

## COVID-19: Um Olhar para a Pandemia a Partir do Confronto Entre Informações Demandadas e Comunicação Governamental no Brasil

*COVID-19: A view of the Pandemic from the Confrontation between Demanded Information and Government Communication in Brazil*

**Horácio Nelson Hastenreiter Filho**<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente artigo resulta da iniciativa de criação de um observatório para acompanhar as principais transformações sociais trazidas pela pandemia causada pelo Sars-Cov-2. A primeira ação do Observatório da Sociedade Pós-Pandemia (OSPP) foi a realização de uma pesquisa on-line que obteve 1020 respostas. As questões procuraram traduzir perspectivas de mudanças sociais, impactos educacionais e políticos, a partir de questões fechadas, mas, no presente trabalho, focou-se na avaliação da qualidade da informação relativa à pandemia, realizada a partir de uma questão aberta, a qual é adotada como proxy para a avaliação da comunicação governamental. Se, por um lado, observou-se que a grande maioria dos respondentes possui uma série de dúvidas importantes sobre a pandemia, seus números, riscos e inclusive sobre a real necessidade de isolamento, não é possível menosprezar a positiva percepção da atuação do Ministério da Saúde durante a gestão do Ministro Mandetta. Compreende-se, então, que se a comunicação governamental é insuficiente como sustentáculo da principal estratégia governamental para o combate à epidemia que é o isolamento, mostrou-se eficiente como mecanismo de prestação de contas, já que, independente da inércia governamental para atendimento de diversas demandas mitigadoras dos efeitos da pandemia, ajudou a construir uma imagem positiva da ação governamental.

**Palavras chave:** Pandemia, Comunicação Governamental, Acesso à Informação.

### ABSTRACT

This article is the result of the initiative to create an observatory to monitor the main social changes caused by the COVID-19 pandemic. The first action of the Post-Pandemic Society Observatory (PPSO) was to conduct an online survey that obtained 1020 responses. The questions sought to translate perspectives of social change, educational and political impacts, from closed questions, but in this present work, it focused on the evaluation of the quality of information related to the pandemic, carried out from an open question, which is adopted as a proxy for the evaluation of government communication. If, on the one hand, it was observed that the vast majority of respondents have a series of important doubts about the pandemic, its numbers, risks and even about the real need for isolation, it is not possible to underestimate the positive perception of the Ministry of Health's performance during the administration of Minister Mandetta. It is understood, then, that if government communication is insufficient as a support for the main government strategy for combating the epidemic, which is stimulate the isolation, it proved to be efficient as a mechanism of accountability, since, regardless of governmental inertia to attend to several mitigating demands for the effects of the pandemic, helped to build a positive image of government action.

**Keywords:** Pandemic, Governmental Communication, Access to Information.

<sup>1</sup> Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia. Professor Adjunto da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia.. E-mail: [hnhfilho@gmail.com](mailto:hnhfilho@gmail.com)

Artigo Convidado para compor este Fórum Especial em Democracia, Políticas Públicas e COVID-19. Agradecemos ao autor a participação neste debate tão urgente.

## 1. Introdução

A pandemia causada pelo Sars-Cov-2 já é considerado o evento de maior impacto global após a segunda guerra mundial. Apesar de encerrada em 1945, essa última refletiu-se em decisões e desdobramentos históricos que ainda impactam a geopolítica planetária, já decorridas duas décadas do século XXI.

No momento que chegamos ao final do mês de abril, quase três milhão de pessoas já foram infectadas e mais de 200.000 mortes confirmaram-se associadas à versão atual do coronavírus. Até então, não há nenhuma instituição de pesquisa e análise capaz de prever qual será o seu resultado final em termos de perdas humanas, muito menos com previsões confiáveis em relação à duração do período ou períodos (sim, podem ser vários) de isolamento necessários nas diversas partes do mundo.

Confinados em casa, os que têm acesso às tecnologias informacionais, as utilizam como mecanismo de aproximação das suas vidas anteriores, adotando ferramentas de reuniões virtuais que os conectam a aulas de ginástica, ioga, sessões de terapia, consultas médicas, a amigos, além, naturalmente, aos colegas de trabalho. Alguns apreciam a possibilidade de dedicar mais tempo à leitura e aos filmes e séries via *streaming*. Essa, no entanto, não é a realidade da maior parte da população do nosso país. Para uma significativa parcela dos brasileiros, confinamento chega a soar de forma indecorosa, diante da impossibilidade material de se manter resguardo em ambientes de um ou dois cômodos compartilhados por dez ou mais pessoas.

