

Curso de Comunicação Institucional no Serviço Público



NOME DO CURSO:**Comunicação Institucional no Serviço Público**

O estudo da comunicação institucional no setor público aborda estratégias essenciais para garantir transparência, eficiência administrativa e engajamento cidadão. Esta estrutura abrange a gestão de crise, assessoria de imprensa, comunicação digital, publicidade oficial, linguagem simples e a governança da informação na administração pública direta e indireta. A formação foca no fortalecimento da imagem pública, conformidade com os princípios constitucionais e aperfeiçoamento dos canais de diálogo com a sociedade.

#ComunicacaoPublica #ServicoPublico #GestaoPublica
#TransparenciaPublica #ComunicacaoInstitucional
#AssessoriaDeImprensa #LinguagemSimples #GovernancaPublica
#AcessoAInformacao #DireitoAdministrativo

O QUE VOCÊ VAI APRENDER:

- Fundamentos constitucionais e doutrinários da comunicação pública.
- Técnicas avançadas de assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia.
- Estratégias de gerenciamento de crise e comunicação de risco no setor público.
- Implementação do Decreto de Linguagem Simples e acessibilidade comunicacional.

- Planejamento de campanhas institucionais e publicidade de utilidade pública.
- Gestão de redes sociais governamentais e engajamento cidadão digital.
- Aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e conformidade com a LGPD.
- Métricas, indicadores de desempenho e auditoria em comunicação pública.

PÚBLICO-ALVO:

- Servidores públicos das esferas federal, estadual e municipal.
- Assessores de comunicação, jornalistas e relações públicas do setor público.
- Gestores públicos, diretores e secretários de administração.
- Consultores e profissionais de comunicação que atuam no terceiro setor ou órgãos governamentais.
- Estudantes de comunicação social, direito e gestão pública.

Módulo 1: Fundamentos da Comunicação Pública e Princípios Constitucionais

Aula 1.1: O Papel da Comunicação no Estado Democrático de Direito

A comunicação no âmbito do Estado Democrático de Direito ultrapassa a mera difusão de atos administrativos, constituindo um pilar fundamental para a garantia da cidadania e do controle social.

O **conceito** central reside no dever estatal de prestar contas e assegurar que a população compreenda a formulação e execução de políticas públicas. A **explicação técnica** baseia-se no fato de que o interesse público exige fluxos comunicacionais bidirecionais, onde a administração não apenas informa, mas escuta as demandas da sociedade. A **aplicação prática** consolida-se através da criação de canais estruturados de escuta e da divulgação clara e acessível das ações governamentais.

Em termos de **exemplos reais**, portais de transparência estruturados e campanhas de vacinação demonstram a eficácia da informação pública quando pautada na utilidade social. Os **impactos profissionais** para os gestores incluem a legitimidade das decisões administrativas e a redução do fosso entre as instituições e a população. Entre as **boas práticas**, destaca-se a priorização da clareza técnica e da imparcialidade em contraposição ao personalismo. Os **erros comuns** envolvem a confusão entre comunicação pública e propaganda governamental ou promoção pessoal do agente público. No **contexto operacional**, as rotinas demandam fluxos contínuos de verificação de fatos e adequação da linguagem técnica aos direitos civis.

Aula 1.2: Princípios da Impessoalidade e Publicidade na Comunicação Governamental

A aplicação do Artigo 37 da Constituição Federal exige rigor na separação entre a promoção da instituição e a figura dos agentes públicos. O **conceito** fundamenta-se no rigor ético e legal em que a comunicação oficial deve ter caráter puramente educativo,

informativo ou de orientação social. A **explicação técnica** demonstra que é vedada a utilização de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades em campanhas ou canais institucionais. A **aplicação prática** reflete-se na revisão técnica prévia de todos os materiais audiovisuais e impressos produzidos pelas assessorias.

Como **exemplos reais**, cita-se a jurisprudência dos Tribunais de Contas que imputam multas e sanções a gestores que utilizam brasões modificados ou nomes próprios em slogans oficiais. Os **impactos profissionais** envolvem a proteção do agente contra processos de improbidade administrativa e a consolidação de uma marca institucional perene. As **boas práticas** indicam o uso exclusivo de identidades visuais padronizadas do órgão administrativo. Os **erros comuns** caracterizam-se pela publicação de discursos de cunho político-partidário nas mídias institucionais. O **contexto operacional** exige manuais rígidos de marca e conduta comunicacional.

Aula 1.3: Diferenças entre Comunicação Pública, Política e Mercadológica

A distinção teórica e prática entre os diferentes campos comunicacionais é crucial para a atuação ética na administração pública. O **conceito** da comunicação pública foca no cidadão e na prestação de serviço, enquanto a política foca na conquista do poder e a mercadológica na venda de serviços ou produtos. A **explicação técnica** revela que, embora utilizem ferramentas semelhantes, a finalidade da comunicação pública é o exercício dos

direitos e a transparência do Estado. A **aplicação prática** consiste em definir diretrizes editoriais específicas para a comunicação institucional, apartando-a das assessorias políticas de gabinetes.

