

## **DINÂMICAS DE PUBLICIZAÇÃO E MOBILIZAÇÃO SOCIAL: os burocratas de nível de rua no enfrentamento à exploração sexual infantojuvenil<sup>1</sup>**

### ***PUBLICIZATION AND SOCIAL MOBILIZATION DYNAMICS: the street-level bureaucrats in confronting child sexual exploitation***

Laura Nayara Pimenta<sup>2</sup>

**Resumo:** Como recorte de uma pesquisa mais ampla, o presente artigo apresenta uma discussão teórico-empírica sobre as dinâmicas de publicização e mobilização social engendradas por burocratas de nível de rua no enfrentamento à exploração sexual infantojuvenil na cidade de Itaobim, Minas Gerais. Para tanto, está ancorado na teoria da burocracia de nível de rua, defendida por Lipsky (2010), e nos conceitos de comunicação pública e mobilização social trabalhados por Weber (2017) e Henriques (2012, 2013, 2017a, 2017b). Do ponto de vista empírico, realiza uma análise das ações de mobilização social e publicização perpetradas pelos agentes em questão, através de pesquisas documentais, entrevistas em profundidade com os burocratas e outros atores, além de observações sistemáticas de situações de aparecimento público desses agentes.

**Palavras-Chave:** Mobilização Social. Burocracia de Nível de Rua. Exploração Sexual Infantojuvenil.

**Abstract:** As part of a broader research, this paper presents a theoretical-empirical discussion about the dynamics of publicization and social mobilization engendered by street-level bureaucrats in the confrontation of juvenile sexual exploitation in the city of Itaobim, Minas Gerais. Therefore, it is anchored in the theory of street-level bureaucracy, defended by Lipsky (2010), and in the concepts of public communication and social mobilization worked by Weber (2017) and Henriques (2012, 2013, 2017a, 2017b). From the empirical point of view, it performs an analysis of the social mobilization and publicity actions perpetrated by the agents in question, through documentary research, in-depth interviews with bureaucrats and other actors, as well as systematic observations of situations of public appearance of these agents.

**Keywords:** Social Mobilizations. Street-level Bureaucracy. Juvenile Sexual Exploitation.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Estudos de Comunicação Organizacional do XXIX Encontro Anual da Compós, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande – MS, 23 a 25 de junho de 2020.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Minas Gerais, Doutora, lanapi05@gmail.com.

## 1. Introdução

O artigo 18 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Lei nº 8.069, de 13 de julho 1990 – ressalta que “é dever de todos velar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor” (BRASIL, 1990). Desse modo, proteger a população infantojuvenil e garantir a ela um desenvolvimento pleno e saudável é dever tanto da sociedade civil quanto das famílias, do setor privado e do Estado. Cada um desses entes, no âmbito de suas respectivas atribuições e no uso de seus recursos, está legalmente compelido a colocar entre seus objetivos o cuidado com as crianças e adolescentes.

Mesmo diante de um aparato jurídico potente, persiste no Brasil um quadro de violação dos direitos infantojuvenis. Tal quadro aponta que grande parte da sociedade brasileira ainda não rompeu com a cultura menorista, autoritária, centralizadora, patriarcal, machista e patrimonialista, que tem dificuldade em reconhecer a criança e o adolescente como sujeitos de direitos, o que acaba perpetuando a ocorrência de violências como a exploração sexual infantojuvenil (ESCA).

A ESCA implica o envolvimento de crianças e adolescentes em práticas sexuais, através do comércio de seus corpos, por meios coercitivos ou persuasivos, o que configura uma transgressão legal e uma violação de direitos e liberdades individuais da população infantojuvenil (CECRIA, 2000). Ela é uma das mais graves infrações de direitos e interfere diretamente no desenvolvimento da sexualidade saudável e nas dimensões psicossociais da criança e do adolescente, causando danos muitas vezes irreparáveis. A existência desses danos, somada a um cenário de vulnerabilidade social, reforça um ciclo vicioso de transtornos que afetam a toda a sociedade, como o tráfico de drogas, o aumento do índice de violência e criminalidade, a ocorrência de doenças sexualmente transmissíveis, dentre outros.

Seguindo a prerrogativa do ECA, vários agentes implementadores de políticas públicas, inseridos nas instituições públicas de nível municipal, estão envolvidos no enfrentamento à ESCA. Dentre eles, os conselheiros tutelares, os assistentes sociais, os psicólogos, os médicos pediatras, os professores, os juízes, os delegados, os policiais (civis, militares e rodoviários) e demais servidores públicos que atuam na linha de frente dessa rede de enfrentamento. Esses agentes, denominados por Lipsky (2010) de “*street-level bureaucrats*” (burocratas de nível de rua), fazem a política do Estado, sendo mais ou menos limitados pelo escopo de seus empregos e recursos, tomando mais ou menos iniciativas em relação aos regulamentos impostos sobre

eles. Ademais, por serem atores públicos que operam no domínio público e institucional, tais agentes são cobrados e responsabilizados publicamente pelos resultados de suas ações, ou seja, suas decisões e ações implicam *accountability* e uma atuação em termos de comunicação pública e mobilização social.

Isto posto, como um recorte de uma pesquisa mais ampla apresentada na tese da autora, no presente texto pretendemos explorar as dinâmicas de publicização e mobilização social engendradas pelos burocratas de nível de rua (BNR) no enfrentamento à ESCA. Para tanto, analisaremos o caso da cidade de Itaobim, Minas Gerais. Epicentro das questões de enfrentamento à ESCA no Médio Vale do Jequitinhonha, Itaobim é muito estigmatizada por este problema, além de ter obtido visibilidade nacional após a realização de uma série de reportagens<sup>3</sup> na grande mídia sobre a questão da violência sexual contra crianças e adolescentes na região. A cidade apresenta diversos equipamentos públicos que buscam garantir os direitos de crianças e adolescentes, dentre eles dois Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), além de organizações não governamentais importantes para o enfrentamento à ESCA, como a Associação Papa João XXIII – Casa da Juventude de Itaobim e a Associação da Criança e do Adolescente de Itaobim (ASCAI), vinculada ao *ChildFund Brasil*.

No que se refere aos BNR, escolhemos perceber a atuação dos assistentes sociais e psicólogos que trabalham nos CRAS e CREAS. De modo geral, os profissionais de Assistência Social e Psicologia inseridos nesses equipamentos públicos têm, por suas especificidades, uma relação direta com as vítimas, além de realizar trabalhos formativos na comunidade e nas famílias, objetivando a sensibilização para as causas de enfrentamento às violações de direitos. Ademais, esses profissionais têm o dever de participar dos fóruns institucionais de discussão das questões de assistência social e promoção de direitos de diversos setores. É por essa proximidade com as vítimas, por suas relações institucionais e comunitárias e pelos seus deveres com a evolução da discussão das políticas públicas setoriais que os assistentes sociais e os psicólogos são de especial interesse.