Com tantas notícias sobre o coronavírus e sobre as perdas humanas causadas, todos passam a se sentir mais vulneráveis. A sociedade começa a perceber que não foi somente a guerra fria que deixou a humanidade por um fio. Novas pandemias e outros eventos cataclísmicos podem estar à nossa espreita. Passamos a pensar mais na morte e na finitude. Não somente na nossa, a qual, pelo menos nesse plano, é certa, mas na da humanidade, como possibilidade.

A questão que fica é: e quando tudo isso acabar? E quando a nossa vida voltar ao normal? Não são poucos os cientistas sociais que nos advertem e nos recomendam que esqueçamos por um bom tempo o que entendíamos como vida normal. Muitos falam em quase dois anos para que deixemos de nos preocupar com aglomerações e para que tenhamos um livre trânsito internacional de pessoas. Como isso se repercutirá em relação à nossa condição psicológica? Como isso afetará as relações sociais, sobretudo de afeto, que temos em relação ao nosso círculo mais próximo e aos mais distantes? Como sobreviverá e se reinventará a economia da cultura, tão baseada não só nas atrações em si, mas em como os diferentes tipos de espetáculo repercutem de forma imediata nas relações entre os espectadores de um evento no momento em que ele está acontecendo? Como a solidariedade se expressará quando a fome de muitos se juntar à tragédia da doença de outros tantos nas comunidades mais pobres?

Para responder a essas e outras questões relativas ao que será o normal na sociedade pós-pandemia, a Universidade Federal da Bahia (UFBA), em parceria com a Universidade de Brasília (UNB) e a Universidade Federal de Viçosa (UFV), decidiu criar o Observatório da Sociedade Pós-Pandemia (OSPP). A partir de pesquisas e estudos, esse Observatório tem o objetivo de traduzir para a sociedade o que esperar do futuro que nos espera e como as pessoas estão passando pela experiência do isolamento imposto pela epidemia. Aspectos e avaliações sobre os prováveis e imaginados impactos sociais, econômicos, políticos e comunicacionais serão os objetos de observação. A primeira pesquisa realizada no período de 11 a 15 de abril de 2020 teve exatamente esse objetivo.

A partir de um amplo questionário, desenvolvido no Google Forms e disseminado nas redes sociais dos pesquisadores, obteve-se 1020 respostas. As questões procuraram traduzir perspectivas de mudanças sociais, impactos educacionais e políticos, a partir de questões fechadas. A única questão aberta da pesquisa objetivava avaliar a qualidade da oferta de informação relativa à epidemia, tendo em vista a sua demanda.

Por compreender que parte importante da ação pública de combater a pandemia está associada à quarentena e, conseqüentemente, ao sucesso no cumprimento das medidas de isolamento estabelecidas pelo poder público, identifica-se a qualidade da comunicação como um elemento essencial para o seu sucesso. Além disso, as incertezas diversas em relação à doença, ao período de isolamento e a vulnerabilidade individual e dos seus entes queridos impactam sobremaneira a situação psicológica de cada um. É desse modo que, nesse presente artigo, decidiu-se concentrar nesse aspecto da pesquisa. Procura-se, então, apresentar como as pessoas estão avaliando a comunicação governamental atual, a partir de informações demandadas e não disponíveis e do nível de credibilidade atribuído às informações tangíveis.

O artigo inicia-se com a apresentação de uma discussão sobre a importância da comunicação governamental no cenário pandêmico atual. Em seguida, são apresentados os resultados da pesquisa, antecedidos de algumas breves considerações metodológicas. Finalmente, nas considerações finais, avalia-se o atingimento do objetivo proposto para esse artigo, estabelecendo-se propostas para outros trabalhos derivados.

## 2. Comunicação Governamental na Pandemia

A Comunicação Governamental (CG) como campo de estudos vem ganhando notoriedade. Conceitualmente, compreende-se essa comunicação como a exercida entre e para com o Estado, as instâncias de governo e a sociedade (CEZAR, 2018). Essa última é especialmente relevante para esse estudo.