Nos **exemplos reais**, a divulgação do calendário de pagamento de um benefício é comunicação pública, enquanto a defesa de um projeto de lei na câmara é comunicação política. Os **impactos profissionais** para a equipe garantem a neutralidade técnica e o respeito às verbas públicas alocadas para a área. As **boas práticas** englobam a recusa técnica na veiculação de conteúdos ideológicos nos veículos governamentais. Os **erros comuns** manifestam-se no desvio de finalidade de verbas de comunicação institucional para promoção de agendas eleitorais. O **contexto operacional** exige alinhamento analítico e normativo nas rotinas de redação e design.

Aula 1.4: Direito à Informação e Transparência Passiva e Ativa

O arcabouço legislativo brasileiro impõe a transparência como regra e o sigilo como exceção rigorosamente fundamentada. O **conceito** de transparência ativa envolve a disponibilização espontânea de dados de interesse geral, enquanto a passiva refere-se ao atendimento às solicitações dos cidadãos. A **explicação técnica** fundamenta-se nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação, determinando prazos e procedimentos para a resposta institucional. A **aplicação prática** estrutura-se na implantação do Serviço de Informação ao Cidadão e no gerenciamento de bases de dados abertas.

Como **exemplos reais**, observa-se a publicação sistemática de tabelas remuneratórias e licitações em portais oficiais versus o processamento de pedidos via sistemas e-SIC. Os **impactos profissionais** manifestam-se no aumento da eficiência da governança e no cumprimento das exigências dos órgãos de controle. As **boas práticas** determinam a catalogação preventiva de documentos e a clareza nas respostas oferecidas à sociedade. Os **erros comuns** envolvem o descumprimento de prazos legais e o uso indevido de alegações de sigilo para ocultar falhas operacionais. O **contexto operacional** requer integração contínua entre a assessoria de comunicação e as unidades administrativas.

Aula 1.5: Marco Regulatório e Legislação da Comunicação Pública no Brasil

A comunicação no setor público opera sob um ecossistema normativo complexo que envolve desde normas constitucionais até decretos específicos. O **conceito** abrange a conformidade regulatória nas contratações de agências, veiculação de anúncios e acessibilidade digital. A **explicação técnica** baseia-se nas normas da Lei de Licitações para serviços publicitários e nas orientações dos órgãos centrais de comunicação. A **aplicação prática** demanda a atuação conjunta de comunicadores e pareceristas jurídicos na elaboração de editais e termos de referência.

Nos **exemplos reais**, editais de licitação para serviços de assessoria e campanhas institucionais devem seguir critérios estritos de julgamento por técnica e preço. Os **impactos profissionais** asseguram a lisura do processo licitatório e a

regularidade na execução dos contratos administrativos de comunicação. As **boas práticas** recomendam o acompanhamento constante das atualizações normativas e das decisões dos tribunais superiores. Os **erros comuns** incluem o descumprimento de critérios de acessibilidade em materiais publicitários oficiais. O **contexto operacional** exige fiscalização rigorosa dos contratos e relatórios de veiculação.

Módulo 2: Planejamento Estratégico de Comunicação Institucional

Aula 2.1: Diagnóstico da Comunicação e Mapeamento de Stakeholders

O planejamento eficaz inicia-se com a análise profunda do cenário e a identificação precisa de todos os públicos afetados pelas ações do órgão. O **conceito** de mapeamento de stakeholders envolve a categorização de públicos internos, externos, órgãos de controle, imprensa e cidadãos impactados. A **explicação técnica** utiliza matrizes de poder e interesse para determinar a frequência e a tonalidade do fluxo informativo adequado para cada grupo. A **aplicação prática** traduz-se no desenvolvimento de planos de engajamento direcionados e no monitoramento de percepção pública.

Em termos de **exemplos reais**, a construção de uma obra viária exige comunicação específica com moradores do entorno, comerciantes, motoristas e imprensa local. Os **impactos profissionais** refletem-se na redução de ruídos comunicacionais e no aumento do apoio comunitário às políticas públicas. As **boas**

práticas apontam para a condução de pesquisas de opinião periódicas e escuta qualificada. Os **erros comuns** fundamentam-se na emissão de mensagens genéricas sem considerar as assimetrias de informação entre os públicos. No **contexto operacional**, as ferramentas de CRM e auditorias de imagem são essenciais para manter os dados atualizados.

Aula 2.2: Alinhamento da Comunicação ao Planejamento Estratégico do Órgão

A comunicação não deve atuar de forma isolada, mas sim como um vetor estratégico para o atingimento das metas organizacionais do setor público. O **conceito** baseia-se na convergência entre o plano anual de comunicação e a visão, missão e objetivos do Plano Plurianual do ente estatal. A **explicação técnica** exige que cada ação comunicacional possua metas vinculadas aos indicadores institucionais globais. A **aplicação prática** envolve a participação da liderança de comunicação nas reuniões de planejamento de alto nível da instituição.

Como **exemplos reais**, o plano de comunicação de uma secretaria de saúde deve estar diretamente atrelado às metas de cobertura vacinal e redução de endemias. Os **impactos profissionais** elevam a reputação da assessoria de comunicação a um nível de assessoria estratégica decisória. As **boas práticas** recomendam a definição clara de KPIs comunicacionais vinculados aos resultados sociais do órgão. Os **erros comuns** reduzem a comunicação a um setor meramente operacional e reativo de demandas pontuais. O

contexto operacional necessita de cronogramas integrados com os departamentos finalísticos do órgão.

