

**XV Conferência Brasileira de Comunicação Cidadã /
Mídia Cidadã**

Tema central:

**Comunicação Cidadã: gênero, raça, diversidade e redes
colaborativas no contexto da pandemia**

22 a 24 de junho de 2021, online

Iniciativa e Realização

Associação Brasileira de Pesquisadores e Comunicadores em Comunicação Popular,
Comunitária e Cidadã - **ABPCom**

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – **UNESP**

Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design– **FAAC**

Departamento de Comunicação Social – **DCSO**

Desafios da Comunicação Pública para o exercício da cidadania no Brasil

Thiana Orth

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS
Escola de Humanidades - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social
Pesquisadora de Pós-Doutorado

Resumo: O artigo tem como objetivo abordar aspectos pertinentes à Comunicação Pública (CP) no Brasil, relacionando-a com o Direito à informação. Parte-se da premissa de que os campos de atuação da CP buscam levar à esfera pública assuntos de interesse coletivo, sendo entendida como um instrumento para a garantia do exercício da cidadania e da consolidação da democracia. Os principais questionamentos que nortearam o texto foram: quais as possíveis definições, características e os principais atores envolvidos nos processos de Comunicação Pública? De que forma o Direito à informação se relaciona com a CP e quais os entraves e desafios que hoje se colocam para o desenvolvimento de uma Comunicação Pública de qualidade, no Brasil? Para apontar caminhos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica em torno do tema, bem como um levantamento no portal de Periódicos e de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), através da busca pelas palavras: Comunicação Pública e Direito à informação. O artigo também tem caráter exploratório e descritivo, pois além de buscar descrever as principais características e conceituações em torno do tema, também se propôs a relacionar perspectivas não encontradas na revisão de literatura. Uma das conclusões e reflexões esboçadas é de que o principal desafio que se coloca no âmbito da Comunicação Pública brasileira é a participação da população nos processos de decisões econômicas, políticas e sociais, que dizem respeito ao futuro do país.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Direito à Informação; Participação.

Os múltiplos significados e os atores envolvidos na CP

A Comunicação Pública no Brasil começou a ser discutida e desenvolvida com mais ênfase a partir da redemocratização do país, tendo em vista a abertura política e a mudança no perfil da sociedade daquela época. O fim da ditadura militar deu espaço para a liberdade de imprensa e para a participação popular. Duarte (2011) destaca que, ao final do regime de exceção, se estabeleceu um sistema de pressão social tão grande, que forçou a criação de mecanismos, que atendessem às exigências de informação por parte do cidadão em sua relação com o Estado e as instituições brasileiras.

Não há unanimidade sobre os possíveis significados e identificações que o conceito de Comunicação Pública (CP) remonta, contudo, um dos pontos em comum encontrados na pesquisa realizada é o definido por Brandão (2012), que apresenta a CP como um processo comunicativo que se desenvolve entre o Estado, o governo e a sociedade, com o objetivo de informar para a construção da cidadania. É, sobretudo, a partir dessa premissa que o conceito vem sendo construído nas últimas décadas.

A Comunicação Pública abarca uma ampla variedade de saberes e pode ser considerada como um conceito ainda em construção (BRANDÃO, 2012). A autora, ao pesquisar e analisar os múltiplos significados existentes para o termo, identificou cinco áreas diferentes que abarcam o conceito: a) comunicação organizacional (aquela que trata de desenvolver os processos comunicacionais no interior das organizações e com seus públicos), b) comunicação científica (em que o objetivo principal é criar canais de integração entre a ciência e a vida cotidiana das pessoas), c) comunicação governamental (a que trata de estabelecer um fluxo informativo e comunicativo entre o governo e os cidadãos), d) comunicação política (que expressa publicamente as crenças e os posicionamentos políticos, tanto dos governos quanto de partidos), e) comunicação da sociedade civil (desenvolvida por comunidades, integrantes dos movimentos sociais e populares, terceiro setor).