Segundo Brandão (2009), a comunicação governamental normalmente é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas. No entanto, com alguma frequência, tem o papel de estimular o engajamento da população nas políticas adotadas. Nessas situações, como reconhece Henriques (2007), há a necessidade de pensar os meios de comunicação adotados pelo governo não como atividade fim, mas, sim, como atividade meio que explora o potencial educativo gerado pela participação ativa do cidadão em todo o processo.

No caso da pandemia em curso, há três tipos de resultados a serem obtidos a partir da CG: i) Mostrar para a população as ações desenvolvidas pelo governo direcionadas à mitigação dos problemas trazidos pelo coronavírus (prestação de contas); ii) Disseminar informações que levem à compreensão da doença, da gravidade da situação e dos comportamentos que podem ser adotados para a minimização dos riscos de contaminação; iii) Estimular a adesão de todos à principal estratégia adotada pelo Ministério da Saúde que é a de reduzir o contato social.

No primeiro caso, a comunicação está associada à noção de *accountability*. Segundo Araújo (2002), *accountability* é a capacidade do governo de prestar contas, fazendo-se transparente e garantindo a publicidade às ações efetivadas pela administração pública. Dada a responsabilidade objetiva governamental de responder pelas questões que trazem grande impacto social, como é o caso da pandemia em curso, o governo tem obrigação de mostrar-se diligente e enérgico, desenvolvendo ações para minimizar não somente os impactos da doença na população, como também os impactos econômicos gerados, sobretudo, pela necessidade de isolamento. No segundo e no terceiro resultados buscados, por sua vez, diferentemente do primeiro, a comunicação não é a atividade fim, mas o meio para que a população comporte-se da forma desejada e buscada pelo governo. Cada cidadão, de forma individual, adotando as medidas necessárias para a preservação da saúde individual e familiar, e de forma coletiva, mantendo-se isolado e contribuindo para reduzir a capacidade do vírus de seguir seu ciclo reprodutivo.

A comunicação governamental é, portanto, uma aliada na batalha da governabilidade, permanentemente dependente da busca de articulação entre os diversos atores da sociedade e os inúmeros níveis de governo, reunindo-os em um objetivo comum que, nesse caso, mais que quaisquer dos demais objetivos governamentais, só faz sentido e se torna exequível apenas se perseguido por uma ampla maioria da população (RIBCZUCK e NASCIMENTO, 2015).

### 3. Resultados

A apresentação dos resultados se dá em três subitens. No primeiro, há algumas informações sobre a pesquisa, a amostra e as suas particularidades. No segundo subitem, são destacadas as principais informações demandadas pelos respondentes. Finalmente, no terceiro, é apresentada uma análise avaliativa da comunicação governamental diante dos resultados evidenciados pela pesquisa.

#### 3.1 Pesquisa e Características Amostras

Para identificar a percepção da qualidade da informação na sociedade, utilizou-se, como já informado na Introdução, uma questão aberta. Compreendendo que o maior anseio, de toda a população, atualmente, é saber até quando vai durar o isolamento, a pergunta formulada procurou excluir essa possibilidade ao questionar as informações que mais fazem falta aos respondentes. A questão apresentada no questionário foi, então: Além do tempo de duração do isolamento, que outras informações relacionadas à pandemia ou às suas consequências você gostaria de ter acesso, mas não estão chegando de forma clara neste momento?

De modo, a estimular que os respondentes não se acomodassem frente à exigência de uma resposta textual, atribuiu-se à questão o status de obrigatória. Dos 1020 respondentes, apenas 154 (15,1% do total de 1020 respondentes) não apresentaram qualquer demanda adicional de informações ou responderam que não lhes ocorria nenhuma outra informação necessária.

É importante registrar que a amostra obtida na pesquisa não é representativa da população brasileira como um todo. 63% dos respondentes possuem pós-graduação e 21% possuem graduação completa. Em termos de renda familiar, 54,6% superam sete salários mínimos. A particularidade amostral, no entanto, se, por um lado, não expressa fidedignidade em relação às principais demandas informacionais da população como um todo, ela é bastante elucidativa em relação à qualidade da comunicação, de um modo geral, e de como ela é percebida pela sociedade. Sendo os respondentes, em sua maioria, representantes da elite econômica e educacional do país, são privilegiados em relação ao acesso às mais diferentes mídias e veículos de comunicação. Como muitos são professores ou alunos de graduação, frequentemente, extrapolam as fontes de informações mais convencionais e procuram ter acessos a pesquisas e relatórios científicos, na maioria das vezes, distantes da população como um todo.