No que diz respeito aos procedimentos analíticos e metodológicos, realizaremos uma análise das ações de mobilização social e publicização a partir de dados obtidos de diversos

---

<sup>3</sup> Série de reportagens “Jequitinhonha: infância à venda”, produzida pela equipe de jornalismo do SBT, sob a coordenação do jornalista Sérgio Utsch, em janeiro de 2009. Disponível em: <https://entretenimento.uol.com.br/videos/?id=sbt-reportagem-denuncia-exploracao-sexual-no-jequitinhonha-0402306EE0896326>. Acesso em: 21 fev. 2018.

documentos relacionados ao tema, de três entrevistas em profundidade feitas com os BNR e de observações sistemáticas dos momentos de aparecimento público desses agentes, objetivando desvelar o potencial mobilizador que os BNR apresentam e iluminar os processos comunicacionais em que estão inseridos. Cabe ressaltar que a coleta dos dados foi feita no período de 2015 a 2018.

Desse modo, na primeira seção apresentamos os dilemas e características dos BNR nas interações com os cidadãos durante a implementação de políticas públicas. Na segunda seção abordamos a discussão comunicacional sobre as dinâmicas de publicização e mobilização social de uma causa e o papel dos BNR nesse cenário. Por fim, expomos a análise das ações de mobilização social e publicização engendradas por esses agentes no enfrentamento à ESCA na cidade de Itaobim.

## **2. Agentes da burocracia de nível de rua: a face ou o coração do Estado?**

O olhar para a atuação dos burocratas surge, em meados da década de 1980, como um eixo de análise importante, especialmente dos burocratas de nível de rua enquanto agentes implementadores. Esse burocrata foi amplamente estudado por Michael Lipsky, que em sua teoria traz como perspectiva central os dilemas individuais dos funcionários públicos que lidam diariamente com as políticas públicas em seu nível operacional, diretamente com o público dessas políticas e também com os conflitos decorrentes dessas interações.

Lipsky (2010) elenca três motivos principais que colocam os BNR no centro da controvérsia política nos serviços públicos: primeiro por serem atores que, embora estejam alocados nos baixos estratos da cadeia hierárquica das organizações, têm alto grau de discricionariedade para a conformação da política, o que é um fator de incerteza para seus gerentes e supervisores; segundo porque representam proporcionalmente a maior parte dos investimentos financeiros de um governo para a implementação de uma política pública; por fim, dentre todos os estratos burocráticos envolvidos em uma política pública, estes são aqueles nos quais a eficácia do trabalho está mais estreitamente relacionada à eficácia da política como um todo, uma vez que estão nas pontas dos serviços e políticas.

Segundo o autor, são os BNR que determinam o acesso do público a direitos e benefícios governamentais e é por meio deles que a população consegue acessar a administração pública, uma vez que interagem continuamente com a população em seu trabalho. Por essa razão, eles têm grande impacto na vida das pessoas, na medida em que vivenciam as comunidades onde

atuam; recebem e transmitem as expectativas dos usuários sobre os serviços públicos; determinam a elegibilidade dos cidadãos para acessarem os benefícios ou receberem sanções; dominam a forma de tratamento dos cidadãos e medeiam aspectos da relação institucional dos cidadãos com o Estado (LIPSKY, 2010; LOTTA, 2010).

Preocupados em entender melhor essas características, Ferreira e Medeiros (2016) observam que três fatores principais moldam o comportamento dos BNR no processo de implementação: fatores pessoais (crenças, valores, altruísmo, vocação, autointeresse e poder discricionário); fatores institucionais e gerenciais da política (discricionariedade, sistemas de controle, accountability, leis, normas e regras, recursos, sistemas de incentivo, padrões de desempenho e estrutura de poder) e fatores relacionais (com o público da política, com os gerentes e com os políticos). Aqui é interessante assinalar o aparecimento dos fatores relacionais como elementos que incidem sobre a ação dos BNR, contudo, a noção de relação trabalhada pelos autores ainda está muito restrita àquelas protocolares e institucionais e não chega ao nível microsocial ou micropolítico. Ou seja, não é abordada a relação concreta dos agentes com os diversos públicos, em sua potencialidade, seus constrangimentos, no estatuto relacional pragmático que regula as relações intersubjetivas com os cidadãos.

Considerando os fatores apresentados pelos autores e examinando a literatura sobre o tema, o aspecto que é mais trabalhado e que se mostra mais relevante para se compreender o papel do BNR no processo de implementação é seu poder discricionário. Fassin (2015) argumenta que não é apenas uma questão de sustentar que os agentes têm espaço para interpretar e liberdade de agir em relação às injunções de textos parlamentares que definem as modalidades de sua intervenção. Para ele, fazer isso seria “limitar o foco nas ‘táticas’ que, segundo Michel de Certeau, implicam que os agentes, sem dominar as regras do jogo, só podem subvertê-las, enquanto as ‘estratégias’ supõem uma certa autonomia para definir estas regras” (FASSIN, 2015, p. 5, tradução nossa<sup>4</sup>). Na realidade, seja por excesso de zelo ou convicção, os BNR muitas vezes estendem o domínio das políticas bem além do que é solicitado, o que, para Fassin (2015), faz deles o próprio Estado.

Convergindo com o pensamento de Fassin (2015), Maynard-Moody e Musheno (2003) ressaltam que os BNR não são apenas “agentes estaduais” que aplicam regras formais, mas,

---

<sup>4</sup> No original: “to limit the focus to ‘tactics’ which, according to Michel de Certeau, imply that the agents, without mastering the rules of the game, can only subvert them, whereas ‘strategies’ suppose a certain autonomy to define these rules”.

em vez disso, são “agentes cidadãos” que estão constantemente atentos a quem são seus “clientes” e fazem julgamentos que surgem das tensões sustentadas entre os mandatos legais e suas crenças sobre o que é justo ou o certo a ser feito.

Outro ponto bastante trabalhado na literatura sobre os BNR é a influência que o ambiente político-institucional tem em seus atos. Para Lipsky (2010), as ações dos BNR estão profundamente enraizadas na estrutura do trabalho das organizações públicas e estas, por sua vez, refletem as relações ideológicas e organizacionais prevalecentes na sociedade como um todo. Fassin (2015) considera que as instituições são o local onde o Estado é produzido, sendo que esta produção não ocorre no vácuo – ela opera em um ambiente ideológico e sob restrições regulatórias. Nesse contexto, o autor afirma que os BNR não se comportam como “elétrons livres”, mas, sim, estão inseridos dentro de redes de significado e ação que estão inscritas dentro das instituições estatais. Assim, as instituições públicas estão na interseção de políticas e práticas, na interface entre o que ocorre na esfera pública e o que reflete o habitus profissional do agente.

