

## Comunicação colaborativa e engajamento individual voluntário: uma proposta de Relações Públicas para o projeto “Jovem Guardião”<sup>1</sup>

SOUSA, Beatriz Abrantes Lopes<sup>2</sup>  
Universidade Federal do Maranhão

JERÔNIMO, Luciana Saraiva de Oliveira<sup>3</sup>  
Universidade Federal do Maranhão

**Resumo:** Esta comunicação científica expõe a discussão sobre como ampliar a participação individual no projeto “Jovem Guardião”. Um projeto originado por iniciativa da sociedade civil e da Pastoral da Juventude de São Luís, que visa auxiliar as Políticas Públicas voltadas ao adolescente infrator. A proposta tem como objetivo fomentar, por meio do processo de comunicação colaborativa, o engajamento individual voluntário, tentando superar as sensações e os sentimentos negativos que os dados e as informações produzem sobre o adolescente infrator. Para isso, desenvolve discussões sobre: a) a relação entre capital social e engajamento (MATOS, 2009), b) diálogo (JERÔNIMO, 2016) e colaboração (GRAY, 1989) e c) comunicação colaborativa (DEETZ e IRVIN, 2008) e laços sociais (GRANOVETTER, 1973). A proposta tem dois níveis metodológicos indissociáveis: o metódico (a relação causa-efeito) e o técnico (coleta de dados). Com isso, esperamos apresentar a melhor estratégia de comunicação para este tipo de engajamento.

**Palavras-chave:** Projeto “Jovem Guardião”. Capital social. Comunicação colaborativa. Engajamento individual voluntário.

### Introdução

Desde 2016, guiado pelas Campanhas “Dê oportunidade – CNBB” e “Campanha Nacional contra Violência e Extermínio de Jovens”, o projeto “Jovem Guardião” vem sendo realizado pela Pastoral da Juventude de São Luís, vinculada à Igreja Católica, com encontros semanais nas unidades socioeducativas para atendimento a adolescentes em conflito com a lei. Este projeto foi criado com o objetivo de ajudar os

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GP1 Meios e Processos de Comunicação para a Cidadania, da XIII Conferência Brasileira de Comunicação Cidadã - *Comunicação, Direitos Humanos e Diversidade*, realizada na Universidade Federal do Maranhão, em São Luís, MA, de 21 a 23 de novembro de 2018.

<sup>2</sup> Graduanda em Comunicação – Relações Públicas pela Universidade Federal do Maranhão. E-mail: [beabrantes rp@gmail.com](mailto:beabrantes rp@gmail.com).

<sup>3</sup> Orientadora do projeto, Relações Públicas, Professora Associada I do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão, Mestre em Comunicação pelo Instituto Metodista de Ensino Superior, São Bernardo do Campo (1995) e Doutora em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da PUCRS (2016) e Vice-Líder do Grupo de Pesquisa de Comunicação Midiática e Institucional (CNPq/UFMA). E-mail: [l-jeronimo@hotmail.com](mailto:l-jeronimo@hotmail.com).

egressos do sistema estadual socioeducativo a ter um melhor retorno ao convívio social e comunitário. Ele utiliza a metodologia de encontros com adolescentes infratores em 5 espaços específicos: Unidade Feminina (Centro da Juventude Florescer); Unidades Masculinas (Centro Socioeducativo de Internação Masculina de São Luís; Centro de Juventude Sítio Nova Vida; Centro de Juventude Eldorado e Centro Socioeducativo de Internação São José de Ribamar – CSISJR). O acompanhamento nas unidades é feito com acolhimento, escuta dos adolescentes infratores, tentando gerar vínculos e afetividade por meio de atividades artísticas, esportivas e de lazer. A maioria dos adolescentes acompanhados pelo projeto reside nos interiores do estado do Maranhão, e por isso, muitos deles não recebem visitas de familiares e amigos. Os “guardiões”, como são chamados as pessoas que se associam voluntariamente ao projeto, acabam também amenizando essa ausência.