Aula 2.3: Construção da Matriz SWOT Aplicada à Comunicação Pública

A aplicação de ferramentas de gestão como a Matriz SWOT permite identificar vulnerabilidades e oportunidades na imagem institucional. O **conceito** reside no mapeamento das Forças e Fraquezas internas, combinadas com as Oportunidades e Ameaças do ambiente externo. A **explicação técnica** fundamenta-se no cruzamento analítico desses dados para formulação de estratégias defensivas, ofensivas e de manutenção da reputação. A **aplicação prática** resulta em planos de contingência e na otimização dos recursos comunicacionais disponíveis.

Nos **exemplos reais**, a identificação da falta de canais digitais (fraqueza) durante uma crise sanitária (ameaça) orienta a criação rápida de portais informativos (oportunidade). Os **impactos profissionais** traduzem-se na capacidade preditiva e na prevenção de danos à imagem institucional. As **boas práticas** indicam a realização de workshops participativos com servidores para a construção fidedigna da matriz. Os **erros comuns** envolvem a subestimação de ameaças externas ou a negação de falhas internas de fluxo comunicacional. O **contexto operacional** demanda revisões periódicas da matriz frente a mudanças no cenário político e social.

Aula 2.4: Definição de Metas, Objetivos e Indicadores de Comunicação (KPIs)

A mensuração no setor público exige indicadores claros que comprovem a efetividade do investimento público em comunicação. O **conceito** de KPIs em comunicação pública envolve métricas quantitativas e qualitativas de alcance, compreensão, engajamento e alteração comportamental do cidadão. A **explicação técnica** requer o estabelecimento de metas no formato SMART (específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais). A **aplicação prática** reflete-se na emissão de relatórios mensais de desempenho de campanhas e canais oficiais.

Como **exemplos reais**, uma meta pode consistir no aumento de trinta por cento nos acessos ao portal de serviços digitais em seis meses, medido por ferramentas de web analytics. Os **impactos profissionais** garantem o embasamento técnico para a defesa do orçamento da comunicação perante os órgãos de finanças. As **boas práticas** exigem a diferenciação entre métricas de vaidade e indicadores reais de utilidade pública. Os **erros comuns** restringem-se ao acompanhamento exclusivo do número de inserções na imprensa sem analisar o teor da cobertura. O **contexto operacional** exige ferramentas atualizadas de Business Intelligence aplicadas à comunicação.

Aula 2.5: Elaboração do Plano Anual de Comunicação Institucional (Paci)

O Plano Anual de Comunicação Institucional é o instrumento balizador de todas as ações, campanhas e investimentos da área no exercício financeiro. O **conceito** abrange a consolidação do orçamento, cronograma de campanhas, distribuição de recursos e diretrizes editoriais do órgão público. A **explicação técnica** envolve a harmonização do plano com a Lei Orçamentária Anual e com as regras de contratação pública. A **aplicação prática** consiste na publicação e execução disciplinada do documento aprovado pelas instâncias superiores.

Nos **exemplos reais**, um Paci bem estruturado prevê as datas de campanhas sazonais, como o combate à dengue e a prestação de contas fiscal. Os **impactos profissionais** garantem o fluxo contínuo de trabalho, evitando correria operacional e custos adicionais com aditivos contratuais. As **boas práticas** englobam a inclusão de margens de flexibilidade para o atendimento de demandas emergenciais não previstas. Os **erros comuns** manifestam-se na elaboração de planos rígidos que não acompanham a dinâmica dos acontecimentos públicos. O **contexto operacional** requer revisões trimestrais de acompanhamento e ajuste de metas.

Módulo 3: Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia

Aula 3.1: Estruturação e Funcionamento da Assessoria de Imprensa Governamental

A assessoria de imprensa no setor público funciona como a ponte primária entre a gestão e os veículos de comunicação jornalística. O **conceito** fundamenta-se no fornecimento contínuo, transparente e

ágil de informações de interesse público para os jornalistas. A **explicação técnica** abrange a organização de fluxos de aprovação de notas, atendimento a demandas, produção de releases e agendamento de entrevistas. A **aplicação prática** materializa-se em uma sala de imprensa estruturada, mailing categorizado e porta-vozes preparados.

Como **exemplos reais**, o atendimento rápido a demandas de veículos locais sobre a interrupção de um serviço público evita a proliferação de boatos. Os **impactos profissionais** fortalecem a credibilidade da instituição perante os formadores de opinião e a comunidade. As **boas práticas** exigem o tratamento isonômico a todos os veículos de imprensa, independentemente de sua linha editorial. Os **erros comuns** caracterizam-se pela morosidade nas respostas ou tentativa de ocultação de fatos de interesse público. O **contexto operacional** exige plantões e acompanhamento em tempo real do ecossistema de notícias.

Aula 3.2: Técnicas de Redação Jornalística para o Sector Público e Releases

A produção de texto para a imprensa governamental exige concisão, técnica jornalística e total ausência de adjetivação promocional. O **conceito** do release institucional centra-se no valor de notícia, destacando o benefício direto da ação para a sociedade. A **explicação técnica** utiliza a estrutura do pirâmide invertida, onde as informações mais relevantes constam no primeiro parágrafo (lead). A **aplicação prática** traduz-se na elaboração de pautas

secas, objetivas e com dados checados que facilitem o trabalho do repórter.