A Comunicação Pública é muitas vezes identificada como sinônimo de comunicação governamental, no que diz respeito às normas, princípios e rotinas da comunicação social do governo (MATOS, 2012). Duarte (2011) destaca que essa identificação pode estar atrelada, ainda, aos anos de chumbo em que se chamava de “comunicação governamental” os informativos e a publicidade desenvolvida pelos militares, que a utilizam para a manutenção de políticas públicas com viés autoritário e tinham como foco a promoção de suas ações, o controle e a censura. O caráter unilateral-vertical-persuasivo da comunicação desenvolvida durante os anos ditatoriais foi sendo substituído por um processo mais horizontal de informação. O que entrou em cena foi inúmeros atores não-governamentais, como as ONGs, a participação do cidadão nas decisões, conselhos populares,

ouvidorias e fóruns de discussão, sendo assim, uma comunicação que não fosse dialógica não era mais passível de ser desenvolvida.

Já a comunicação e a política possuem uma relação de longa data, desde que a imprensa, as técnicas de comunicação e as pesquisas de opinião surgiram e começaram a influenciar a vida política das nações. Hoje é sabido que uma das principais facetas da comunicação, no caso, a comunicação midiática é parte do jogo político, econômico e social. É ela quem partilha e disputa o poder com ou contra os governos, e com certa constância o faz à custa do enfraquecimento do papel do Estado (BRANDÃO, 2012). Nesse sentido, a Comunicação Pública e a comunicação política se entrelaçam.

Para a autora a identificação entre as duas pode se dar a partir de dois vieses. Um deles é aquele que faz uso de instrumentos e técnicas da comunicação para expressar de forma pública crenças, ideias e posicionamentos políticos, seja dos governos como dos partidos. O outro se refere às constantes disputas entre os proprietários de veículos (donos das novas tecnologias de comunicações) e o direito da sociedade a interferir e definir conteúdos, bem como ter acesso a esses veículos e tecnologias em prol de seu benefício.

No que se refere à comunicação governamental, Brandão (2012) afirma que a mesma só pode ser entendida como Comunicação Pública quando se torna instrumento de construção da agenda pública e enfoca seu trabalho não somente na prestação de contas, mas também no reconhecimento das ações desenvolvidas nos campos políticos, econômico e social, ou seja, quando provoca o debate público e estimula que a população se engaje nos processos e decisões governamentais.

Nessa direção, a Comunicação Pública não pode ser considerada apenas como um processo transmissivo e unilateral, como reforça Matos (2012), ou seja, um simples envio de informação dos governantes para os governados. Essa percepção redutora se constrói a partir da ausência de espaços de interlocução entre as instituições e seus públicos e se agrava com o caráter manipulador de algumas ações de comunicação de certas instituições políticas.

A Comunicação Pública exige, portanto, participação da sociedade e de seus segmentos: não apenas como receptores da comunicação do governo, mas principalmente como produtores ativos no processo comunicacional. Assim, são também atores, na Comunicação Pública a sociedade, o terceiro setor, a mídia, o mercado, as universidades, as instituições religiosas e os segmentos a que se tem negado reconhecimento – estejam eles vinculados ou não a instituições ou associações formais (MATOS, 2012, p. 45).

Já Duarte (2011) estabelece os pontos de encontro entre a comunicação governamental, a comunicação política e a Comunicação Pública:

Comunicação governamental trata dos fluxos de informação e padrões de relacionamento envolvendo o Executivo¹ e a sociedade. Já a comunicação política diz respeito ao discurso e à ação na conquista da opinião pública em relação à ideias ou atividades que tenham relação com o poder. Enquanto isso, Comunicação Pública se refere à interação e ao fluxo de informação vinculado a temas de interesse coletivo e, portanto, contém os dois anteriores (DUARTE, 2011, p.126).