Fazendo parte desse projeto, percebemos a necessidade de ampliar a associação voluntária ao projeto e, por conseguinte, o engajamento voluntário do cidadão que mora em São Luís a esta causa social. Entendendo essa necessidade, sabemos que precisamos de uma reflexão teórica que nos ajude a escolher uma estratégia de relações públicas para tal desafio. Um desafio que enfrenta uma posição firme da sociedade de rejeição ao adolescente que pratique ato infracional e a desconfiança sobre a eficiência de qualquer método de recuperação desses jovens.

As estatísticas divulgadas sobre a violência causada por jovens infratores no Brasil são desanimadoras. Os fatos narrados com detalhes, assustam a população. O *Atlas da Violência* (IPEA, 2017, p. 18), expõe que dos trinta municípios mais violentos do Brasil, em 2015, dois estão no Maranhão: São José de Ribamar (4º) e São Luís (23º). Outro dado, fornecido pelo *11º Anuário Brasileiro de Segurança Pública* (2017, p. 98-102), houve um aumento de internação de adolescentes (entre 12 a 17 anos), no Maranhão, de 1,7 (em 2013) para 5,5% (em 2014). Em 2014, os motivos foram: roubo (118), tráfico (6), furto (3), homicídio (15), tentativa de homicídio (12), latrocínio (7), estupro (3), tentativa de roubo (2). Ameaça de morte (1), tentativa de latrocínio (2) e outros (21).

De acordo com uma reportagem da TV Mirante, divulgada pelo G1 Maranhão em agosto de 2017, aumentou o número de crianças e adolescentes envolvidas em crimes no Maranhão. Embora não haja dados comprobatórios para tal afirmação, visto que não houve uma resposta concreta da Secretaria de Segurança Pública (SSP), existem inúmeros casos de assalto a ônibus onde o infrator é reconhecido pela população como menor de idade. Esse panorama faz um alerta para como estão sendo pensadas e tratadas as medidas preventivas de delinquência juvenil.

Dados acessíveis, testemunhos de experiências vividas e as notícias sobre a violência praticada pelo adolescente infrator geram na população sensação de insegurança, medo e sede de vingança, ou seja,

geram estruturas prévias de compreensão (preconceitos) com característica negativa. Nesse cenário, pergunta-se: como podemos utilizar a comunicação para fomentar confiança e esperança a partir de projetos, oriundos da sociedade civil, que dê suporte ao processo de ressocialização de jovens infratores em São Luís?

Provavelmente a sociedade maranhense tem alguma razão para agir como age em relação ao jovem infrator. Apesar disso, o projeto “Jovem Guardião”, que abraçou a causa social de inclusão social e apoio a esse jovem, pensa em ampliar o projeto. Para contribuir tecnicamente com a expansão do projeto, este trabalho precisa expor uma reflexão sobre a possibilidade de engajamento individual voluntário por meio de comunicação compartilhada em um cenário desfavorável.

## Reflexões Teóricas

O engajamento de um cidadão a uma causa social tem uma relação, mínima que seja, com o estoque de capital social da sociedade a qual pertence. É pela reflexão sobre capital social que começaremos nosso percurso teórico.

Em 2009, Heloiza Matos, na obra *Capital social e comunicação*, apresenta uma investigação sobre as origens do conceito de *capital social*, assim como expõe suas principais dimensões e enfoques. Matos problematiza a relação possível entre indivíduos e instituições quando sujeitos tão distintos querem atingir objetivos comuns. Nessa relação, para ela, o indivíduo precisa fazer parte de uma comunidade engajada civicamente<sup>4</sup> e precisa participar de redes de interação. As redes de interação, que tradicionalmente são construídas de forma copresencial, podem, de forma complementar, serem reforçadas ou iniciadas na internet. Mas, o que podemos pensar sobre a relação entre capital social e engajamento em causas sociais?