Logo, infere-se que, se há questões não compreendidas ou informações não disponíveis para esse público, certamente a comunicação se processa de forma ainda mais precária quando direcionada àqueles que possuem menor acesso à informação e menos recursos comunicacionais. O relacionamento com a universidade na condição de aluno ou professor explica também o grande interesse específico pela informação de retorno das atividades letivas. Muitos querem saber se as aulas na universidade ainda retornam nesse semestre e se o semestre será perdido, demandas associadas às especificidades desse representativo segmento amostral.

### 3.2 Principais Informações Demandadas

Com exceção das demandas mais específicas e próprias do perfil da amostra, a primeira observação importante, de caráter mais geral, derivada da análise das respostas abertas, é a necessidade de se obter maior clareza em relação ao imperativo de isolamento. Ainda que tal necessidade seja comunicada com frequência como imprescindível para se evitar o colapso do sistema de saúde, os dados precisam ser mais explícitos, talvez com conjecturas numéricas que possam dialogar com os questionamentos/comentários seguintes: “Qual seria a consequência de retorno do funcionamento de tudo que foi paralisado?”; “Quando liberar o isolamento, a contaminação irá continuar. Ou seja, a quarentena só está prorrogando o inevitável”. Merece destaque a desconfiança generalizada em relação às informações disponíveis, evidenciada em respostas como: “Nada está muito claro neste momento”; “A verdade sobre a pandemia”; “A Verdade”, “Informações mais claras”.

A grande maioria das respostas, no entanto, implícita ou explicitamente, demanda maior clareza nos números e estatísticas da pandemia, sobretudo em relação ao número de curados, número real de infectados e sobre a verdadeira letalidade do vírus. Dentro desse grupo, além de estatísticas gerais mais confiáveis, é possível identificar preocupações de natureza particular, a partir de demandas de informações que as ajudem a estimar com mais precisão os riscos individuais ou, eventualmente, os das pessoas próximas, em relação à contaminação e às formas mais graves que a doença pode se manifestar: “informações da gravidade exata em cada local”, “Impactos associados a recortes de gênero, diversidade sexual, classe social, etnia raça.”; “dados relacionados ao clima de cada país, pois o clima é essencial para a proliferação do vírus.”; “O que os pacientes considerados “de risco” devem efetivamente fazer para melhorar naturalmente a condição física, a fim de auxiliar o seu organismo a combater esse vírus, visto que não há medicamentos específicos no combate?”; “Percentual de mortes na população por faixa etária”.

Observou-se também uma ansiedade em relação às consequências para a saúde daqueles que são dados como curados: “O que acontece após a pessoa ter a doença? Ela fica imune? ela pode transmitir para outras pessoas por quanto tempo? Se a pessoa tiver a doença e esta for assintomática, ela desenvolverá anticorpos? O exame para detectar o Coronavírus estabelece há quanto tempo a pessoa teve a doença?”; “Possíveis sequelas deixadas pelo vírus”; “Quem ficar curado, pode ficar com alguma sequela no aparelho respiratório?”; “Consequência da doença para os sobreviventes”.

No momento atual, quando as demandas de assistência são enormes, percebeu-se a cobrança de uma maior participação de algumas instituições que são avaliadas como potencialmente contributivas para enfrentar a epidemia nesse momento: “O que as Forças Armadas estão fazendo no Brasil para ajudar no enfrentamento da pandemia?”; “Estudos e estatísticas sobre o impacto da pandemia na economia, na saúde, em todos os âmbitos da sociedade, de forma geral”. Essa última, presume-se, mais direcionada à comunidade científica.

Uma das respostas, provavelmente postada por um profissional de saúde, clama por uma maior evidência da realidade experimentada por esses profissionais, não só no combate ao coronavírus, mas na sua realidade cotidiana: “A realidade dos ínfimos salários pagos a Fisioterapeutas, Enfermeiros, Tec. de Enfermagem e demais profissionais de saúde que não são médicos. A total falta de EPIs nos hospitais públicos. A subnotificação de casos (tanto suspeita quanto óbitos). A falta de testes em massa.”