Não obstante, também devemos considerar que os BNR têm uma variedade de relacionamentos e fazem seu trabalho em uma microrede de relações múltiplas, tanto verticais como horizontais. De acordo com Hupe e Hill (2007), na dimensão horizontal, eles têm colegas de trabalho em seus departamentos, colegas que trabalham em outras organizações, alguns membros da mesma profissão, outros não, com quem podem dialogar sobre suas ações e refletir sobre que decisões tomarem. Na dimensão vertical, por sua vez, os burocratas de nível de rua mantêm relações funcionais e mais ou menos estruturais com os cidadãos em seus papéis específicos e, também, com os gerentes públicos, como chefes de departamento. Mais à distância, em termos do sistema geral, relacionam-se com seus superiores politicamente designados (HUPE; HILL, 2007). Ou seja, os BNR sofrem múltiplas influências de diferentes intensidades e direções, o que impacta no cotidiano do seu serviço.

No que se refere às relações que os BNR estabelecem com os cidadãos, estas são cruciais, pois a política é produzida nesse momento. Para Bartels (2013), essas interações também colaboram para influenciar o comportamento dos implementadores, uma vez que, diante da realidade vivida, necessitam tomar uma decisão, o que, para o autor, ocorre em um encontro público. Segundo Ferreira e Medeiros, a partir da leitura de Bartels, um encontro público é um “processo em que o profissional e o cidadão interagem na coprodução e entrega das políticas,

no qual trabalhadores e cidadãos podem aperfeiçoar a qualidade da entrega do serviço público, a tomada de decisão e a solução de problemas” (FERREIRA; MEDEIROS, 2016, p. 783).

De acordo com Bartels (2013), o encontro entre agentes públicos e cidadãos não é simplesmente um vazio comunicativo para a transmissão neutra de informações, mas, em vez disso, um processo multifacetado de interpretações situadas e entrelaçadas que permite aos cidadãos fazer reivindicações, influenciar as decisões e se entender com os profissionais públicos. A perspectiva de encontros públicos trabalhada por Bartels (2013) é a que mais se aproxima de uma abordagem microssocial, mas, ainda assim, é muito voltada para os aspectos funcionais da interação, e pouco trata da sociabilidade.

Os BNR são tensionados por todos os lados e possuem um papel mediador importante, seja para intermediar as relações entre Estado e cidadãos, ou para harmonizar os conflitos decorrentes das ambiguidades das normas/regras, das necessidades da vida cotidiana, dos embates entre valores pessoais e institucionais. Para Kushnir (2000) e Lotta (2010), é através dessas relações cotidianas que os BNR conseguem criar pontes e promover a mediação entre os diferentes universos onde transitam, construindo interações que possibilitam a conexão de segmentos previamente afastados ou desunidos, envolvendo acordos, ainda que provisórios, entre eles.

Todos esses elementos deixam claro que não é apenas o Estado que dita uma política aos seus agentes. São também os próprios agentes que fazem a política do Estado, sendo mais ou menos restritos pelo escopo de seus empregos e recursos, tomando mais ou menos iniciativas em relação aos regulamentos impostos sobre eles. Ademais, por serem atores públicos que operam no domínio público, tais agentes são cobrados e responsabilizados publicamente pelos resultados de suas ações. Eles são demandados a prestar contas sobre o andamento dos seus trabalhos, seja por meio de relatórios que se tornarão públicos, pelas falas em conferências, fóruns e reuniões ou pelas conversações que se desenrolam nos encontros públicos. Ou seja, suas decisões e ações implicam *accountability* – devem ocorrer publicamente, serem materializadas a partir da comunicação pública e dependem da publicidade para serem bem-sucedidas (CALDEIRA, 2017). É importante ressaltar que é por meio da comunicação pública, entendida aqui como toda a comunicação voltada para a opinião pública que se dá no espaço público, que o Estado encontra formas de operacionalizar a *accountability* nos diversos fenômenos políticos.

Até aqui foram explorados alguns fatores que regem a atuação dos BNR no momento da execução da política propriamente dita. Todavia, na próxima seção, aprofundaremos nas noções de publicização e mobilização social para, assim, entendermos como esses agentes atuam nesse âmbito.

### 3. Mobilização social e publicização

Discrecionalidade, valores pessoais, normas e regras, relações estreitas com os cidadãos usuários da política, vivência do cotidiano, mediação. Todas essas expressões dizem sobre os BNR, que são tanto a face como o coração do Estado. Eles são a face, pois estão em contato direto com os cidadãos concernidos pelas políticas públicas que implementam, e são o coração, pois, como afirma Fassin (2015), representam o lado mais “quente” do Estado, uma vez que têm a possibilidade de acionar seus valores e crenças pessoais para tomar decisões em momentos de ambiguidade, encarnando o próprio Estado.

Por serem a face e o coração, os BNR desempenham importante papel na mobilização social dos cidadãos. Na nossa visão, a mobilização social está estreitamente associada à noção de formação e ação de grupos sociais que se formam a partir da percepção de situações problemáticas na realidade (PIMENTA e HENRIQUES, 2019). Henriques (2012) ratifica que tanto a formação como a movimentação de públicos em prol de uma causa ocorre por meio de intensas e constantes trocas comunicativas, no sentido de que os sujeitos precisam colocar em comum suas percepções, preferências, valores, opiniões, crenças, conhecimentos e interesses e também por meio da geração de vínculos entre os sujeitos, que emergem do confronto e do esforço gasto em compartilhar e gerar algo em comum. A própria dinâmica dessas trocas cria uma incessante retroalimentação do processo de formação do interesse público assim constituído, o que chama a atenção para “o processo de geração de uma causa social como um processo interativo aberto e complexo, que mantém com o processo mobilizador uma relação de reflexividade” (HENRIQUES, 2012, p. 10). Isto posto, o autor afirma que “a mobilização social ocorre em função de uma causa, mas, ao mesmo tempo, a própria afirmação pública de uma causa não pode prescindir de um processo de movimentação dos públicos em torno dela” (idem).

Dessa forma, tornar um problema público, como afirma Cal, “remete não só a torná-lo visível socialmente, como também e, principalmente, num sentido mais político, torná-lo tema de discussão social” (CAL, 2007, p. 19), inseri-lo numa rede de comunicação pública e

mobilização social que possibilite a sensibilização da sociedade. Pensando na emergência, espontânea ou planejada, do debate público, Weber (2017) afirma que este é iniciado em redes de comunicação ligadas a instituições e públicos com movimentação contínua e estratégica – como as redes governamentais e midiáticas – ou de movimentação eventual dependendo do tema em questão. Desse modo, as redes são “espaços onde trafegam pactos e disputas de poder na medida em que se movimentam em direção à obtenção de visibilidade, apoio, mudanças, leis e votos que exigem negociações e decisões políticas” (WEBER, 2017, p. 45). Para a autora, as redes de comunicação permitem a circulação de informações e ações, com significados e interpretações passíveis de acolhimento e rejeição por outras redes.