### Capital social e engajamento

Um dos pressupostos para que exista engajamento é a existência de capital social. Heloiza Matos (2009), apresenta doze enfoques para entendermos capital social: Robert Putnam, James Coleman, Pierre Bourdieu, Alexis de Tocqueville, Ronald Burt, Francis Fukuyama, Alejandro Portes, Margaret Levi, Elinor Ostrom, Nan Lin, Mark Granovetter e Michael Woolcock. Dentre eles, pensando em engajamento

---

<sup>4</sup> O engajamento cívico pode ser entendido como as atividades voluntárias que as pessoas exercem em suas comunidades, locais de trabalho, igrejas, e demais contextos sociais (FIORINA, 2001, p.5).

utilizando a internet, destacamos Mark Granovetter (1973) que abre espaço a duas vertentes relacionais: laços fortes e laços fracos. A primeira se expressa pela proximidade, intimidade e pela vontade de criar e manter vínculos. A segunda consiste na ocasionalidade, sem que a intimidade seja tida como indicador prioritário, podendo acontecer em momentos formais ou informais.

Atualmente, as formas de relacionamento cada vez mais se sujeitam aos meios de comunicação, e por consequente as mídias digitais. Isso se dá de acordo com Habermas e Lash (apud MATOS, 2009) à inconstância dos debates na esfera pública envolvendo a sociedade civil. A população mudou o hábito de buscar informações, de pegar o jornal impresso na porta de casa e ir discutir sobre determinado assunto em cafés, por exemplo. Hoje em dia as notícias chegam com mais facilidade, através do smartphone, tablets e computadores, sem a interação dialogal face a face. Mas Lash ressalta que é necessário o debate público para que as ações cívicas sejam tomadas de forma democrática, havendo a construção do conhecimento por meio dos processos discursivos e cooperativos.

Nesse sentido, a internet pode ser caracterizada como um vilão ou uma aliada nos sistemas de conversação. Entendemos ser primordial o planejamento para executar de forma positiva uma estratégia de comunicação, dessa forma os meios e os públicos de interesse definem quão interativa será sua ferramenta de difusão e discussão comunicacional, agindo simultaneamente ao espírito de confiança e solidariedade do sujeito. Segundo Bourdieu (apud MATOS, 2009, p. 35), o conceito de capital social pode ser definido pelo “conjunto de recursos atuais e potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e inter-reconhecimento”.

Bourdieu afirma que em alguns momentos, as pessoas utilizam sua participação ou representatividade em grupos e redes para atingir metas e benefícios ao bem pessoal, sendo capazes de acionar as redes sociais para propagação de uma ideia ou apelo. As mensagens circuladas na internet possuem características que fundamentam o termo *capital*: “passibilidade de acumulação (capital mobilizável), convertibilidade (capital humano transformado em capital social) e reciprocidade (indicadores de confiança)” (apud MATOS, 2009, p.35).

São esses atributos que fomentam posteriormente o engajamento cívico, quando há reciprocidade dos discursos interferindo na ação dos sujeitos envolvidos, fazendo com que mais tardiamente, instituições e governos possam desempenhar seu papel de modo satisfatório.

Diálogo e Colaboração: dois conceitos para pensar nossa estratégia de comunicação

O conceito de diálogo não é universal. Nesse sentido, a professora Luciana Jerônimo (2016, p. 26 e 27), em sua tese de doutorado, apresenta os vários significados de diálogo.