Nos **exemplos reais**, um release sobre a inauguração de um hospital deve focar no número de atendimentos e especialidades disponíveis, e não em elogios às autoridades. Os **impactos profissionais** aumentam sensivelmente a taxa de aproveitamento do material pelos veículos de comunicação. As **boas práticas** incluem o envio de dados complementares, como fotos em alta resolução, áudios e porta-vozes disponíveis. Os **erros comuns** englobam o uso de jargões burocráticos e textos extensos sem apelo jornalístico real. O **contexto operacional** exige rotinas rigorosas de revisão e checagem de dados antes do envio.

Aula 3.3: Treinamento de Porta-Vozes e Media Training no Setor Público

A preparação de agentes públicos para a interação com a imprensa é crucial para a preservação da clareza e da precisão das informações. O **conceito** de Media Training abrange o desenvolvimento de habilidades de comunicação verbal e não verbal para entrevistas gravadas e ao vivo. A **explicação técnica** envolve a elaboração de key messages (mensagens-chave), técnicas de transição e domínio do tempo de fala. A **aplicação prática** manifesta-se em simulações gravadas e treinamentos contínuos com secretários, diretores e técnicos.

Como **exemplos reais**, um especialista técnico treinado consegue explicar um surto epidemiológico em linguagem simples sem causar

pânico na população. Os **impactos profissionais** reduzem drasticamente as chances de declarações desastrosas ou distorções de contexto durante entrevistas. As **boas práticas** recomendam a realização de briefings detalhados antes de qualquer contato oficial com a imprensa. Os **erros comuns** envolvem o envio de porta-vozes sem domínio técnico do assunto ou sem preparação prévia. O **contexto operacional** demanda a manutenção de um cadastro atualizado de porta-vozes por área temática.

Aula 3.4: Organização de Coletivas de Imprensa e Coberturas Oficiais

A realização de eventos para a imprensa exige planejamento logístico e estratégico de alta precisão no setor público. O **conceito** da coletiva de imprensa refere-se à convocação simultânea de veículos para o anúncio de fatos de grande relevância institucional. A **explicação técnica** envolve a produção do press kit, credenciamento, infraestrutura de transmissão, alinhamento de bancada e mediação de perguntas. A **aplicação prática** reflete-se na condução firme do evento, garantindo espaço equitativo de pergunta para os presentes.

Nos **exemplos reais**, coletivas para apresentação do orçamento anual ou de operações de segurança exigem materiais técnicos detalhados distribuídos previamente. Os **impactos profissionais** posicionam o órgão como fonte transparente e acessível de dados complexos. As **boas práticas** indicam o cumprimento rigoroso dos horários previstos e a transmissão ao vivo pelos canais próprios. Os

erros comuns incluem a convocação de coletivas para assuntos irrelevantes ou a falta de estrutura técnica para os profissionais de mídia. O **contexto operacional** exige alinhamento entre cerimonial, segurança e comunicação.

Aula 3.5: Gestão de Relacionamento e Monitoramento da Mídia (Clipping e Valoração)

O acompanhamento diário da presença do órgão na imprensa permite mensurar a eficácia das pautas enviadas e a percepção da marca pública. O **conceito** de clipping e valoração refere-se à coleta, categorização e análise qualitativa das inserções nas mídias impressa, rádio, TV e digital. A **explicação técnica** utiliza critérios de valoração baseados na tonalidade (positiva, neutra, negativa), alcance de público e valoração de centimetragem equivalente. A **aplicação prática** resulta em boletins diários de notícias direcionados aos gestores da instituição.

Como **exemplos reais**, relatórios de clipping apontando o surgimento de críticas recorrentes à iluminação pública orientam a ação corretiva do município. Os **impactos profissionais** oferecem subsídios concretos para a tomada de decisão da alta administração do órgão. As **boas práticas** demandam a inclusão de mídias regionais e comunitárias no monitoramento diário. Os **erros comuns** restringem-se à mera compilação de links sem a devida análise crítica e estatística dos dados. O **contexto operacional** exige o uso de plataformas automatizadas de monitoramento integradas à análise humana qualificada.

Módulo 4: Gerenciamento de Crise de Imagem e Comunicação de Risco

Aula 4.1: Tipologia das Crises no Setor Público e Mapeamento de Riscos

As crises na administração pública possuem origens variadas e podem afetar a confiança do cidadão nas instituições de forma devastadora. O **conceito** abrange a classificação de crises decorrentes de falhas operacionais, corrupção, desastres naturais, paralisações e colapsos de serviços essenciais. A **explicação técnica** utiliza matrizes de probabilidade e impacto para identificar os pontos de vulnerabilidade institucional antes que se tornem eventos críticos. A **aplicação prática** traduz-se no mapeamento preventivo e no desenvolvimento de cenários de resposta.

Nos **exemplos reais**, o rompimento de uma barragem ou a interrupção repentina do fornecimento de água exigem protocolos de crise previamente desenhados. Os **impactos profissionais** reduzem o tempo de resposta e minimizam o desgaste da reputação governamental. As **boas práticas** orientam a inclusão de comitês multidisciplinares durante a fase de mapeamento de riscos. Os **erros comuns** focam na negação da possibilidade de ocorrência de falhas graves dentro do órgão público. O **contexto operacional** requer a constante atualização do inventário de vulnerabilidades operacionais e de imagem.