Segundo Weber (2017) essas redes são formadas a partir de questões que, obrigatoriamente, incitam outros públicos, outras redes, gerando agregação, proximidade para que os públicos se façam ouvir, se façam ver como defensores, críticos ou antagonistas. Ao criar a tipologia das redes para detectar a circulação de opiniões e ações em torno de temas de interesse público, a autora assume que estas instâncias têm poder e capacidade/necessidade de intervir nas coisas da vida. Para ela, nem todas as redes se movimentam da mesma maneira, assim como os temas de interesse público não afetam a todas. Ela ainda argumenta que a expressão e a visibilidade das redes de comunicação pública configuram o debate público, sendo que seu “empoderamento está diretamente relacionado aos indicativos da qualidade da sua argumentação e mobilização capazes de incidir nas decisões, ou situações que desencadearam a circulação do tema de interesse público” (WEBER, 2017, p. 54).

A conformação de redes de comunicação pública está estreitamente relacionada à formação e movimentação de públicos, em condições de publicidade, ao redor de questões que suscitam o interesse coletivo (PIMENTA, 2019). É preciso ressaltar que as condições de publicidade são configuradas pela visibilidade em duas dimensões: de uma disponibilidade (para qualquer um) e de uma generalidade (capaz de envolver a todos). Entretanto, Henriques (2017b) aponta que isso não significa que qualquer coisa, a qualquer momento, a alcançará, pois, o espaço público é um território de disputas. No caso da disponibilidade, há reservas à visibilidade, quer pelo deliberado intuito de mostrar/ocultar, quer pelos conflitos relacionados aos meios e à distribuição desigual dos recursos de visibilidade, quer ainda pela disputa por atenção. Já no caso da generalidade, os condicionantes envolvem a produção do sentido de “público” como aquilo que afeta e interessa a todos e a difusão da própria ideia de certa unidade genérica e abstrata que a todos envolve ou deveria envolver (HENRIQUES, 2017b).

Na mesma linha, Mafra (2010) afirma que a dinâmica mobilizadora é complexa, uma vez que o envolvimento e a vinculação de sujeitos a determinada causa, indubitavelmente, não é um processo linear. O fato de certa informação ser recebida por um sujeito não assegura seu envolvimento e disposição para se vincular a uma causa. Diante disso, o sujeito só pode pertencer/apoiar determinada causa se for capaz de compartilhá-la de forma intersubjetiva com outros sujeitos. Somente “por meio de uma atividade organizante de modelagem de um mundo comum, é possível existir uma mudança na realidade dos sujeitos e da sociedade” (MAFRA, 2010, p. 116). O autor define a mobilização social como um processo “circular, dinâmico e recursivo; como num *looping* autoprodutivo”, em que as interações comunicativas entre os sujeitos produzem e conformam novos modos de pensar e agir. Ressalta, ainda, que “para que as pessoas se sintam mobilizadas num âmbito social, é necessário que a causa, por sua vez, esteja ao mesmo tempo materializada simbolicamente em cada sujeito e no conjunto de todos os sujeitos reunidos” (MAFRA, 2010, p. 116).

As dinâmicas de mobilização, que para Cefaï (2009) são correlatas às dinâmicas de “problematização” e de “publicização”, colocam em prática modos de ação e de justificação cuja mensuração não depende de si próprios. O autor ressalta que publicizar, e, conseqüentemente, mobilizar, é tirar o problema da “sombra em que ele não seria mais que um caso de grupos de interesse organizados e especializados”, e operar de modo a que ele seja “reconhecido, explorado e resolvido por representantes da opinião pública e por operadores da ação pública — diante do olhar do público” (CEFAÏ, 2017, p. 199). Nesse cenário, os sujeitos, ao reconfigurar os contextos de percepção e manipulação de objetos físicos e sociais e rearticular campos de experiência, com seus horizontes de expectativa, de memória, de sensibilidade e de imaginário, fazem com que o problema público passe “por cima das fronteiras dos mundos sociais, organizacionais e institucionais”, e abra “novos palcos de publicização, meio lá meio cá, sobre esses mundos”, entrando, de modo central ou periférico, nas agendas de muitos dos que tomam decisões (CEFAÏ, 2017, p. 195).

Isto posto, acreditamos que os BNR desempenham um papel importante nesse processo de mobilização social, pois, além do dever ético de zelar pelo respeito aos direitos humanos e pela promoção da cidadania, eles transitam em diversas esferas e têm um conhecimento privilegiado e multifocal sobre as questões problemáticas que permeiam a política que implementam, o que lhes confere autoridade para incitar um debate local sobre o assunto. Ademais, suas relações cotidianas com os cidadãos permitem o desenvolvimento de

problematizações diárias que podem ser ampliadas com o decorrer do tempo, principalmente diante do estreitamento dos laços entre os profissionais e os cidadãos, chegando até o nível de uma problematização coletiva que possa sensibilizar outros cidadãos.

Tomando como base as características do BNR e as dinâmicas aqui expostas, na próxima seção partimos para uma análise empírica das ações de mobilização social e publicização engendradas pelos BNR no enfrentamento à ESCA no município de Itaobim, Minas Gerais, a fim de iluminar o potencial mobilizador que esses agentes apresentam e desvelar os processos comunicacionais em que estão inseridos.

#### **4. Dinâmicas de mobilização social de um enfrentamento**

Ao olharmos para os aspectos históricos, políticos e sociais que constituem a região do Vale do Jequitinhonha e a cidade de Itaobim, encontramos uma acentuada situação de pobreza, altos índices de analfabetismo e baixa escolarização, um setor de Saúde fragilizado e que não alcança as comunidades rurais, um crescente recrudescimento da violência estrutural (homicídios, furtos, roubos, tráfico de drogas e armas), efetivos precários das organizações policiais, uma baixa presença de instituições judiciais e uma população altamente dependente das políticas de transferência direta de renda (PIMENTA, 2019).

Em Itaobim, de uma prática que era visível a todos, cuja oferta era feita à luz do dia, nas margens da BR-116, a ESCA tornou-se camuflada. Segundo Pimenta (2019), hoje a oferta e o contato com os clientes e aliciadores acontecem por meio das redes sociais digitais, principalmente pelo Whatsapp, aplicativo que permite contato direto e privado entre as vítimas e os clientes e aliciadores, o que diminui, ou praticamente anula, a visibilidade da prática e, conseqüentemente, a percepção de que esta ocorre. A autora também aponta que a rede de enfrentamento tem observado uma (re)naturalização da ESCA, o que dificulta os processos de mobilização. Tais fatores – menor visibilidade e naturalização – indicam que a prática está sendo subnotificada e que as denúncias não têm ocorrido, o que obstaculiza as ações de mobilização (PIMENTA, 2019).