Reflete-se, ainda, nas respostas aos questionários, o processo de divisão do país em relação às preferências políticas, as quais são traduzidas em posicionamentos que suportam ou se antagonizam com o discurso do presidente da república. Desse modo, entre os respondentes que se posicionaram mais à direita no espectro político, foram encontradas respostas, como: “Porque a China e a OMS não estão sendo responsabilizadas?”; “Políticos de esquerda aproveitando a situação para tentar derrubar o presidente,

independente do que isso possa impactar na saúde da população.” Alguns respondentes, aproveitaram a questão aberta para se manifestar de forma direta em relação aos inimigos mais explícitos do presidente: “Globo é um lixo. Só fala mentiras”; “Qual a contribuição dos políticos e do STF no sacrifício ou colaboração pessoal junto ao povo Brasileiro ? Nenhuma (sic)”

Entre os que se posicionaram mais à esquerda, há registros de queixa em relação à postura do presidente: “Ô Presidente, deixa o ministro da saúde, governadores e prefeitos trabalharem sem a sua interferência para o mal (sic)”; “Porque o presidente ainda se mantém no cargo?”; “Não entendo e não aceito a atitude do presidente diante da pandemia”.

Além da preocupação econômica, traduzida em demandas por informações que tragam mais clareza sobre os efeitos da interrupção de parte significativa das atividades na economia do país, verificou-se um conjunto de respondentes com preocupações relacionadas aos efeitos psicológicos do isolamento imposto e da ameaça trazida pelo vírus: “Taxas de Suicídio”; “Recursos práticos, objetivos e científicos sobre como lidar com o luto, o estresse e as comorbidades em Saúde Mental”.

Finalmente, detectou-se um grupo de respondentes que, pelas questões e demandas apresentadas, está preocupado com as questões de assimetrias de classes: “Por que ricos sempre são testados e pobres não?”; “Problemas sociais e de saúde com o pessoal da baixa renda”.

### 3.3 Análise Avaliativa da Comunicação Governamental

Ao analisar-se as respostas, é importante deixar claro que não há uma correspondência absoluta entre demanda de informações e qualidade da comunicação governamental. Várias das respostas buscadas são compartilhadas entre populações de diferentes países e outras caracterizam-se melhor como manifestações dos respondentes que como demandas informacionais.

Os destaques relacionados no subitem anterior deixam claro que parte dos respondentes utilizou a oportunidade de manifestação proporcionado pela questão aberta para se posicionar em relação a várias questões que os vêm incomodando durante a pandemia. Nesse conjunto de respostas estão compreendidas a busca por maior atenção aos profissionais de saúde, os posicionamentos políticos à esquerda e à direita e a demanda por uma atuação mais efetiva de algumas instituições. No entanto, verifica-se que as respostas que se detiveram especificamente na demanda por informações trouxeram questões vinculadas à comunicação governamental.

É importante registrar aqui a opção de não polemizar a mensagem conflitiva emitida pelo governo federal, a qual seguramente traz impacto na forma como chega à sociedade a comunicação governamental. Desse modo, coloca-se de lado o discurso presidencial e assume-se como objetivos e comunicação governamental relativa à pandemia aqueles, respectivamente, expressos e emanada pelo Ministério da Saúde durante a gestão Mandetta que permanecia como ministro durante a etapa de coleta dos dados.

Há algumas estatísticas no país que mostram letalidade por faixa etária e pela presença de comorbidades, mas apenas entre a COVID-19 e cada comorbidade individualmente. Tampouco há informações que mostrem o efeito cumulativo da idade e das comorbidades. Desse modo, o risco individual, segundo suas condições específicas de saúde, permanecem de difícil inferência. É o que acontece também em relação às informações relacionadas àqueles pacientes que são dados como curados. Muitas questões relacionadas a sequelas e reincidência permanecem.

As informações que tratam do efeito psicológico da ameaça trazida pelo vírus acumulada com o isolamento imposto não são suficientemente abordadas e apenas 45 dias após o início do período de afastamento do convívio social aparecem as primeiras campanhas governamentais. A esperada demanda de atendimento

específico à doença e às suas consequências parece drenar por inteiro a capacidade de resposta do sistema de saúde que possui limitações para agir em benefício da saúde mental dos mais de 99,9% de brasileiros que ainda não contraíram a doença até o momento.