Aula 4.2: Elaboração do Manual e Comitê de Gestão de Crises

A resposta a uma crise exige uma estrutura organizacional bem definida para evitar decisões contraditórias e descoordenação. O **conceito** do comitê de crise refere-se ao grupo executivo responsável pela centralização das decisões estratégicas e comunicacionais durante a emergência. A **explicação técnica** abrange a confecção do Manual de Crise, contendo fluxogramas de acionamento, papéis, responsabilidades e modelos de documentos. A **aplicação prática** consubstancia-se na ativação imediata do comitê assim que o evento crítico é detectado.

Como **exemplos reais**, governos que possuem comitês treinados respondem a crises sanitárias com discursos unificados e orientações claras à população. Os **impactos profissionais** asseguram a autoridade e a consistência da mensagem pública em momentos de caos. As **boas práticas** determinam a realização de simulados periódicos de crise com toda a equipe estratégica. Os **erros comuns** incluem a descentralização de porta-vozes, permitindo que setores isolados deem declarações divergentes. O **contexto operacional** exige linhas diretas de comunicação criptografada entre os membros do comitê.

Aula 4.3: Estratégias de Resposta Rápida, Posicionamento e Hold Statements

Nas primeiras horas de uma crise, o silêncio institucional é interpretado como culpa ou incompetência pela opinião pública. O **conceito** de hold statement refere-se à declaração inicial preparada para posicionar o órgão enquanto os fatos estão sendo apurados. A **explicação técnica** determina que a primeira resposta deve

demonstrar empatia, controle da situação e compromisso absoluto com a apuração da verdade. A **aplicação prática** materializa-se na publicação de notas oficiais em minutos após a deflagração do evento.

Nos **exemplos reais**, ao ocorrer um acidente em um transporte público, a nota imediata informa as medidas de socorro prestadas antes do término da perícia técnica. Os **impactos profissionais** contêm a onda de especulações e desinformação nos veículos de mídia e redes sociais. As **boas práticas** vedam categoricamente a mentira ou a divulgação de dados incertos nas notas oficiais. Os **erros comuns** envolvem a adoção de postura defensiva, arrogante ou a tentativa de terceirizar a culpa de forma prematura. O **contexto operacional** exige minutas de notas pré-aprovadas para cenários recorrentes.

Aula 4.4: Comunicação de Risco e Emergência para a População

A comunicação durante emergências requer técnicas específicas para orientar a conduta do cidadão e salvar vidas. O **conceito** de comunicação de risco centra-se no fornecimento de instruções claras, precisas e acionáveis sobre como a população deve agir diante de ameaças iminentes. A **explicação técnica** apoia-se em princípios de psicologia comportamental para evitar o pânico e promover a adesão às medidas de segurança. A **aplicação prática** reflete-se no envio de alertas por SMS, sirenes, transmissões em rádio e publicações nas redes.

Como **exemplos reais**, os alertas de temporais e evacuação emitidos pela Defesa Civil salvam milhares de pessoas em áreas de risco. Os **impactos profissionais** elevam a confiança da sociedade na capacidade de proteção do Estado. As **boas práticas** recomendam o uso de frases curtas, verbos no imperativo e repetição constante das orientações de sobrevivência. Os **erros comuns** fundamentam-se no uso de termos técnicos complexos que dificultam a compreensão imediata por pessoas com baixa escolaridade. O **contexto operacional** exige integração total com os órgãos de resposta, como Bombeiros e Defesa Civil.

Aula 4.5: Pós-Crise: Reconstrução de Imagem e Auditoria de Reputação

Após a normalização dos acontecimentos, o trabalho comunicacional deve focar na restauração da confiança pública e no aprendizado institucional. O **conceito** de fase pós- crise envolve a avaliação dos danos, o cumprimento de promessas feitas durante a emergência e a revisão de processos. A **explicação técnica** utiliza auditorias de reputação e pesquisas de opinião para mensurar o impacto residual do evento na imagem da instituição. A **aplicação prática** traduz-se na publicação de relatórios finais de apuração e em planos de ação corretiva.

Nos **exemplos reais**, uma instituição que sofreu um ataque cibernético apresenta publicamente as novas camadas de segurança implementadas para proteger os dados do cidadão. Os **impactos profissionais** transformam o evento adverso em uma oportunidade de modernização e fortalecimento institucional. As

boas práticas indicam a atualização imediata dos manuais de crise com as lições aprendidas durante o processo. Os **erros comuns** residem no encerramento do assunto sem dar satisfação final dos desdobramentos à imprensa e à sociedade. O **contexto operacional** requer o acompanhamento de médio prazo das menções ao órgão.

Módulo 5: Linguagem Simples, Acessibilidade e Inclusão na Comunicação Pública

Aula 5.1: Diretrizes da Linguagem Simples no Setor Público (Plain Language)

O direito de compreender as informações públicas é fundamental para o exercício pleno da cidadania e eficiência da gestão. O **conceito** de Linguagem Simples é uma técnica de redação e estruturação de dados que permite ao leitor encontrar facilmente o que precisa, compreender o conteúdo e agir. A **explicação técnica** fundamenta-se na simplificação sintática, eliminação de ambiguidades, uso da ordem direta e priorização de vocabulário de uso corrente. A **aplicação prática** materializa-se na reescrita de formulários, editais, portarias e sites governamentais.