É diante desse cenário que os BNR desvelam ações de mobilização social e tentam conferir certo grau de publicidade ao enfrentamento à ESCA, com a finalidade de proteger e promover os direitos da população infantojuvenil. Baseados na ideia de Cefai (2017), de que as dinâmicas de mobilização são correlatas à publicização, para fins didáticos, mapeamos e classificamos as interações que os BNR engendram conforme a escala representada na FIG. 1,

que discrimina os diferentes graus de publicidade/privacidade dessas interações e demonstra o trânsito desses agentes em ambientes com distintas configurações de publicidade, cujos limites são tênues e configuram diferentes estratégias de mobilização.

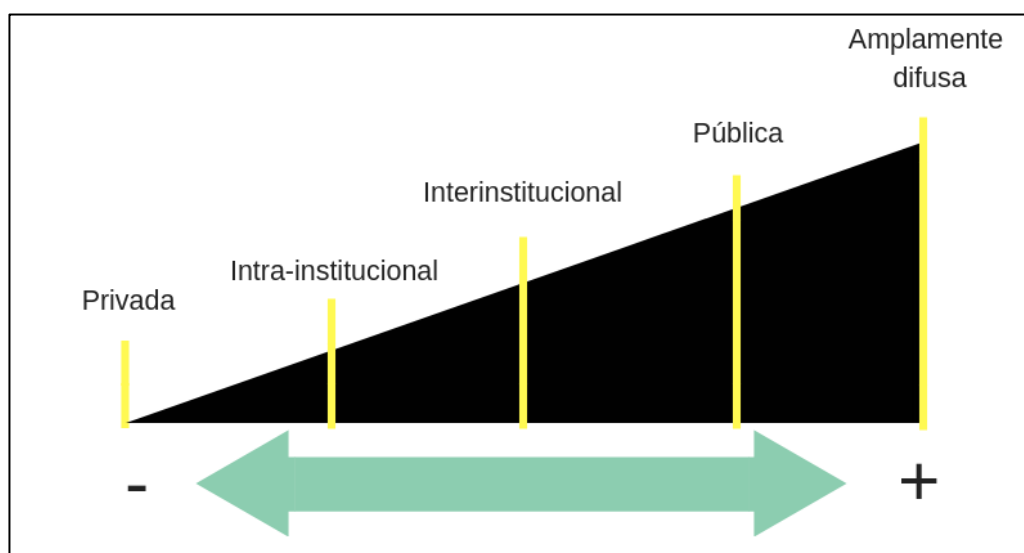


FIGURA 1 – Graus de publicidade e privacidade  
FONTE: Elaborado pela autora.

1) *Interações privadas* – Os assistentes sociais e os psicólogos na condição de BNR dos serviços ofertados pelos CRAS e CREAS são responsáveis pelo atendimento psicossocial de crianças, adolescentes e suas famílias. No caso dos CRAS o trabalho se dá, primordialmente, em grupos de convivência, normalmente separados por faixa etária ou gênero (grupo de crianças, grupo de adolescentes, grupo de idosos, grupo de mulheres, entre outros), que apresentam alguma publicidade, tendo em vista que os participantes dos grupos podem ser reprodutores/portadores das informações lá trabalhadas. Já no CREAS, é feito um atendimento especializado com os indivíduos, famílias ou grupos, conforme a violação de que se trata (violência contra mulher, abuso sexual de crianças e adolescentes, exploração sexual de crianças e adolescentes, etc.). Além disso, tanto os CRAS quanto os CREAS realizam visitas domiciliares para averiguar denúncias de violações e acompanhar a situação das famílias. Nesses atendimentos, grupais ou individualizados, os BNR devem primar pelo sigilo profissional e zelar pela privacidade dos atendidos. Respeitando essa privacidade e considerando o interesse em compreender as interações que se dão em condições de publicidade, ainda que mínimas, não foi observada nenhuma situação de atendimento privado e, conseqüentemente, não se pode particularizar como eles acontecem – o que não caberia a

uma pesquisa de comunicação pública. Todavia, não se pode desconsiderar que eles são importantes momentos de interação entre os agentes e os usuários dos serviços, sendo, inclusive, os momentos em que os agentes podem identificar a ocorrência de casos de violação e, no caso do CREAS, tratar diretamente do assunto. Esta dimensão, então, trata do mais alto grau de privacidade o que, em contrapartida, tende a anular as condições de publicidade.

2) *Interações intra-institucionais* – Fora o atendimento individualizado, os BNR tratam do tema da violência sexual nos grupos de convivência de crianças e de adolescentes que são realizados nos CRAS, com palestras e atividades lúdicas voltadas especificamente para este público. Nesta dimensão, as interações são mais restritas, menos visíveis a todos, mas, apresentam algum grau de publicidade, principalmente porque os participantes desses grupos podem atuar como portadores das informações e repassá-las aos seus familiares. Segundo o Entrevistado 3, os encontros com os grupos de crianças e adolescentes são semanais e tratam dos mais diversos temas, sendo que as violações sexuais são muito discutidas no mês de maio – em decorrência do Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescente – e, durante os outros meses, aparecem esporadicamente.

“Olha, os encontros são semanais. Mas a conversa, tipo o tema, é complicado de falar porque sempre acontece. Por exemplo, agora no mês de maio, foi muito trabalhado. Mas a gente não trabalha só no mês de maio. Por que a gente tem um cronograma de mensal. Os encontros são semanais, mas nem todos os nossos encontros são para debater esse assunto. Então não é grupo específico. É tipo uma convivência. E como o CRAS faz a prevenção, então a gente aborda todas as problemáticas. [...] E mesmo quando a gente tem outro assunto, acaba que a gente sempre está chegando, né? Por exemplo, se a gente discute a questão da pobreza, acaba uma coisa levando à outra. E drogas... Então tudo acaba levando, com muita frequência é debatido esse assunto [a violência sexual]” (Entrevistado 3).

O Entrevistado 3 também afirma que o CRAS costuma fazer palestras sobre a temática, principalmente no que se refere à prevenção, mas, somente para o público atendido.

“Eu entendo que vá mais nas ações do CRAS, que é de prevenção. E a gente sempre faz palestras. Tem a deficiência de estar muito fechado. Da vontade de, falta a equipe de, de a equipe volante. Faz muita falta nesse sentido, né? Pra a gente sair de dentro do CRAS e levar o assunto também para as comunidades. Eu penso que é mais voltado para as ações do CRAS. De prevenção, a partir de palestras, de convivência. Aí a gente trabalha mais nessa questão de apontar. Onde se pode fazer denúncia, como é de fato essa violência, para eles poderem compreender o que é que é essa violência. E o psicólogo faz um trabalho de ludoterapia com as crianças. Aí a partir da brincadeira, ele vai fazendo essas observações e também identificando casos, sabe? Ele já conseguiu identificar muitos casos assim. A partir da ludoterapia mesmo. Da questão do desenho. Do filme. Aí no meio do filme eles falam alguma coisa” (Entrevistado 3).