Sendo assim, o campo da CP inclui tudo aquilo que está diretamente ligado ao aparato estatal, às ações governamentais, aos partidos políticos, como também ao Legislativo, ao Judiciário, além disso, diz respeito às instituições e órgãos públicos, como também ações ligadas ao cidadão individualmente. Duarte (2011) esclarece que onde há existência de recursos públicos ou de interesse público há a necessidade de se fazer Comunicação Pública. Viabilizar o direito social, individual e coletivo à informação, à expressão, ao diálogo e à participação é a ocupação principal da CP.

O direito à informação e sua relação com a CP

A Lei Federal nº 12.527/2011, mais conhecida como a lei de Acesso à Informação - LAI regulamenta o direito constitucional a qualquer indivíduo solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os Entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas. Biffignandi (2018) busca evidenciar em sua tese a vinculação da CP aos conceitos da função constitucional do Estado como guardião da cidadania, correlacionando à nova dinâmica legal, que não só preconiza o direito à informação, mas os mecanismos para o acesso a ela.

Já Bottrel (2018) parte do pressuposto que o Acesso à informação (AI) é um dos instrumentos da CP. Para a autora o surgimento da Comunicação Pública se deu a partir do reconhecimento de que a comunicação (alinhado com o direito à informação) é um direito humano e cidadão. A crítica de Bottrel (2018) parte da constatação de que a forma como a CP vem sendo exercida, pela maioria dos órgãos públicos brasileiros, quase nunca considera esta característica.

Cabe aqui destacar que num país como o Brasil, em que a desigualdade social é enorme, a chance de um cidadão conhecer as formas de participação, de acessar instrumentos para se expressar, bem como seus direitos a informação tende a ser equivalente à sua posição na estrutura social.

Informação é um bem de interesse geral ainda acessível para poucos, o que restringe o potencial de participação igualitários, tanto de acesso quanto de capacidade para tomar decisões. Organizações muitas vezes assumem como natural que a simples existência de instrumentos significa sua apropriação para uso dos interessados, mas nem sempre o mundo real é aquele determinado pelos projetos, intenções, leis, documentos e discursos (DUARTE, 2012, P. 67).

¹ No interior do Executivo estão as empresas públicas, os institutos, as agências reguladoras, etc.

Por isso que o autor afirma que as grandes barreiras em comunicação não são a falta de instrumentos em si, mas sim a dificuldade em auxiliar o interessado a descobrir que ela existe, onde se pode encontrá-la, como acessá-la e utilizá-la para ampliar seu conhecimento e capacidade de agir.

Segundo Biffignandi (2018), quando se reconhece o direito à comunicação, tendo como enfoque o viés político/público, se reforça o papel exercido pelo Estado. Para ele, o direito político de ter voz nas decisões daquilo que é de interesse público, somente é concretizado quando há compartilhamento do poder entre o governo e a sociedade. Nessa direção, a CP se converte no balizador entre os diversos interesses concorrentes no interior deste enfrentamento.

Ao considerar a CP como uma ação prática de natureza legal, Biffignandi (2018) a classifica como uma interface entre um governo e sua sociedade.

Definir a legislação e os procedimentos a serem adotados é uma responsabilidade que não termina apenas com a criação de códigos e aplicação de leis, isso é apenas uma parte da política pública de inserção social que deve referendar a aplicação e a real participação da população na condução desse complexo processo, presente no direito a uma informação pública de qualidade (BIFFIGNANDI, 2018, p. 68).

Um dos possíveis motivos do crescente mal estar e descrença em relação às instituições e órgãos públicos nos anos recentes, pode estar atrelado ao fato de que a população se percebe fortemente apartada do núcleo de decisão política, como traz Novelli (2011). O foco dos representantes não é a defesa dos interesses coletivos e sim a defesa de interesses próprios ou corporativos. Essa contradição política contemporânea, instituída pelo o que a autora chama de modelo de “representação que não representa” está no centro da discussão do papel e da função da Comunicação Pública.