Diálogo (em grego antigo: διάλογος) diálogos significa “entrevista, discussão entre duas ou mais pessoas”, conforme o Dicionário de Análise do Discurso (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008). Pode-se empregar o vocábulo diálogo em sentido genérico e em sentido restrito. Em sentido genérico, diálogo é entendido como “fala entre duas ou mais pessoas”; “conversação”. Nesse sentido, alguns especialistas da análise da conversação o compreendem como “formas particulares que toma o diálogo em função do número de locutores” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008, p. 164). Em sentido restrito: a) pode designar formas de discursos como certos textos escritos tal qual obra literária ou científica em que o autor dialoga com personagens, ou com outros pensadores, ou com o leitor; nesse sentido, eles incorporam várias vozes enunciativas e cada enunciado possui uma estrutura de troca e não de intervenção; b) pode conotar “a ideia de uma troca ‘construtiva’ conduzida de acordo com regras e tendo o objetivo de chegar a um consenso [...] e que não pode existir senão em um movimento dialético que sempre implica identidade e diferença” como, por exemplo, a “troca ou discussão de ideias, de opiniões, de conceitos com vista à solução de problemas”; c) pode conotar “os diálogos ‘artificiais’ ou ‘fabricados’, isto é, sobretudo literários” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008, p. 164, grifo do autor), como no teatro, no cinema; no colóquio dramático entre atores, móvel da ação da peça a que constitui o elemento básico do gênero teatral (FERREIRA, 2010); e d) como na concepção da Renascença, conotou um tipo de gênero literário. (JERÔNIMO, 2016, p. 26).

Portanto, o diálogo sendo um exercício de linguagem, está presente em todas as ações comunicativas: no falar, no ouvir, no ler e escrever. E, para que a troca de informações possa ter uma boa receptividade, as mensagens devem ser passadas com clareza e possuir algum sentido àquele que lê ou escuta, ou seja, o 2º ator da conversação.

Segundo Cajazeira e Cardoso (apud DEETZ, 2008), há duas concepções que baseiam a comunicação estratégica e colaborativa: o *diálogo* e a *colaboração*. Para ele, o diálogo opera como um modo da democracia participativa, cujo enfoque repousa na promoção do entendimento das diferenças entre pessoas e suas formas de atuar socialmente. Neste sentido, o princípio do diálogo se encontra numa “reciprocidade fundamental, um esquema no qual os mundos dos inter-atuantes são respeitados mutuamente” (CAJAZEIRA E CARDOSO apud DEETZ, 2009, p. 9).

Mas, afinal, diante desses e de outros sentidos colocados por distintos autores, qual o melhor conceito operacional de diálogo para uma estratégia de colaboração própria para um projeto social que

enfrenta tantos obstáculos discursivos e operacionais como o projeto “Jovem Guardião”? Para fazer esta escolha teórica, precisamos desenhar melhor nossa compreensão sobre o processo de colaboração.

### O conceito *colaboração*

Colaboração é um trabalho em comum feito por várias pessoas, seja para ajudar uma coletividade, seja para ajudar alguém. É preciso observar a maneira como os indivíduos de uma comunidade ou sociedade se comportam, se relacionam, se organizam e como transmitem informações entre si para desenvolver um trabalho em comum. Para Piaget (1973), por exemplo, a colaboração seria um tipo de interação:

[...] em que existem trocas de pensamento, seja por comunicação verbal ou coordenações de pontos de vista, de discussão, sem ocorrer operações racionais, não havendo uma estrutura operatória. Comparativamente poder-se-ia afirmar que a colaboração representa uma etapa das trocas sociais anterior à cooperação. (COGO, 2006, p. 4)

Nesse sentido, a cooperação é um efeito da colaboração, e está vinculado ao processo de interação. Ela requer:

[...] a formação de vínculos e a reciprocidade afetiva entre os sujeitos do processo de aprendizagem. As interações interindividuais possibilitam a modificação do sujeito na sua estrutura cognitiva e do grupo como um todo, não em caráter somatório, mas em uma perspectiva de formação de um sistema de interações. Neste entendimento, a construção do conhecimento ocorrerá através da cooperação. (COGO, 2006, p. 4)

Piaget nos dá duas possibilidades: a primeira, de fomentar cooperação *para alguma ação*; a segunda, por meio da cooperação, formar vínculos e reciprocidade afetiva entre os sujeitos para esta mesma ação. As duas possibilidades exigem que façamos uma discussão sobre o processo de interação.

