, para alcançar tanto o conjunto de cidadãos mais diretamente ligados a essas empresas e organizações quanto os diversos segmentos da sociedade atingidos pela sua oferta de produtos, bens e serviços, com os quais mantém o compromisso da responsabilidade social (SILVA, 2003.p. 36).

---

Dentre os diversos espaços pelo qual transita a comunicação pública é a imprensa o mais valorizado pelas instituições, seguindo a máxima de que o que existe é o que está nos veículos.

Devido sua natureza e singularidade, a comunicação pública está diretamente ligada a questões públicas. Em geral tais questões tratam de um item ou assunto em disputa, abrangendo pontos de vista que divergem sobre o que deve e o que não deve ser realizado quanto a sua condução, e mobilizando forças na sociedade que trabalham de modo diferenciado e como motivações diversas. (NEVES, 2000).

Não resta dúvida de que o interesse despertado é crescente com respeito a comunicação pública e a participação pública em assuntos polêmicos que permeiam a chamada pauta social, em particular entre os movimentos sociais e organizações governamentais.

A comunicação pública e cidadã trata-se, portanto, de um ponto de partida e de encontro para o processo de reaprendizado da cidadania. O direito à comunicação transpassa indispensavelmente por meio da participação do cidadão como indivíduo participante em todas as fases do processo de comunicação, o que o faz ser também um emissor.

### **Acesso à Justiça e suas concepções**

No Brasil, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, o acesso à justiça pode ser identificado como um Estado de Direito e como uma democracia. Ou seja, liberdade e direitos individuais são assegurados. As determinações legais, no entanto, apesar de sua incontestável importância nem sempre traduzem a realidade. Por outro lado, é possível observar que ainda que em menor grau que no passado, é baixa a conscientização da população com relação sobre seus direitos bem como sobre os canais institucionais existentes para a solução de suas ações.

Sadek (2001) ressalta que os direitos fazem parte da letra morta na ausência de instâncias que assegurem seu cumprimento. O Poder Judiciário tem uma função central e cabe a este Poder a aplicação da lei e por conseguinte, assegurar a efetivação dos direitos individuais e coletivos. O Judiciário, em suas funções, conforme prescreve a

---

Constituição Brasileira, tem duas faces: uma de poder de Estado e a outra de prestador de serviços.

Os altos custos processuais podem tornar lentos as resoluções de pequenas causas, onde, em alguns casos, esses custos superam os valores requeridos. Assim, as camadas mais vulneráveis são desmotivadas ou mesmo expelidas do sistema, portanto todo e qualquer processo de ampliação do acesso à Justiça deve ter atenção especial e esse problema.

### **Defensoria Pública: a porta de acesso à Justiça e Cidadania**

Defensoria Pública e cidadania são expressões que se encaixam em uma mesma equação. O aspecto comum é a supremacia da Lei e a consequente possibilidade de se efetivar a igualdade está concedida em direitos civis, políticos sociais e supra individuais.

A real vantagem da lei ocorre por meio da manifestação da igualdade, é a estipulação da lei sobre todos, não importando se rico ou pobre, homens ou mulheres, poderoso ou humilde, jovem ou idoso, culto ou iletrado, governante ou governado.

A Constituição Federal de 1988 em seu art. 134º atribui papel extremamente relevante a Defensoria Pública: fundamental para a função jurisdicional do Estado e encarregada sobre “a orientação jurídica, promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.” (BRASIL, 1988)

O direito de acesso à Justiça é o direito primeiro, direito garantidor dos demais direitos, sem o qual todos os demais são somente ideologias que não se efetivam. O apoio jurídico voltado para os hipossuficientes é, então, a causa indispensável para a realização dos direitos e em consequência, da igualdade (SADEK, 2013).

Moraes (1997) dá uma definição de Defensoria Pública como sendo uma instituição fundamental ao papel jurisdicional do Estado, confiando-lhe como representação e instrumento do regime democrático, sobretudo, à direção jurídica integral e gratuita, à postulação e à defesa, em todos os níveis e instâncias, judicial e extrajudicial, dos direitos e interesses, individuais e coletivos dos necessitados na forma da lei.