Como **exemplos reais**, a transformação de um texto burocrático sobre isenção de impostos em um passo a passo objetivo reduz o atendimento presencial nas repartições. Os **impactos profissionais** incluem o aumento da eficiência administrativa, redução de erros em processos e aproximação do Estado com a sociedade. As **boas práticas** recomendam a testagem dos textos

com usuários reais antes da publicação oficial. Os **erros comuns** confundem a simplicidade técnica com empobrecimento da linguagem ou infantilização do cidadão. O **contexto operacional** exige a criação de comitês de linguagem simples dentro dos órgãos.

Aula 5.2: Combate ao "Juridiquês" e ao "Burocratês" nos Documentos e Canais Oficiais

A comunicação pública deve abandonar o excesso de formalismos desnecessários que servem apenas como barreira entre a administração e o cidadão. O **conceito** refere-se ao expurgo de termos em latim, arcaísmos, jargões técnicos e construções frasais prolixas das publicações de atendimento direto ao público. A **explicação técnica** baseia-se na substituição do padrão erudito tradicional pelo padrão culto contemporâneo focado na funcionalidade e clareza. A **aplicação prática** traduz-se em guias de redação institucional atualizados e oficinas para servidores.

Nos **exemplos reais**, a substituição de termos como "solicitação indeferida por intempestividade" por "seu pedido foi recusado porque passou do prazo" facilita a compreensão imediata. Os **impactos profissionais** reduzem a necessidade de intermediação jurídica para a obtenção de serviços públicos simples. As **boas práticas** indicam o uso de glossários explicativos quando os termos técnicos formais forem juridicamente insubstituíveis. Os **erros comuns** envolvem a manutenção de modelos padronizados antigos por mero comodismo administrativo. O **contexto operacional** demanda a revisão sistemática das cartas de serviços ao usuário.

Aula 5.3: Acessibilidade Digital (WCAG e eMAG) na Comunicação Governamental

Os canais digitais do governo devem ser totalmente acessíveis para todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiências visuais, auditivas, motoras ou cognitivas. O **conceito** de acessibilidade digital apoia-se nas diretrizes mundiais da WCAG e no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). A **explicação técnica** abrange a estruturação correta de código HTML, contraste adequado de cores, navegação por teclado e compatibilidade com leitores de tela. A **aplicação prática** reflete-se em portais e aplicativos públicos plenamente auditados e certificados.

Como **exemplos reais**, a inserção de textos alternativos (atributos alt) em todas as imagens publicadas permite que pessoas cegas compreendam o conteúdo visual. Os **impactos profissionais** garantem o cumprimento da Lei Brasileira de Inclusão e evitam sanções dos órgãos de fiscalização. As **boas práticas** recomendam a contratação de testes de usabilidade realizados por pessoas com deficiência. Os **erros comuns** englobam a publicação de documentos importantes exclusivamente em formato de imagem não escaneável (PDF como figura). O **contexto operacional** exige alinhamento constante entre designers, desenvolvedores e comunicadores.

Aula 5.4: Acessibilidade Comunicacional: LIBRAS, Audiodescrição e Legendas

A inclusão na comunicação pública vai além dos websites, abrangendo eventos presenciais, vídeos e conteúdos multimídia oficiais. O **conceito** da acessibilidade comunicacional refere-se ao fornecimento de múltiplos canais de percepção para a mesma mensagem institucional. A **explicação técnica** exige a tradução simultânea em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), aplicação de janela de LIBRAS com dimensões adequadas, audiodescrição e legendagem descritiva. A **aplicação prática** consiste na obrigatoriedade desses recursos em pronunciamentos oficiais, comerciais e solenidades.

Nos **exemplos reais**, transmissões ao vivo de sessões públicas que oferecem LIBRAS e legendas automáticas corrigidas atendem integralmente à comunidade surda. Os **impactos profissionais** fortalecem a imagem da gestão pública como uma instituição inclusiva e democrática. As **boas práticas** determinam que o intérprete de LIBRAS tenha visibilidade adequada e enquadramento correto na tela. Os **erros comuns** utilizam janelas de LIBRAS extremamente pequenas ou legendas automáticas sem revisão técnica, que geram erros graves de sentido. O **contexto operacional** exige a contratação contínua de profissionais especializados.

Aula 5.5: Diversidade, Equidade e Inclusão na Iconografia e Linguagem Pública

A representação visual e textual do Estado deve refletir a pluralidade da sociedade brasileira em sua plenitude. O **conceito** abrange a adoção deliberada de linguagem inclusiva, não sexista e

a representação diversificada de etnias, faixas etárias e identidades nas campanhas oficiais. A **explicação técnica** orienta o uso de formas neutras de redação que evitem a invisibilização de grupos historicamente marginalizados e o uso de imagens representativas. A **aplicação prática** reflete-se na curadoria cuidadosa de bancos de imagens e textos institucionais.

Como **exemplos reais**, a utilização de imagens que mostrem negros, idosos e pessoas com deficiência em papéis de protagonismo e liderança nas peças do governo. Os **impactos profissionais** promovem a equidade social e evitam acusações de preconceito ou discriminação institucional. As **boas práticas** recomendam a criação de manuais de diversidade e consulta a grupos representativos durante o planejamento. Os **erros comuns** fundamentam-se no reforço de estereótipos ultrapassados em materiais publicitários oficiais. O **contexto operacional** exige olhar crítico na aprovação de roteiros e materiais gráficos.