Ampliando as duas possibilidades para a melhoria de dada coletividade, podemos entender que: “a colaboração gera interdependência entre os sujeitos participantes da ação e cria uma espécie de responsabilidade coletiva para os processos de decisão” (GRAY, 1989 apud PORRAS, 2003). A colaboração pode ser entendida, portanto, como o patamar cívico/humano da sociedade que depende de uma lógica particular de interação produzida no processo de comunicação colaborativa.

## Comunicação Colaborativa

Para Balko (apud DEETZ e IRVIN, 2008, p. 6), a comunicação colaborativa apresenta algumas características como, por exemplo:

[...] os membros solucionam problemas juntos; a interação contínua aumenta as alternativas disponíveis; a busca pela compreensão de desejos complexos acontece por meio das interações; a procura em grupo tem como objetivo a descoberta de novas circunstâncias; a determinação de um problema se dá por uma ação coletiva; os discursos vão em direção à finalidade da interação; ocorre à procura de alternativas que são possíveis de serem praticadas e os sujeitos participantes da ação são responsáveis pelas tomadas de decisões.

Portanto, *colaborativa* é o atributo do tipo de comunicação que queremos nesta proposta. Este tipo de comunicação requer *interação com o outro*. Uma condição prioritária para fomentar engajamento individual voluntário ao projeto “Jovem Guardião” (Figura 1), começando por pensar em dois efeitos distintos da interação apontadas por Mark Granovetter (1973) no artigo *The Strenght of Weak Ties*: os laços fortes, que produzem relações com alto nível de credibilidade e influência, e os laços fracos, que funcionam como pontes onde circulam informações e inovações.

Figura 1 – Esquema de construção da proposta



FONTE: As autoras

A questão que surge a partir do referencial teórico é: quais as ações de comunicação colaborativa e suporte adequados para construir interações capazes de criar tanto laços fortes quanto laços fracos com o projeto “Jovem Guardião”, fomentando, ao mesmo tempo, engajamento individual voluntário?

O desafio colocado pelo contexto é o de criar estratégias de comunicação colaborativa para o projeto “Jovem Guardião” que, por meio de interação on-line, informe uma sociedade dispersa sobre as ações ordinárias dos guardiões e estabeleça formas próprias de colaboração por distintos graus de associação voluntária por parte dos residentes em São Luís.

### **Estratégia Metodológica Provisória**

A prática de pesquisa para coleta de dados para este projeto constitui-se de dois níveis: o metódico e o técnico. Eles são indissociáveis. Como optamos por um projeto experimental, os dois níveis constituem uma pesquisa de caráter experimental que “consiste em determinar um objeto de estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto” (GIL, 2002, p.47).

No nível metódico, trabalharemos com a relação causa-efeito, ou seja, com as escolhas de ações de comunicação colaborativa (em dado suporte) que possa produzir engajamentos individuais a um projeto específico. Nesse momento, operamos com: 1) delimitação de um problema que será empregado em um contexto atual; 2) investigação de informações condizentes com o intuito de construir categorias para o emprego de técnicas de coletas de dados; 3) exame descritivo das informações colhidas; 4) sugestão de uma nova ideia e 5) apresentação do projeto experimental.

No nível técnico, faremos as coletas de dados das informações para as ações colaborativas, através dos instrumentos: a) pesquisa bibliográfica sobre os conceitos operacionais do projeto; b) pesquisa documental sobre a situação imediata do adolescente infrator e sobre o projeto “Jovem Guardião”; c) pesquisa exploratória, por meio de entrevistas, que irá identificar as percepções, sensações e sentimentos das pessoas envolvidas com a problemática do adolescente infrator: os guardiões, servidores da FUNAC e, se possível, o próprio adolescentes infratores participante do projeto. As informações talvez possam servir à produção de conteúdo para uma comunicação que fomente e mantenha *laços fortes*; d) pesquisa do suporte para os conteúdos informacionais que criem *laços fracos* (vínculos); e) pesquisa exploratória sobre o tipo de público usuário do suporte escolhido; e f) teste de usabilidade do suporte.