Ao dar ênfase na Comunicação Pública a serviço do engajamento legislativo, Novelli (2011) defende que é neste poder que as forças opostas da sociedade se encontram. A autora analisa a atuação dos meios de comunicação de massa em relação à cobertura televisiva dos órgãos legislativos. Para ela, não é através desse tipo de comunicação que a cidadania pode se realizar em sua plenitude, tendo em vista os aspectos estruturais na produção das notícias, os quais interferem de forma decisiva na transmissão da informação. O caráter superficial na montagem das reportagens televisivas, dando mais ênfase aos aspectos personalistas do que trazendo os contextos da notícia, são características do atual jornalismo televisivo brasileiro que, muitas vezes, desinforma, ao invés de informar.

Na tentativa de minimizar essas distorções informativas, como pontua Novelli (2011), os órgãos legislativos optaram pela disponibilização de seus próprios canais de informação com o pú-

blico. Atualmente, o legislativo federal, a Câmara dos Deputados e Senado Federal possuem seus próprios canais de TV, rádio, jornal e agências de notícias. A proposta é oferecer ao cidadão uma alternativa de informação e seu principal objetivo é aproximar o Legislativo da sociedade, através da transparência de suas ações e tomada de decisões dos parlamentares. Em geral, as transmissões são ao vivo ou gravações de determinadas pautas, que foram abordadas nos últimos dias. Além disso, a lei nº 8.977/1995 regulamentou a cabodifusão no país e obrigou os concessionários de televisão a cabo a reservarem um canal gratuito para a transmissão de canais legislativos.

Contudo, as análises trazidas pela autora revelam que os sinais apresentados pela sociedade não levam a crer no aumento do engajamento, por parte dos cidadãos, em assuntos relacionados ao legislativo a partir desses canais. O desafio que se coloca, portanto, no âmbito da Comunicação Pública é compreender de que forma a população se tornaria mais disposta a participar das decisões econômicas, políticas e sociais, que dizem respeito ao futuro do país.

Nesse contexto, Bottrel (2018) traz à tona o termo “opacidade informacional” como um traço estrutural do Estado brasileiro e da sua relação com a sociedade. A autora avalia de forma positiva a Lei de Acesso à Informação (LAI), por exemplo, ressaltando que a mesma abrange todas as esferas governamentais e inclui os três Poderes, como também destaca que a lei foi criada como forma de cumprir com os compromissos internacionais de transparência. Por outro lado, a LAI insere o cidadão no epicentro de uma ordenação jurídica que não corresponde à mesma ordenação no nível do plano de entendimento e compreensão do que está sendo acessado. É nesse sentido que é trazida a expressão “opacidade informacional”, que seria uma ausência ou falha de comunicação com o cidadão. A inexistência de um órgão externo e isento (previsto pelos padrões internacionais) para o tratamento das informações que são acessadas através da LAI, pode ser um dos entraves para que se efetive, de fato, o direito à informação.

Cabe aqui discorrer sobre as diferenças entre informação e comunicação. Comunicação é um processo linear e permanente de troca mútua de informações. Informação é a principal matéria-prima da comunicação, ela é o elo da interação, mas sua simples existência não significa que houve uma comunicação eficiente (DUARTE, 2011), posto que ela (informação) pode ser insuficiente, manipulada, inacessível, mal compreendida, etc.

A comunicação diz respeito à criação de formas de acesso e participação; à ampliação de redes sociais que permitam maior ligação entre os agentes públicos, os grupos de interesse e o cidadão. O estímulo à controvérsia, ao debate, ao confronto de opiniões, à consciência e ao exercício da cidadania é apenas parte da pedagogia que busca compreensão, entendimento, satisfação e avanço no estabelecimento do interesse social (DUARTE, 2011, p. 130).

Desta forma, o acesso à informação, como a LAI possibilita, não significa, necessariamente, que a Comunicação Pública está sendo efetivada, pois comunicar é diferente de informar. Não bas-

ta ter acesso a dados e números e não saber como avaliá-los, interpretá-los e traduzi-los para a realidade. O mesmo ocorre com os veículos de comunicação legislativos, eles informam, mostram imagens reais dos parlamentares e das votações, mas a relação dialógica, que é o que faz aumentar a participação do cidadão no debate público ainda é muito escassa através deles.