O Entrevistado 2 também ressalta a questão das palestras nos CRAS e o atendimento psicossocial das famílias nos grupos de convivência como importantes espaços para tratar da prevenção à ESCA. “A gente trabalha, como eu te falei, a questão da prevenção, e é justamente com palestras e com orientações às famílias. Às vezes nem é só com aquela família que a gente sabe que tá com caso de violência, mas, sim, no geral” (Entrevistado 2).

Por lidar com um público mais restrito e acontecer dentro das dependências dos equipamentos públicos da Assistência Social classificamos o trabalho realizado nos grupos de convivência, principalmente as atividades de sensibilização para as situações de violência sexual, com o menor grau de publicidade. Mesmo que a discussão seja circunscrita a um espaço-tempo e a um público específico, os grupos de convivência estão disponíveis para qualquer criança e adolescente que more nas áreas de abrangência dos CRAS participar, o que lhe confere, em certa medida, condições de publicidade.

3) *Interações interinstitucionais* – Foram classificadas como interações com nível intermediário de publicidade aquelas em que os agentes expandem suas falas e presença pública para além dos CRAS e dos CREAS. Momentos em que os agentes participam de fóruns organizados pela rede socioassistencial, ou que dão palestras educativas nas escolas, entram nesta categoria.

4) *Interações públicas* – Dentre as situações que observadas, uma que obteve maior condição de publicidade, mas que ainda assim não atingiu a esfera pública difusa, foi a 1ª Gincana “Para além do 18 de maio” de Itaobim. Já havia alguns anos que a rede socioassistencial de Itaobim desejava realizar uma mobilização para o enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes no município que fosse para além da fatídica data do 18 de maio. Em 2018, tal desejo começou a se tornar realidade. Segundo o coordenador do CREAS de Itaobim, no princípio de 2018 a equipe se reuniu para fazer o planejamento anual de ações e, dentro deste, previu uma ação denominada “Para além do 18 de maio”, cuja ideia era trabalhar durante todo o ano o tema do combate à violência sexual infantojuvenil com os mais diversos públicos – escolas, comunidades rurais, ONG’s, donos de bares, donos de hotéis, caminhoneiros, dentre outros. Todavia, estando o plano pronto, o coordenador do CREAS percebeu que não seria possível realizar tudo o que havia sido proposto, tendo em vista que sua equipe era muito pequena e ficaria sobrecarregada ao ter que, para além dos trabalhos rotineiros, executar o trabalho externo com as comunidades.

O plano original estava difícil de sair do papel, mas a coordenação do CREAS, em parceria com a coordenação do CAPS Infantil, pensou em uma outra alternativa: a criação de uma gincana, entre as escolas, com o tema “Para além do 18 de maio”. A partir da ideia da gincana, o Departamento Municipal de Assistência Social e Trabalho de Itaobim convocou toda a rede socioassistencial para colaborar em sua organização. Diante disso, foram divididas comissões de organização (infraestrutura, transporte, decoração, avaliação) que, juntas, pensaram em várias provas para provocar a mobilização dos alunos e da sociedade em prol do enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescentes.

“Conversando, a gente chegou na proposta de uma gincana. Aí essa gincana, a gente deu o nome dela Para Além do 18 de maio, que é o nome da atividade que a gente tinha planejado para o CREAS. A gente bolou várias provas no sentido de que os participantes da gincana pudessem fazer essa mobilização e a gente alcançar o maior número possível de pessoas. Porque, às vezes, no 18 de maio em si só, quando a gente planejava o que sempre foi encaminhado até então, a gente não conseguia atingir todo mundo, porque quando era a caminhada as escolas mandavam uma turma ou mandava uma, duas turmas de um período, por exemplo, pela parte da manhã, mas aí o restante da escola não ficava sabendo da situação, não se envolvia na situação. Se a caminhada era de manhã, os estudantes da tarde e da noite não se envolviam” (Entrevistado 1).

Diante da fala do Entrevistado 1, percebemos que a rede de enfrentamento fez uma avaliação das ações dos anos anteriores para embasar quais atitudes tomar nesta nova estratégia de mobilização.

“O principal objetivo da gincana é realmente mobilizar o maior número de pessoas possíveis! Passar a informação ao maior número de pessoas possíveis. Porque a caminhada já não tava alcançando a comunidade como um todo. Às vezes a caminhada passava por algumas ruas e o povo dos outros bairros, por exemplo, o São Cristóvão e o próprio Vila Nova, o pessoal de alguns bairros assim mais periféricos eles não estavam sabendo, eles não estavam sendo atingidos com relação à questão. Então a caminhada foi perdendo um pouco o sentido. Nesse trabalho de base, a gincana foi uma proposta de se chegar ao maior número possível de pessoas, até porque hoje a gente vem recebendo vários casos de abuso sexual e a gente percebe que esse trabalho do ano passado não foi tão forte” (Entrevistado 1).

Mas, afinal, em que consistiu a gincana? A rede socioassistencial se reuniu e decidiu que esta aconteceria no período de 7 a 25 de maio e seria composta de cinco tarefas prévias e de um evento de encerramento no dia 25 de maio, no estádio municipal, no qual as equipes realizariam provas relâmpagos. Diante disso, a comissão organizadora elaborou um regulamento geral da gincana e convidou todas as escolas do município que atendem alunos a partir de 12 anos – recorte feito tendo em vista a complexidade de algumas tarefas propostas.

Ao todo foram convidadas sete escolas – duas municipais, quatro estaduais e a Escola Família Agrícola Bontempo – só que apenas três aderiram à proposta: E.M. Olyntho Rodrigues, E.E. Chaves Ribeiro e E.E. Irmãos Fernandes. Mesmo que apenas três escolas tenham aderido, estas estão localizadas em lugares bem específicos e acabam envolvendo a maioria da cidade.

Como dito, a gincana contou com cinco tarefas prévias. Na primeira tarefa, que foi denominada “Conhecimento e Compartilhamento”, as equipes deveriam fazer a abertura da gincana na escola, para os discentes, finalizando com a postagem de uma foto e uma mensagem relativa ao tema na página do *Facebook* da escola. A segunda tarefa proposta pela gincana foi a elaboração de um esquete teatral que abordasse o tema “Abuso e Exploração Sexual”. A terceira tarefa, denominada “Multiplicando Saberes”, desafiou as equipes a se articularem para transmitir as informações relativas ao tema “18 de maio” ao maior número possível de pessoas da comunidade, abordando como surgiu a data, qual a importância de se trabalhar a prevenção, a responsabilização e a denúncia. Na quarta tarefa, batizada de “Flash Back”, as equipes deveriam visitar o maior número possível de hotéis, bares, restaurantes, postos de gasolina, transportes escolares, dentre outros espaços, alertando as pessoas sobre o tema do 18 de maio. A quinta e última tarefa, anterior ao evento do dia 25, foi denominada como “Meu Corpo é Sagrado”. Para a realização desta tarefa, as equipes deveriam fazer um trabalho informativo com os moto-taxistas do município sobre o abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, bem como a importância desses profissionais na prevenção e denúncia aos órgãos competentes.