O trabalho, assim, terá dois momentos complementares:



- a) 1º momento: Caracterizar detalhadamente o contexto onde serão aplicadas as estratégias de comunicação colaborativa; Discutir teoricamente a relação entre comunicação colaborativa e engajamento individual a partir de dois conceitos operacionais: diálogo e colaboração; e Compreender que tipo de ação específica de comunicação é possível para efetivar o objetivo geral;
- b) 2º momento: definir o público do projeto experimental; definir o conteúdo e a estratégia para obter colaboração; desenvolver o suporte com seus espaços de interação; detalhar os critérios de avaliação do funcionamento do suporte; detalhar os recursos necessários; produzir o projeto em si; definir as etapas de implementação.

## **Resultados esperados**

De forma ainda provisória, como já foi mencionado, objetivamos criar estratégias de comunicação colaborativa para o projeto “Jovem Guardião” que, por meio de interação on-line, informe uma sociedade dispersa sobre as ações ordinárias dos guardiões e estabeleça formas próprias de colaboração por distintos graus de associação voluntária por parte dos residentes em São Luís. Duas possibilidades existem: a) a criação de uma plataforma multicanais que possa criar um fluxo discursivo sobre as ações dos guardiões e adesão voluntária ao projeto ou b) a criação de um tipo de aplicativo móvel que possibilite ofertar informações rápidas (p. ex. guias, telefones e links úteis), comunicação (para conectar pessoas e alimentar, por colaboração, um mapa de ações) e serviços (auxílio às ações dos guardiões e mapas da violência em São Luís) que qualquer pessoa interessada possa participar e acompanhar. A ideia é que em 1 ano nossa proposta possa ser testada no grupo que sustenta atualmente o projeto “Jovem Guardião”.

Ao final, esperamos que nosso projeto experimental seja uma oportunidade de aprendizagem sobre pesquisa, planejamento e desenvolvimento empírico de uma estratégia de comunicação colaborativa pensada pela área de Relações Públicas, com a utilização de estratégias de visibilidade/circulação/trabalho colaborativo proporcionadas pela Comunicação Digital.

## **Considerações Finais Provisórias**

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no art. 227 diz que:

“É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão” (Art. 227 da Constituição Federal de 1988).

À vista disso, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) estabeleceu um sistema de co-responsabilidade incluindo Estado, sociedade civil e família, em obediência à doutrina da proteção integral da criança e do adolescente. A responsabilidade é de todos. Mas, o que fazer quando o adolescente torna-se infrator? Como é possível recuperar socialmente esse adolescente originário de condições tão desfavoráveis? O que se propaga, na maioria das vezes, são discursos de ódio e rejeição do adolescente infrator. O projeto “Jovem Guardião” tenta contribuir com o *retorno* desse jovem ao convívio social, por mais duro que ele seja. É uma iniciativa [voluntária] de um grupo social pertencente à sociedade civil. Nesta proposta, tentamos agregar uma tecnologia social, própria do campo da Comunicação, ao projeto em desenvolvimento. Melhorar comunicacionalmente o projeto “Jovem Guardião” talvez ajude a impulsionar um trabalho colaborativo que aumente o suporte de ação do projeto. Trabalhar a comunicação colaborativa como fomentadora de engajamento individual voluntário pode ser uma forma de ampliar as alternativas possíveis de sustentação das ações do projeto, que precisa caracterizar-se como um trabalho feito por várias pessoas que estão unidas por um propósito de interesse social mais amplo.