---

O trabalho da Defensoria Pública torna-se vital devido ao processo de concretização do Estado Democrático Brasileiro que propiciou aos direitos fundamentais uma absoluta garantia constitucional, mas mostrou-se em divergência em relação ao seu cumprimento diante dos diferentes obstáculos à realização de tais direitos, dificultando a construção de uma sociedade mais precisa e democrática.

Conforme a Lei Complementar nº 80/94 artigo 3º a atuação da Defensoria Pública não está limitada somente em assegurar a assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovem a falta de recursos; ela tem como propósito primar pela dignidade da pessoa humana e pela diminuição das desigualdades sociais.

Assim sendo, a Defensoria Pública têm se mostrado como um dos mais significativos e importantes ferramentas de proteção dos direitos humanos, bem como criação de redes assistenciais integradas aos núcleos que desenvolvem ações, muitas vezes, mais específicas e também gerais, como acompanhamento, que os núcleos de serviço que auxiliam e acolhem individual e coletivamente assistidos que por diversas razões encontram-se vulneráveis, de forma jurídica, econômica, social e psicológica, em alguns casos e redes de assistência.

### **Rede Acolhe: A Cidadania através da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará**

Lançado em 07 de julho de 2017 pela Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, o Programa de Atenção Integral às Vítimas de Violência – Rede Acolhe, surgiu com o intuito de acolher familiares e vítimas de Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI), prestando serviços sócio assistencial e jurídico aos familiares das vítimas de crimes violentos letais intencionais – CVLI, que agregam homicídio doloso, latrocínio e lesão corporal seguida de morte, e também as vítimas de tentativa de homicídio.

Com um defensor público, psicólogo, assistente social e a supervisão do projeto, a Rede Acolhe conta, atualmente, de acordo com o último relatório elaborado em 2018, com 174 famílias atendidas, com o total de 870 familiares atendidos, de forma direta ou indiretamente. Desde seu início, em 2017, mais de 800 pessoas já foram beneficiadas com o acompanhamento. (DADOS NÃO PUBLICADOS)

- 
- A Rede conta com parceiros que trabalha na busca e indicação de famílias que possam vir a ser atendidas:
  - Secretaria Municipal de Saúde (SMS), com as Unidades Básicas de Saúde (UBS);
  - Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social (STDS); Secretaria da Educação (SEDUC);
  - Secretaria da Justiça (SEJUS);
  - Polícia Civil.

Além das unidades do CRAS e CREAS nos distritos onde são realizados os atendimentos.

Os processos de atendimento são dados de três formas, etapas em que a comunicação é o foco estudado pelo presente trabalho:

1. Demanda espontânea: casos encaminhados por outros núcleos da própria defensoria;
2. Rede de serviços: casos encaminhados pelos agentes parceiros;
3. Busca ativa: feita a partir de dados coletados com os parceiros, com visita aos centros de atendimento nos bairros, visita social, etc.

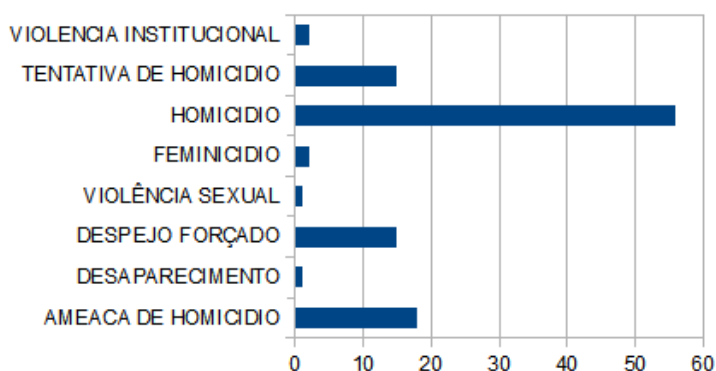
O Programa busca reduzir os danos causados pela violência e prevenir que outras mortes violentas ocorram. Mensalmente são realizadas visitas sociais aos familiares e encontros com diversos atores que compõem a rede local, com o objetivo de construir um modelo de ações integradas que visam a assistência e a proteção integral dos familiares e a vítimas de tentativas de homicídios.