Após as cinco tarefas, a gincana culminou em um grande evento, que reuniu mais de 500 alunos, integrantes das três equipes, no Estádio Municipal de Itaobim, no dia 25 de maio. Durante o evento, as equipes apresentaram os esquetes teatrais que elaboraram e também competiram nas seguintes provas relâmpagos: 1) responder as charadas; 2) levar ou representar o símbolo da primeira instituição a trabalhar o tema “Abuso e Exploração sexual” na cidade de Itaobim; 3) falar o nome completo de todas as cinco conselheiras tutelares do município de Itaobim; 4) levar ao palco o maior número de Estatutos da Criança e do Adolescente em 10 minutos. As equipes participaram com afinco e, após serem apuradas as pontuações de todas as tarefas e provas relâmpagos, o primeiro lugar da gincana ficou com a E.E. Irmãos Fernandes, que recebeu a premiação de R\$ 1.000,00, o segundo com a E.M. Olyntho Rodrigues, que recebeu R\$ 800,00, e o terceiro com a E.E. Chaves Ribeiro, que recebeu R\$ 500,00. Além dos prêmios em dinheiro, as equipes receberam troféus de participação.

As provas propostas pela 1ª Gincana permitiriam maior proximidade com as comunidades periféricas e sensibilizaram os adolescentes a refletirem e se movimentarem para informar às pessoas das suas comunidades sobre a importância de se promover os direitos infantojuvenis e combater a violência sexual. Ela ampliou as condições de publicidade da causa de enfrentamento às violações sexuais e atingiu outros públicos que antes eram pouco afetados. Contudo, ainda assim não podemos afirmar que este foi o ápice de publicidade das ações de enfrentamento, principalmente porque a Gincana ficou muito circunscrita às escolas e à capacidade de seus alunos de sensibilizarem outros membros de suas comunidades.

5) *Interações amplamente difusas* – As ações que atingiram o ápice de publicidade foram aquelas que se desenrolaram em praça pública, às vistas de todos, movimentaram as ruas e até mesmo pararam o trânsito da BR-116. No ano de 2017, a rede socioassistencial de Itaobim realizou uma grande caminhada de mobilização em prol do dia 18 de maio. Tal caminhada foi uma ação conjunta entre o Conselho Tutelar, o CMDCA, o CREAS, os CRAS, a Casa da juventude, a ASCAI, a Polícia Militar, a Polícia Rodoviária Federal, do Centro de Atenção Psicossocial Infantil, as Escolas municipais e estaduais, o Departamento Municipal de Assistência Social e Trabalho, o Departamento Municipal de Educação e o Departamento Municipal de Esporte, Cultura, Lazer, Patrimônio e Turismo.

A concentração para a caminhada aconteceu em frente à Escola Estadual de Itaobim, às 7 horas do dia 18 de maio. Crianças e adolescentes com faixas e cartazes, os profissionais dos departamentos colaboradores, das ONG's, do Conselho Tutelar e os conselheiros do CMDCA reuniram-se e foram guiados por um carro de som em que o coordenador do CAPS Infantil chamava à população para participar da caminhada e para se atentar aos casos de violações. “O corpo de uma criança é sagrado!”. Durante toda a marcha, o coordenador também ressaltou os meios em que as denúncias poderiam ser feitas: “A denúncia pode ser feita ao Conselho Tutelar do nosso município e, caso não queira se identificar, é só discar 100. Disque 100 para garantir os direitos de crianças e adolescentes do nosso município”.

Além do carro de som, a Banda da Igreja Adventista do Sétimo Dia de Itaobim também animou os participantes, que receberam a escolta da Polícia Militar pelas ruas e o apoio da Polícia Rodoviária Federal para cruzarem a BR-116.

Mais de 500 pessoas participaram da concentração e da marcha, que percorreu 1,2 quilômetros, conforme ilustra a FIGURA 35, para chegar até a praça principal da cidade – Praça Afonso Martins – onde foram realizadas algumas apresentações teatrais e musicais.

Durante o trajeto, além das falas do carro de som, que ratificavam a importância das denúncias e de se proteger os direitos das crianças e dos adolescentes, as assistentes sociais e psicólogas dos CRAS e do CREAS de Itaobim distribuíram marcadores de página e pôsteres alertando que a luta contra o abuso e a exploração sexual de crianças e adolescentes deve ser contínua. Nos pôsteres, especificamente, estavam descritos quais os principais serviços ofertados pelo CREAS, quais os indicadores físicos e comportamentais da violência sexual, quais suas sequelas e os meios de denunciá-la.

Como dito anteriormente, a caminhada culminou com um evento na Praça Afonso Martins, no qual aconteceram algumas apresentações teatrais e musicais, dentre elas, o grupo teatral da Casa da Juventude encenou a peça “Nem tudo está perdido”, que foi elaborada pelo professor Fernando Limoeiro para a ocasião da expansão do PAIR em Minas Gerais. O grupo de teatro da ASCAI e o grupo de ginástica artística da Casa da Juventude também se apresentaram na praça. Além disso, nos intervalos de cada apresentação, a Filarmônica Pedra Verde executava uma canção.

A caminhada mobilizou centenas de alunos das escolas parceiras, os profissionais das instituições públicas organizadoras, os trabalhadores das entidades não governamentais e os conselheiros tutelares. Ademais, sobre a atuação dos BNR em questão, observou-se que eles contribuíram para a articulação e organização do evento e para a distribuição dos materiais educativos nas ruas. À medida que iam entregando os pôsteres eles alertavam a população sobre o porquê daquela caminhada e da importância em se denunciar casos de violações sexuais. Eles se colocaram em ação, às vistas de todos, marcaram presença. Ainda que eles não tenham tido momentos de fala ao microfone, o fato deles estarem engajadas na caminhada, seja por dever de ofício ou por adesão à causa, marca a presença pública desses agentes, ou seja, diz das condições de maior publicidade em que eles se colocaram.

## 5. Considerações finais

Os BNR são tensionados por uma série de fatores em seu cotidiano. Eles são cobrados pela efetividade da política por seus superiores e pelo sistema político como um todo; são confrontados pela população para que a política seja executada da forma que melhor lhes atenda, mesmo que falem recursos para isso; são demandados pela legislação e pela ética da profissão a exercerem uma função social de sensibilização para a promoção e proteção dos direitos humanos e da soberania popular; são desafiados a atuar em contextos sem a estrutura

necessária e com escassez de recursos e, também, são cobrados pela transparência e responsividade da política, atuando em diferentes condições de publicidade. Tudo isso configura sua accountability. Eles têm que prestar contas, não só formalmente, a diversos públicos, o que dá a ver uma dimensão pública do trabalho deles.