Interesse coletivo, participação e desafios da CP

Embora tenha ocorrido certa evolução no sentimento coletivo de valorização da cidadania, ainda não houve um aumento na confiança, por parte da sociedade brasileira no que se refere à representação democrática. Duarte (2011) traz essa constatação ao analisar a descrença do cidadão com questões ligadas ao interesse coletivo. Para o autor, há mais do que um simples desinteresse em ser sujeito da ação, mas sim uma total apatia, que somada à desinformação, acaba resultando em um grande descrédito com quase tudo aquilo que diz respeito à gestão pública.

Partindo da premissa que cidadania implica em mobilização, cooperação e formação de vínculos de corresponsabilidade para com os interesses coletivos, Matsuuchi (2012) ressalta que o Brasil nasceu e se desenvolveu sem muita experiência de diálogo, sendo assim, o “mutismo”, como assinala a autora, tem sido um dos marcos da vida nacional.

Atualmente, a interação entre os cidadãos e a discussão sobre temas de interesse coletivo se dá, sobretudo, através das novas tecnologias e das redes sociais. Nessa direção, surpreende como, ainda, a Comunicação de muitas instituições públicas é confinada à publicidade e à divulgação, em outras palavras, que seja predominantemente feita através do viés do emissor, fazendo com que o cidadão seja apenas o objeto de comunicados e não sujeito da comunicação.

Duarte (2011) reforça a importância de se alocar o interesse coletivo da sociedade antes de conveniências empresariais, da divulgação da entidade e da promoção de governantes e/ou de atores político. Para ele, tendo em vista o compromisso com o interesse público e o alcance de ação, são os governos que devem ser os principais condutores da CP, desenvolvendo uma gestão aberta, capaz de qualificar canais e meios que possibilitem uma comunicação plural.

Para isso, Duarte (2011) sugere algumas funções norteadoras que a Comunicação Pública pode empreender para qualificar a gestão pública.



FONTE: Desenvolvido pela autora, baseado em Duarte (2011, p. 128)

Embora o autor não detalhe de que maneira tais ações possam ser exercidas de forma prática, ele propõem o estabelecimento de quatro eixos estruturantes, que são pré-requisitos para o desenvolvimento das funções acima:



Fonte: Desenvolvida pela autora, com base em Duarte (2011).

O primeiro é a **TRANSPARÊNCIA**, que se refere ao compromisso com a atuação responsável ao tratar as questões públicas, seja na oferta de serviços como na prestação de contas. O segundo é o **ACESSO**, no sentido de facilitar a obtenção das informações por parte da sociedade e estimular que ela tenha possibilidade de avaliar e fiscalizar as ações públicas. O terceiro é a **IN-**

TERAÇÃO, que diz respeito à criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos de comunicação, que possibilitem fluxos bilaterais ou multilaterais, em que todos os envolvidos tenham igual direito de falar e ser ouvidos. O quarto e último eixo é OUVIDORIA SOCIAL, tratada como um pressuposto para o atendimento das expectativas da sociedade, ou seja, é fundamental conhecer e compreender a opinião pública e as diversas facetas que a compõem.

Das 11 funções trazidas pelo autor, destaca-se que “Garantir a Participação Coletiva na definição, no monitoramento, no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas” (p. 128) é um dos grandes desafios atuais da CP; pois para que se coloque o conjunto da sociedade e do indivíduo/cidadão acima das instâncias governamentais, privadas, midiáticas e políticas é fundamental que a população participe do processo.