Módulo 6: Comunicação Digital e Gestão de Mídias Sociais no Setor Público

Aula 6.1: Diretrizes para Uso Institucional das Redes Sociais Governamentais

As redes sociais tornaram-se o principal canal de interação direta entre o Poder Público e os cidadãos. O **conceito** do uso institucional abrange a presença oficial do órgão em plataformas digitais para a entrega de serviços, transparência e orientação social. A **explicação técnica** exige o alinhamento das publicações

aos manuais de marca do governo, mantendo a sobriedade sem abdicar da linguagem própria do ambiente digital. A **aplicação prática** traduz-se em linhas editoriais bem definidas, cronogramas de postagem e moderação de comentários.

Nos **exemplos reais**, perfis oficiais de governos que utilizam uma linguagem leve para orientar sobre prazos de vacinação obtêm altíssimo alcance orgânico. Os **impactos profissionais** democratizam o acesso às informações governamentais e engajam parcelas mais jovens da população. As **boas práticas** vetam o uso de perfis oficiais para debates pessoais do gestor ou defesas partidárias. Os **erros comuns** englobam a falta de constância nas postagens ou o abandono do perfil sem respostas às dúvidas do público. O **contexto operacional** exige ferramentas de agendamento e governança de acessos às contas oficiais.

Aula 6.2: Gestão de Comunidades, Moderação e SAC 3.0 no Setor Público

A caixa de comentários das redes governamentais funciona como um balcão de atendimento público que exige tratamento profissional e normatizado. O **conceito** de SAC 3.0 no setor público refere-se ao atendimento ao cidadão por meio de mensagens privadas e comentários públicos com foco na resolução de demandas. A **explicação técnica** baseia-se em diretrizes claras de moderação, especificando o que é aceito, o que é bloqueado (como discurso de ódio) e os prazos de resposta. A **aplicação prática** manifesta-se em manuais de respostas padrão e encaminhamento interno de solicitações.

Como **exemplos reais**, a transformação de uma reclamação sobre buraco na via pública em um protocolo oficial de atendimento no sistema do município. Os **impactos profissionais** melhoram os índices de aprovação da gestão e reduzem a pressão sobre as ouvidorias tradicionais. As **boas práticas** recomendam o uso de tom empático, cortês e objetivo em todas as interações. Os **erros comuns** caracterizam-se pela deleção descabida de críticas construtivas ao governo, ferindo a liberdade de expressão do cidadão. O **contexto operacional** exige equipes divididas por turnos para monitoramento constante.

Aula 6.3: Produção de Conteúdo Multimídia: Vídeos, Podcasts e Infográficos

A informação pública digital deve ser apresentada em formatos visuais atrativos que facilitem o consumo de dados complexos. O **conceito** abrange a adaptação de relatórios, leis e serviços em narrativas multimídia dinâmicas como vídeos curtos, cards e áudios. A **explicação técnica** exige o domínio de técnicas de estoriamento (storytelling), design de informação, edição rápida e otimização para dispositivos móveis. A **aplicação prática** resulta em carrosséis explicativos e vídeos tutoriais sobre como utilizar os serviços do Estado.

Nos **exemplos reais**, a transformação do orçamento municipal em um infográfico interativo permite que o cidadão entenda onde seu imposto está sendo investido. Os **impactos profissionais** aumentam a retenção de atenção e a viralização positiva de conteúdos de utilidade pública. As **boas práticas** indicam o uso de

legendas obrigatórias em todos os vídeos, visto que muitos usuários assistem sem som. Os **erros comuns** incluem a republicação de PDFs de boletins oficiais formatados para papel diretamente nas redes. O **contexto operacional** exige softwares de edição atualizados e equipamentos adequados de captação.

Aula 6.4: Humanização da Marca Pública versus Sobriedade Institucional

O equilíbrio no tom de voz nas redes sociais oficiais é um dos maiores desafios da comunicação pública moderna. O **conceito** reside em conferir proximidade, empatia e dinamismo à instituição pública sem perder o respeito e a seriedade exigidos pelo cargo. A **explicação técnica** analisa a adequação do uso de memes, linguagem coloquial e tendências virtuais (trends) aos valores e à missão do órgão público. A **aplicação prática** consiste no estabelecimento do manual de tom de voz da instituição digital.

Como **exemplos reais**, o uso moderado de humor e referências pop por órgãos de trânsito para alertar sobre o cinto de segurança gera engajamento sem ridicularizar o tema. Os **impactos profissionais** aproximam a instituição do cidadão, quebrando a imagem de uma burocracia inacessível. As **boas práticas** vedam o uso de brincadeiras que possam ofender grupos sociais ou banalizar problemas graves. Os **erros comuns** ocorrem quando o perfil oficial busca o engajamento a qualquer custo, adotando postura vulgar ou incoerente com o setor público. O **contexto operacional** requer aprovação prévia de posts arrojados.