Para além dessas funções, os BNR, principalmente os assistentes sociais e psicólogos que atuam no enfrentamento à ESCA, desempenham um papel importante no processo de mobilização, pois, além do dever ético de zelar pelo respeito aos direitos humanos e pela promoção da cidadania, eles transitam em diversas esferas e têm um conhecimento privilegiado e multifocal sobre as questões problemáticas que permeiam a política que implementam. Eles devem atuar para muito além do atendimento aos cidadãos usuários dos serviços e ter uma postura de constante defesa dos direitos humanos e apoio aos movimentos sociais na luta por esses direitos. Além disso, necessitam primar pela socialização das informações sobre os serviços que implementam e pelo estímulo ao debate sobre as questões referentes à profissão e aos direitos humanos como um todo, atentando-se sempre para o sigilo profissional. Ou seja, eles possuem atribuições tanto num âmbito privado quanto público, e devem estabelecer um elo entre a dimensão individual e as dimensões coletivas, local e extralocal, lidando com todos os dilemas que isso acarreta.

Podemos perceber que muitos fatores externos interferem no potencial mobilizador dos BNR. Eles podem levar as pessoas a reconhecerem que uma questão é problemática, mas, em última instância, isso depende da forma com que cada sujeito reage e se sente afetado pelo problema. Sobre o compartilhamento de percepções e a visibilidade do problema, os agentes tem papel fundamental. Seja por ações mais privadas, no âmbito dos atendimentos, ou por mobilizações mais públicas, que envolvem um maior número de pessoas, os agentes contribuem ao jogar luz sobre a ESCA nas localidades e remetem à amplitude do problema.

É preciso enfatizar, também, a capacidade que os BNR têm de regular os graus de publicidade/privacidade da causa. Eles, de certa forma, definem como o assunto será tratado, em quais locais, em quais condições e para quais públicos. Pelo que pudemos observar, os agentes têm a discricionariedade de escolher se o assunto será menos ou mais público. O próprio fato de restringirem as ações apenas ao 18 de maio já é uma decisão discricionária, além, é claro, da presença deles nos eventos públicos. Todavia, alguns fatores transcendem a capacidade de regulação dos agentes, principalmente no que se refere à naturalização da causa,

à violência estrutural e a outros condicionantes que afetam as condições de publicidade da causa.

## Referências

BARTELS, K.P.R. **Public Encounters**: the history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration* v.91, N.2, 2013, p.469–483.

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho 1990**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 13 jul. 1990. Disponível em: <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/818585/lei-8069-90>. Acesso em: 29 jun. 2015.

CAL, D. G. R. **Entre o privado e o público: contextos comunicativos, deliberação e trabalho infantil doméstico**. Dissertação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

CALDEIRA, J. A. **Condições de publicidade em processos de accountability**: uma análise a partir da Comforça de Venda Nova. 2017. 124 f. Dissertação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

CECRIA – Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes. **Repensando os conceitos de violência, abuso e exploração sexual de crianças e de adolescentes**. Brasília: 2000.

CEFAÍ, D. Como nos mobilizamos? A contribuição de uma abordagem pragmatista para a sociologia da ação coletiva. Tradução: Bruno Cardoso. **Dilemas – Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v.2, n.4, 2009, p.11-48.

CEFAÍ, D. Públicos, problemas públicos, arenas públicas... o que nos ensina o pragmatismo (Parte 1). Tradução de Rosa Freire d’Aguiar. **Novos Estudos CEBRAP**, n.107, março 2017, p.187-213

FASSIN, D. et. al. **At the Heart of the State**: the moral world of institutions. London: Pluto Press. 2015. 305p.

FERREIRA, V. R. S.; MEDEIROS, J. J. **Fatores que moldam o comportamento dos burocratas de nível de rua no processo de implementação de políticas públicas**. Cad. EBAPE. BR, v.14, n.3, Artigo 7, Rio de Janeiro, jul./set. 2016.

HENRIQUES, M. S. **Comunicação e mobilização social na prática da polícia comunitária**. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2010.

\_\_\_\_\_. A comunicação e a condição pública dos processos de mobilização social. **Revista Açõesmidiática – Estudos em Comunicação, Sociedade e Cultura**, Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-Graduação em Comunicação, v.2. n.1, p.1-12, 2012.

\_\_\_\_\_. As organizações e a vida incerta dos públicos. In: MARQUES, A.; OLIVEIRA, I.; LIMA, F. (Orgs.). **Comunicação Organizacional**: vertentes conceituais e metodológicas, v. 2. Belo Horizonte: Selo PPGCOM, 2017a.

\_\_\_\_\_. Dimensões dos públicos nos processos de comunicação pública: formas de conhecimento, ação e organização. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; AMORIM, Lidianne Ramirez de (Orgs.) **(Re) leituras contemporâneas sobre comunicação organizacional e relações públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2017b.

HUPE, P.; HILL, M. **Street-level bureaucracy and public accountability**. *Public Administration*, v. 85, n. 2, p. 279-299, 2007

KUSCHNIR, K. **O cotidiano da política**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

LIPSKY, M. **Street-level bureaucracy**. Dilemmas of the individual in public service. 30th anniversary expanded edition. New York: Russell Sage Foundation, 2010. 275 p.

LOTTA, G. S. **Implementação de políticas públicas**: o impacto dos fatores relacionais e organizacionais sobre a atuação dos Burocratas de Nível de Rua no Programa Saúde da Família. 2010. 295f. Tese, Universidade de São Paulo, São Paulo.

MAFRA, R. L. **Mobilização social e comunicação**: por uma perspectiva relacional. Belo Horizonte: Mediação, v.11, n.10, p.105-118, jan./jun. 2010.

MAYNARD-MOODY, S.; MUSHENO, M. **Cops, teachers, counselors**: stories from the front lines of public services. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2003. 221p.

PIMENTA, L.; HENRIQUES, M. S. **O elefante na sala: dinâmicas do silêncio e obstáculos à efetivação da cidadania no problema da exploração sexual infantojuvenil**. Revista Compolítica, v.9, n.3, p.39-61, 2019.

PIMENTA, L. **Processos mobilizadores em contextos embaraçosos: a atuação dos agentes implementadores no enfrentamento à exploração sexual infantojuvenil no Vale do Jequitinhonha**. 2019. 295f. Tese, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais.

WEBER, M. H. **Nas redes de comunicação pública, as disputas possíveis de poder e visibilidade**. In: WEBER, M. H.; COELHO, M. P.; LOCATELLI, C. (Orgs.). **Comunicação pública e política**: pesquisa e práticas. Florianópolis: Insular, 2017.