A Rede Acolhe foi idealizada a partir de dados sobre a segurança pública no Ceará, como números advindos do Comitê Cearense pela Prevenção de Homicídios na Adolescência e da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), pois últimos cinco anos, o Ceará vivenciou um processo de reconfiguração de grupos criminosos que se reflete atualmente num aumento da sensação de insegurança vivida por uma parcela significativa da população, sobretudo, na Região Metropolitana de Fortaleza.

No ano de 2016, segundo relatório da SSPDS de 2016 publicado em 2017, aconteceram 3.407 crimes de violência letal e intencional. Em 2017, 5.134 pessoas mortas no estado. De acordo com Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social

foram 4.571 homicídios em 2018, redução de 12% em relação ao ano anterior, que registrou 5.134 homicídios no estado, sendo configurado como o mais violento de sua história. Tendo em vista os contextos citados, os núcleos da Defensoria Pública receberam ao longo do de 2017 e 2018 casos que envolvem violência institucional, de ameaças de morte, de desalojamento forçado, de tentativas de homicídios e de homicídios, fazendo o encaminhamento adequado para atendimento via Rede Acolhe.

Em 2018 foram encaminhados 110 casos, conforme gráfico abaixo:



Entre os impactos negativos causados nas famílias assistidas estão: o impedimento de circulação no bairro, restrição de acesso aos serviços públicos básicos, diminuição da renda familiar, transtornos mentais decorrentes da violência, riscos e ameaças, dentre outros.

De acordo com os dados de monitoramento da Rede Acolhe é possível entender, numericamente, os casos relatados acima: 40% dos assistidos estão impedidos de circularem nos territórios que habitam e 34% se dizem ameaçados de morte. 21,6% tiveram que tirar os filhos da escola por conta dos riscos, 28,1% passaram a fazer uso de medicação psiquiátrica por conta do trauma vivido e 31,1% tiveram diminuição da renda familiar.

Ainda de acordo com o relatório interno da Rede Acolhe 81,7 % das famílias de vítimas de homicídios não tiveram apoio comunitário e 85,4% não receberam assistência de serviços públicos. No que consiste o Sistema de Justiça, 87,0% não tiveram nenhuma assistência jurídica após o homicídio do parente, embora 66,4% tinham vontade de acompanhar o andamento das investigações e dos processos



criminais. Vale destacar que 42,7% das famílias relataram que outros familiares e amigos que também foram assassinados.

Embora sejam reféns da violência, a vítima (pessoa referência de atendimento) e os familiares assistidos continuam desprotegidos por instâncias do Estado, sendo em algumas vezes recriminadas como parte ou culpabilizadas pela violência sofrida.

### **Percurso metodológico**

A pesquisa é de natureza exploratória e bibliográfica. Na fase exploratória, o objetivo foi conhecer e compreender como ocorre o atendimento entre os profissionais e assistidos da Rede Acolhe. Para a coleta de dados foram elaborados questionários e roteiro de entrevista semiestruturada. A entrevista teve como alvo os profissionais da Rede Acolhe: Psicóloga, Assistente Social, Coordenador Técnico e Defensora. A pesquisa foi realizada entre 26 de fevereiro e 7 de abril de 2019. O questionário contou com oito perguntas abertas.

A entrevista semi estruturada, que conforme Gil (2008), a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais usadas nas pesquisas sociais. A entrevista foi realizada por meio de pedido de autorização a coordenação da instituição e aos demais sujeitos que participaram da pesquisa através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE.

### **Análises e Resultados**

1 - Procurou-se indagar aos profissionais a maneira de como é feita a seleção das famílias para participarem do programa:

Os assistidos são de acordo com o perfil dos assistidos da Rede Acolhe e podem chegar de três formas: demanda espontânea, base territorial (com apoio dos parceiros) e busca ativa.

As famílias são atendidas por um perfil de atendimentos da Acolhe, mas atualmente existem outras demandas. O psicossocial identifica e recebe demandas da rede apoio, que são agentes parceiros da Rede Acolhe.

Demanda espontânea: encaminhamento interno de outros núcleos. Rede de serviços: UBS, delegacias, CRAS. Busca ativa: com lista de nomes e visita social.