A sociedade maranhense é desigual e as Políticas Públicas do Estado para resolver problemas de meninos e meninas envolvidos em crimes é ineficiente, segundo matéria do G1 Maranhão (GLOBO, 2017a). Isso é fato exposto pelos nossos índices da violência, como exposto na introdução desta proposta. Se ampliarmos esse cenário para o Brasil, podemos enxergar algo parecido. Segundo o *Monitor de Violência do G1*, em uma semana (casos de morte de que se tem notícia registrados no período de 21 a 27 de agosto de 2017) 1195 pessoas morrem no país, destas 12% são jovens com a faixa etária entre 0 a 17 anos, e 33% entre 18 e 25 anos (GLOBO, 2017b). E nós, enquanto integrantes do meio social, sentimos na pele os malefícios dessas estatísticas.

Sabemos que um grupo de pessoas não conseguirá fazer algo significativo sem o Estado. Contudo, pequenas ações, oriundas desse grupo, podem complementar as ações do poder público. Nós, enquanto parte da sociedade civil, podemos contribuir de forma propositiva para que esse cenário não piore, levando em consideração o sentimento de co-responsabilidade dos “guardiões” pelos adolescentes em

cumprimento de medidas socioeducativas, nas unidades de São Luís. Nosso papel é pensar e desenvolver um projeto aplicável a este caso particular.

## Referências

BALKO, A. Comunicação colaborativa e interação: perspectivas que se entrelaçam. In: Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, 8., 2014, Londrina. **Anais**. São Paulo: ABRAPCORP, 2014, p. 4-6.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 06 de setembro de 2018.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm)>. Acesso em: 06 de setembro de 2018.

CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis e CARDOSO, Claudio. Comunicação e Inovação: Correlações e Dependências. In: Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, 3., 2009, São Paulo (SP). **Anais**. ABRAPCORP, 2009, p. 9-13.

COGO, Ana Luísa Petersen. Cooperação versus colaboração: conceitos para o ensino de enfermagem em ambiente virtual. In: **Revista Brasileira de Enfermagem**. vol.59, nº 5, Brasília. Setembro/Outubro, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672006000500016](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672006000500016)> Acesso em: 03 set. 2018.

DEETZ, Stanley. **Developing Free and Open Communication**. Belo Horizonte. Dispositivo em ppt. Apresentado durante o curso Strategic and Collaborative Communication no II Congresso da Abrapcorp, PUC MG, dias 22 a 25 de Abril de 2008.

IPEA. **Atlas da Violência**. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em < <http://ipea.gov.br/atlasviolencia/>> Acesso em 02 de setembro de 2018.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **11º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo, 2011. Disponível em <<http://www.forumseguranca.org.br/atividades/anuario/>> Acesso em 02 de setembro de 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLOBO. G1 Maranhão. **Aumenta número de crianças e adolescentes envolvidas em crimes no MA**. São Luís, 7 agosto de 2017. 2017a. Disponível <<https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/aumenta-numero-de-criancas-e-adolescentes-envolvidas-em-crimes-no-ma.ghtml>>. Acesso em 15 de maio de 2018.

GLOBO. G1 Brasil. **Monitor da Violência**. Uma semana, 1.195 mortes: o retrato da violência no Brasil. São Paulo, 29 de setembro de 2017. 2017b. Disponível em: <<https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/uma-semana-de-mortes-o-retrato-da-violencia-no-brasil.ghtml>>. Acesso em 03 de setembro de 2018.

GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties. In: **American Journal of Sociology**, University Chicago Press, Chicago, v. 78, Issue 6, 1973. p.1930-1938.

JERÔNIMO, Luciana Saraiva de Oliveira. **Diálogo Temático On-line na Consulta Pública Digital: um estudo sobre relações entre enunciados do governo e dos cidadãos**. (Tese de Doutorado – o conceito de *diálogo*, 2016, p. 26-27). Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/6834>> Acesso em 02 de setembro de 2018.

MATOS, Heloiza. **Capital Social e comunicação: interfaces e articulações**. São Paulo: Summus, 2009.

PIAGET, Jean. **Estudos sociológicos**. São Paulo: Companhia Editora Forense, 1973.

PORRAS, Salvador T. **De La competencia a La colaboración: hacia nuevas formas de organización**. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa, México, 2003.