No entanto, entre as demandas informacionais mal atendidas e/ou negligenciadas, nenhuma é mais impactante que a explicação mais clara sobre a necessidade de isolamento. O discurso predominante do Ministério da Saúde e dos representantes governamentais busca usar a necessidade de achatamento da curva como justificativa para a quarentena. No entanto, faltam propagandas mais claras e com capacidade de se comunicar com a diversidade educacional do país. Animações poderiam ser utilizadas para mostrar as dinâmicas da pandemia a partir de números, nos cenários com e sem isolamento, relacionando-as com a capacidade de resposta do sistema de saúde. Mesmo pessoas com maior nível de escolaridade têm dificuldade de compreender o real efeito do isolamento e a sua verdadeira necessidade. Sendo assim, a decisão de manter-se ou não isolado, é muitas vezes tratada por cada um a partir de uma posição racional, resultante de uma balança na qual em um dos lados deposita-se os riscos individuais e no outro as perdas, também individuais, trazidas pelo isolamento.

#### 4. Considerações Finais

O principal objetivo apresentado pelo presente artigo foi o de avaliar a eficácia da comunicação governamental acerca do coronavírus, adotando-se como *proxy* as informações demandadas, mas não obtidas. A abordagem utilizada foi a de confrontar a demanda de informações consideradas não satisfatórias ou insuficientes em uma pesquisa com 1020 respondentes com as responsabilidades e objetivos da comunicação governamental.

Nesse sentido, a análise apresentada no item anterior pode levar a uma interpretação de que a comunicação governamental foi mal sucedida, o que é verdade apenas em parte. Se retomarmos os três objetivos estabelecidos no item 2 do artigo para a comunicação governamental relativa à epidemia, verifica-se que se há problemas e limitações na comunicação direcionada à justificativa da principal estratégia de combate ao COVID-19 que é o isolamento e, possivelmente, em relação à difusão de outras medidas necessárias à mitigação dos riscos individuais, a boa avaliação do Ministério da Saúde e a preservação do nível de popularidade do presidente (mesmo que em números apenas modestos) durante o cenário adverso indicam um êxito não desprezível em relação às questões de *accountability*. Na primeira metade do mês de abril de 2020, mais de 75% da população aprovava a atuação do Ministério da Saúde que mantinha, independente da apresentação de um plano mais claro de ação, além das medidas de isolamento, comunicação cotidiana com a sociedade a partir das mais diversas mídias.

Dessa última informação, deriva-se uma boa oportunidade para uma pesquisa subsequente. Se no presente artigo, o foco foi a demanda informacional da sociedade, permanece a necessidade de maior clareza sobre as demandas de ações que a sociedade possui em relação ao governo. Certamente, uma abordagem longitudinal, à medida que em mais regiões do país a oferta deixe de suprir a demanda por leitos de hospitais e de UTIs, repercutirá, independente da recente mudança ministerial, numa avaliação decrescente da atuação do Ministério da Saúde.

A pandemia no país ainda está na fase ascendente da curva. A partir desse momento, e cada vez mais, a falta de agilidade na aquisição maciça de testes, de equipamentos de proteção individual para os profissionais de saúde e de respiradores para os pacientes que sofrerem com a manifestação mais grave da doença trará repercussões. Da mesma forma, perdurando por um tempo mais longo o período de isolamento, novas exigências de socorro governamental surgirão.

O tempo, independente de novas pesquisas, poderá mostrar o nível de resiliência da situação governamental atual, sobretudo em relação à avaliação da atuação do Ministério da Saúde, inversa àquela em que se encontrava a mulher de César, indicando à sociedade quão sustentável é a possibilidade de apenas parecer.

### Referências

ARAÚJO, V. de C. **A conceituação de governabilidade e governança, da sua relação entre si e com o conjunto da reforma do Estado e do seu aparelho.** Brasília: ENAP, 2002.

BRANDÃO, Elizabeth P. **Conceito de comunicação pública.** In: DUARTE, Jorge. Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CEZAR, L.C. **Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 52(1):52-70, jan. - fev. 2018.

HENRIQUES, Márcio S. et al. **Comunicação e estratégias de mobilização social.** Belo Horizonte: Genesis, 2002.

RIBCZUK P., NASCIMENTO, A.R. **Governança, Governabilidade, Accountability e Gestão Pública: Critérios de Conceituação e Aferição de Requisitos de Legitimidade.** Revista Direito Mackenzie v. 9, n. 2, p. 218-237, 2015.