Em tempos em que os aparatos tecnológicos e as formas de comunicação crescem de forma exponencial é premente que se pense em possibilidades mais efetivas de intercâmbio entre quem emite e quem recebe a informação. Assim, a participação deixa de ser apenas um ato político e passa a ser também educativo, pois é por meio dela que novos conhecimentos são conquistados, “ampliando a cidadania, que confere ao homem o potencial para agir enquanto sujeito e não como simples objeto de sua história” (MATSUUCHI, 2012, p. 101)

Sendo assim, a Comunicação Pública desenvolvida no país, principalmente no que diz respeito ao relacionamento direto com a população necessita de transformações urgentes, como aponta o autor.

[...] a Comunicação Pública requer mais atenção por parte dos administradores públicos, tendo como base o princípio da eficiência, vinculado à legalidade, mas que acima de tudo, tenha a capacidade de se relacionar de forma prática e compreensível com o seu público-alvo, possibilitando uma saudável convivência entre a sociedade e seus governantes (BIFFIGNANDI, 2018, p. 70).

Na medida em que a participação da sociedade nos espaços públicos for mais ampla e efetiva, o desenvolvimento de uma Comunicação, que seja, de fato, Pública, também será realizada de forma mais abrangente.

Considerações Finais

Na busca por discutir os conceitos associados à Comunicação Pública no Brasil, nos deparamos com uma complexa trama de atores e de definições, que não só estão relacionados entre si, como também estão diretamente ligados à própria estrutura social da sociedade brasileira, profundamente desigual e permeada por injustiças sociais. Comunicar tendo como enfoque o interesse coletivo, num país como o Brasil, requer levar em conta não somente os aspectos técnicos e norma-

tivos dos processos comunicacionais, mas também considerar que há grandes disputas em jogo, quase todas atravessadas pela luta de classes.

A partir de López (2012) e dos entraves e ruídos de comunicação que o autor traz ao propor um modelo de Comunicação nas entidades públicas é que nos baseamos para elaborar algumas questões finais para reflexão, as quais podem vir a contribuir para o desenvolvimento de futuras pesquisas: qual (ais) a concepção (s) que as entidades públicas têm sobre comunicação? Qual o nível de carência de uma cultura de informação nas instituições públicas? De que forma a falta de clareza, na relação com os veículos de comunicação, afeta o desenvolvimento de uma Comunicação Pública de qualidade?

Por certo, essas não são perguntas fáceis de responder, demandam considerar não só a complexidade da sociedade brasileira como também dos próprios processos de Comunicação Pública, os quais devem ser desenvolvidos tendo o interesse público como principal objetivo, pois só assim podem vir a contribuir para uma sociedade mais justa e democrática.

REFERÊNCIAS

BIFFIGNANDI, Fernando. **Procedimentos comunicacionais necessários para uma relação eficiente entre o poder público e sociedade: a construção de um saber conjunto**. Tese (Doutorado em Comunicação) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, Porto Alegre, 2018.

BOTTREL, Rachel do Monte. A Contribuição do Acesso à Informação Pública para a Comunicação Pública no Brasil. **Revista Comunicação Pública** [online], nº 24, Vol .13, 2018. Disponível em : <http://journals.openedition.org/cp/>. Acessado em: 10 de nov. 2018.

BRASIL. Governo Federal. **Lei de Acesso à informação nº 12.527/2011**. Lei regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, Brasília: DF, maio, 2011.

BRANDÃO, Elizabeth P. Conceito de Comunicação Pública. In.: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In.: KUNSCH, Margarida Krohling (Org.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Ed., 2011.

_____. Instrumentos de Comunicação Pública. In.: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2012.

KUNSCH, Margarida Krohling (Org.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Ed., 2011.

LOPÉZ, Juan Camilo Jaramillo. Proposta geral de Comunicação Pública. In.: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2012.

MATOS, Heloiza. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In.: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2013

MATSUUCHI, Marcia Yukiko Duarte. Comunicação e cidadania. In.: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2012.

NOVELLI, Ana Lucia Romero. As sondagens de opinião como mecanismo de participação da sociedade. In.: **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Ed., 2011.

STUMPF, Ida Regina. Pesquisa Bibliográfica. In.: BARROS, Antonio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Ed. Atlas, 2009.