Na verdade, não há uma seleção. Trabalhamos com duas formas de demandas: (I) a demanda espontânea que é aquela vinda diretamente da procura do assistido ao serviço; (II) a demanda vinda da busca ativa, ou seja, a equipe vai ao encontro dos assistidos. Necessário destacar que a busca ativa, em grande medida, vem dos nossos contatos com entidades parceiras nos territórios onde temos maior incursão, a citar: Bom Jardim, Vicente Pinzón, Jangurussu e Barra do Ceará, apesar de não estarmos limitados a estes.

2 - Como é feito o processo de ajuste para que a família/ assistido faça parte do programa:

Quando eles procuram a Rede eles já sabem o que é porque houve uma apresentação prévia. Na busca ativa há a apresentação do sistema.

De forma geral, é feita a apresentação da Rede para as famílias, mesmo que elas possam ter tido explicações sobre como é feito o trabalho da Rede.

Apresentação de proposta, articulação local. Mas ainda há medo por pensarem que a Defensoria é um órgão da Justiça, bem como a Rede Acolhe. Por isso, é preciso o acompanhamento do psicossocial para resolução de demandas.

Procuramos trabalhar com sigilo e proteção da vítima e seus familiares acima de tudo. Sendo assim, é preciso um diálogo para que possamos estabelecer vínculos com o público atendido e, para tanto, é igualmente preciso firmar um atendimento de respeito com as particularidades do caso e de solidariedade à vítima e/ou seus familiares (respeito à sua dignidade, a sua imagem, intimidade e memória), bem como compreender que, se a Defensoria Pública lida com pessoas em situação de vulnerabilidade. As vítimas de violência letal estão numa escala mais avançada de vulnerabilidade.

3 - Quais serviços são prestados e orientados; como é feito o trabalho para adesão de cada especificidade:

Atendimento psicossocial - encaminhamento de áreas como saúde (física e mental), educação, moradia. Atendimento jurídico com a defensora como assistente de acusação.

São prestados serviços jurídicos, com a defensora pública e serviços socioassistenciais, como acompanhamento e encaminhamento para educação, documentação pessoal, saúde, previdência. É feito também uma identificação das necessidades sociais de cada integrante familiar.

O instrumental é nosso material de referência, então os serviços para os familiares assistidos são feitos e encaminhados a partir da referência. Na matriz intersetorial podemos ver a vulnerabilidade de

---

cada familiar assistido. Também trabalhamos com questões processuais, de nível cível e criminal.

Os serviços da Rede Acolhe compreendem: (I) o acesso à Justiça, que vai desde o esclarecimento dos seus direitos, das informações em relação à investigação policial e processo criminal, da possibilidade da vítima colaborar com o esclarecimento do fato (seja na fase investigativa, seja na fase processual), a uma infinidade de demandas cíveis, criminais e administrativas. Tudo a depender de cada caso e do interesse da vítima e/ou seus familiares. Necessário frisar que, diferentemente da polícia e do Ministério Público que lidam com o interesse público, a Rede Acolhe trabalha com os direitos e interesses da vítima e/ou seus familiares, considerando estes na sua singularidade, enquanto pessoas que sofreram um dano significativo diante de um fato criminoso e que merecem ser consideradas neste contexto. Por tratar-se de interesses privados, nós só agimos diante do consentimento da vítima e/ou seus familiares. (II) questões socioassistenciais, que envolvem uma preocupação que transcende as questões jurídicas às quais nós defensores públicos estamos limitados. Importante ter em conta que estas questões (melhor esclarecidas pela nossa equipe) também compreendem direitos relevantes e os dados colhidos dos nossos atendimentos nos dão subsídios para postular algumas políticas públicas a nível estadual e municipal. Essa é uma forma diferente de proteger e garantir direitos que transcende a esfera do sistema de justiça.

4 - Quais as maiores necessidades/ dificuldades observadas em relação às famílias:

Vulnerabilidade social, riscos. Na busca ativa há mais dificuldade de adesão.

Necessidades: busca de informações sobre o inquérito, saúde, reestruturação de renda. Dificuldades: articulação com a rede. Às vezes são famílias estigmatizadas que têm medo e acabam não procurando ajuda por já não terem sido atendidas em outros aspectos.

Adesão no processo, colaboração no processo por medo, distanciamento do serviços - tanto pela família quanto pelos serviços.

São muitas dificuldades, mas, de forma resumida, posso citar o medo e o descrédito nas instituições de justiça. Esses são os primeiros obstáculos para o esclarecimento do fato e a sua apuração judicial. A vítima é esquecida pelo sistema de justiça e, em grande medida, até criminalizada. Desta forma, não são receptivas a qualquer serviço público que venha a lidar com o fato criminoso, especialmente no que diz respeito à sua apuração. Da mesma forma, as necessidades são inúmeras e posso assegurar que a situação de vulnerabilidade social em que muitas já se encontraram se agrava significativamente com a perda de um parente ou uma ameaça grave. Além das questões socioassistenciais que lidamos, estamos tentando incluir algumas

---

estratégias que possam compreender as necessidades de trabalho e renda, algo que tem efeito relevante na retomada da vida após o luto.

#### 5 - Como as famílias interagem com os profissionais que atuam no programa:

Receptividade com medo jurídico, medo de retaliações, etc.

De forma geral, emotivos. Descrentes do acontecido, às vezes. Há variações familiares.

Há a variação de tempo de assistência. No início há desorganização de comunicação, de fala, porque o crime pode ser recente. Há também variação no perfil familiar. Para alguns familiares, quanto mais “envolvida” a vítima, menor interesse em colaboração. Algumas famílias não querem informações sobre o processo, apenas se cuidar e vice-versa.

Diria temerosas e muito reservadas, de uma forma geral. A quebra desse medo vem do respeito, da escuta e do empoderamento delas a partir do esclarecimento de seus direitos.

#### 6 - Como os familiares interagem entre si diante da equipe profissional:

Tranquilos. Geralmente tem uma referência familiar feminina, mãe, irmã, etc.

Interação tranquila.

Alguns momentos no atendimento são individuais e outros são familiares, então é variável.

Quando a busca é espontânea, não há muitas dificuldades. No entanto, se se trata de busca ativa, há sempre uma barreira a ser vencida. Além das dificuldades acima apresentadas, posso acrescentar que o momento também é importante. Em algumas situações, p. ex. as chacinas, chegamos a procurar familiares muito próximo à data do fato, o que prejudica o atendimento, pois estão em momento agonizante de luto ou em cuidados intensos com seus sobreviventes. Desta forma, resistem ao atendimento. Já se formos atender a algum caso mais antigo, há sempre um contexto complicado e já consolidado de conformismo (“não vai dar em nada”; “é isso mesmo” etc) e agravamento das vulnerabilidades (alcoolismo, uso indiscriminado de psicotrópicos, perda de outros familiares pela violência etc).

#### 7 - Como é feita a divulgação dos resultados de atividades:

É feita uma reunião semanal, além de 1 seminário anual, externo e interno.

Fazemos uma reunião semanal para análise dos casos, do andamento, de melhorar atendimento, etc.

---

Com reuniões internas semanais, de forma sistemática para traçar perfis de assistidos, quais impactos do atendimento da Acolhe nos núcleos familiares e como ter mais proximidade com as comunidades assistidas.

A divulgação dos resultados tem sido feita de forma anual, contextualizando questões jurídicas com questões socioassistenciais. O objetivo é mostrar o impacto dos homicídios na vida das pessoas e as potencialidades do programa.

8 - Como é a relação com a ASCOM (Assessoria de Comunicação) da Defensoria Pública e mídia externa:

Com a ASCOM é uma relação tranquila, tendo em vista sempre a ética por conta dos assistidos e da proteção.

A relação com a ASCOM é tranquila. Mídia externa é um indicador no nosso instrumental na rede intersetorial, já que pode ter havido divulgação do crime sem autorização da família, o que pode ter, inclusive, agravado a situação da família de alguma forma.

Com a ASCOM é uma relação de análise das pautas externas e dos familiares, análise de cada caso com a avaliação dos riscos e de forma estratégica, sem criar alardes.

Temos uma relação muito produtiva com a ASCOM, pois ela é um grande instrumento de divulgação de um serviço tão importante e genuíno como a Rede Acolhe. O profissionalismo da ASCOM nos permite dizer que os limites éticos são respeitados, ao mesmo instante em que o engajamento da comunicação fortalece as estratégias da Rede Acolhe como instrumento de Justiça Social.

A partir das respostas que foram dadas e postas acima é possível perceber a variação dos serviços, seja pelo caráter jurídico ou social. É perceptível, também, a atenção que é dada aos processos de atendimento que envolvem os assistidos, bem como a atenção na hora do atendimento com uma comunicação que reflete em relatórios, atividades e números.

### **Considerações Finais**

Para comunicação pública e cidadã como comunicação que facilita o acesso à informação, é possível compreender, de maneira breve, que os aspectos que envolvem geração de direitos e assistência são importantes não apenas para meios externos quanto para meios internos, de modo que haja a devida atenção nos atendimentos, seja em repartições ou não.

---

Em aspectos jurídico-comunicacionais, é preciso ressaltar, de forma a finalizar, que a comunicação como meio de acesso transforma o atendimento de forma a ter produtividade nos serviços.

Para a Rede Acolhe, a comunicação que se faz com os assistidos, como pode ser percebida, é de maneira direta, no atendimentos e visitas, embora de forma a assegurar o direitos e assegurar os atendimentos e encaminhamentos para outros serviços. Portanto, os atendimentos realizados ao longo dos quase três anos, que ultrapassam os números de 800, são conclusivos quanto ao atendimento realizado de maneira eficaz, garantindo o acesso aos direitos essenciais que são prezados pela instituição superior, que é a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará.

O presente artigo é concluído, então, de forma satisfatória com os objetivos de conhecer e publicizar os processos comunicativos da Rede Acolhe alcançados.

### Referências bibliográficas

BARROS, João Paulo Pereira; BENICIO, Luís Fernando Souza; SILVA, Dagualberto Barboza da ; LEONARDO, Camila dos Santos.; TORRES, Frida Jaina Popp . **Homicídios Juvenis e os Desafios à Democracia Brasileira: Implicações Ético-políticas da Psicologia**. Psicologia: Ciência e Profissão (online), v. 37, 2017.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In DUARTE, Jorge (Org) **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

BRASIL. **Lei Complementar n.º 80 de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, 1994.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. Acesso à justiça e cidadania. Chapecó: Argos, 2006.

CEARÁ. **Cada vida importa**: relatório final do Comitê Cearense pela Prevenção de Homicídios na Adolescência. Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Fortaleza. Ceará, 2016. Disponível em:<[Http://cadavidaimporta.com.br/publicacoes](http://cadavidaimporta.com.br/publicacoes)>. Acesso em: 06 mar. 2019.

COTTA, Maurizio. Parlamento. In BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário da política**. Brasília: UnB, 2000.

FOUCAULT, Michel. **Em defesa da sociedade**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2016

---

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In DUARTE, Jorge (Org.) **Comunicação Pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MORAES, Guilherme Braga Peña de. **Assistência judiciária, Defensoria Pública e o acesso à jurisdição no Estado Democrático de Direito**. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 1997.

NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação empresarial integrada**: como gerenciar, imagens, questões públicas, comunicação simbólica, crises empresariais. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.

ROBERT, Cinthia; SÉGUIN, Elida. **Direitos Humanos, Acesso à Justiça**: Um Olhar da Defensoria Pública. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

SADEX, Maria Tereza Aina. Defensoria Pública: A conquista da cidadania. In RÉ, Aluisio Iunes Monti Ruggeri (Org). **Temas aprofundados Defensoria Pública**. Salvador: Editora Juspodivim. 2013.

SADEX, Maria Tereza (Org). **Acesso à justiça**. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2001

SILVA, Luiz Martins da (Org). **Comunicação Pública**. Brasília: Casa das Musas, 2003.

WATANABE, Kazuo. Filosofia e características básicas do Juizado Especial de Pequenas Causas. In: WATANABE, Kazuo (Org.). Juizado Especial de Pequenas Causas: Lei 7.244, de 7 de nov de 1984. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 1985. p. 1-7.