Aula 6.5: Combate às Fake News e Desinformação sobre Serviços Públicos

A proliferação de notícias falsas pode paralisar a prestação de serviços essenciais e colocar a saúde ou segurança pública em risco. O **conceito** de combate à desinformação abrange o monitoramento sistemático, a checagem rápida de fatos e a publicação imediata do desmentido nos canais oficiais. A **explicação técnica** utiliza estratégias de inoculação cognitiva e desmentidos objetivos (fato ou fake) amplificados por impulsionamento. A **aplicação prática** traduz-se na criação de painéis de checagem e redes de alerta rápido.

Nos **exemplos reais**, a criação de campanhas de esclarecimento para desmentir boatos sobre contaminação de vacinas ou cancelamento de benefícios sociais. Os **impactos profissionais** garantem a continuidade das políticas públicas e protegem a integridade do cidadão. As **boas práticas** recomendam a publicação da informação correta sem dar visibilidade excessiva ao boato original. Os **erros comuns** envolvem demorar dias para responder a uma narrativa falsa, permitindo que ela se espalhe incontrolavelmente. O **contexto operacional** exige a integração das equipes digitais com o setor jurídico e técnico do órgão.

Módulo 7: Publicidade Oficial, Campanhas e Contratação de Serviços

Aula 7.1: Legislação de Licitações para Agências de Publicidade (Lei 12.232/2010)

A contratação de serviços publicitários na administração pública possui um regramento legal próprio altamente rigoroso para garantir a concorrência e a moralidade. O **conceito** baseia-se na Lei 12.232/2010, que disciplina a licitação e contratação de agências de propaganda pelo setor público. A **explicação técnica** envolve a análise de propostas técnicas cegas por comissões especiais compostas por membros sorteados e qualificados. A **aplicação prática** reflete-se na confecção de editais complexos com critérios objetivos de pontuação técnica e preço.

Como **exemplos reais**, a condução de concorrências públicas onde o plano de comunicação da agência é julgado sem a identificação da autoria para evitar favorecimentos. Os **impactos profissionais** protegem a administração contra anulações judiciais e garantem a seleção de empresas altamente capacitadas. As **boas práticas** exigem o cumprimento rigoroso de todas as etapas de divulgação e sorteio previstos na lei. Os **erros comuns** fundamentam-se em falhas na elaboração do briefing do edital, gerando recursos administrativos e atrasos no processo licitatório. O **contexto operacional** exige apoio técnico especializado na fase de montagem do edital.

Aula 7.2: Planejamento, Briefing e Produção de Campanhas Institucionais e de Utilidade Pública

A criação de campanhas governamentais deve focar prioritariamente no interesse público e na mudança comportamental da população. O **conceito** de briefing público consiste no documento técnico que orienta a agência de publicidade sobre os

objetivos, públicos, mensagens-chave e metas de uma campanha. A **explicação técnica** abrange o fluxo completo de aprovação, desde a concepção do roteiro até a produção final das peças gráficas e audiovisuais. A **aplicação prática** traduz-se na veiculação de campanhas sazonais de conscientização no trânsito ou combate a endemias.

Nos **exemplos reais**, uma campanha de arrecadação de agasalhos precisa de peças adaptadas para TV, rádio, internet e cartazes para órgãos públicos. Os **impactos profissionais** maximizam o retorno do investimento público em termos de conscientização social e engajamento. As **boas práticas** determinam a realização de pré-testes de conceito com amostras do público-alvo para validar as peças. Os **erros comuns** envolvem a aprovação de peças publicitárias com viés elitista ou de difícil compreensão pelo público em geral. O **contexto operacional** exige cronogramas rígidos para produção e veiculação.

Aula 7.3: Mídia e Veiculação: Planos de Mídia no Contexto Público

A alocação das verbas publicitárias governamentais nos veículos de comunicação deve seguir critérios estritamente técnicos de alcance e perfil de público. O **conceito** do plano de mídia abrange a seleção dos canais de comunicação (TV, rádio, internet, mídia exterior) e a negociação de espaços publicitários. A **explicação técnica** baseia-se no cálculo de métricas como GRP (Gross Rating Points), Custo por Mil (CPM) e penetração no público-alvo desejado. A **aplicação prática** consiste na auditoria das veiculações por meio de comprovantes reais e notas fiscais.

Como **exemplos reais**, a escolha de veicular anúncios de vacinação de idosos em emissoras de rádio no período da manhã devido à alta audiência dessa faixa etária. Os **impactos profissionais** asseguram a eficiência financeira da campanha e afastam alegações de direcionamento político de verbas. As **boas práticas** indicam a pulverização responsável da mídia, incluindo veículos regionais e comunitários. Os **erros comuns** englobam a veiculação baseada em preferências pessoais do gestor em vez de estudos de audiência. O **contexto operacional** exige a verificação das certificações de veiculação (checking de mídia).

Aula 7.4: Restrições Eleitorais na Comunicação Pública (Lei das Eleições)

O período eleitoral impõe restrições severas à comunicação governamental para garantir a equidade na disputa política entre os candidatos. O **conceito** das vedações eleitorais apoia-se no Artigo 73 da Lei 9.504/1997, que proíbe a veiculação de publicidade institucional nos três meses anteriores ao pleito. A **explicação técnica** abrange o desligamento ou ocultação de sites, redes sociais e a suspensão de campanhas publicitárias não essenciais. A **aplicação prática** traduz-se em planos de contingência para adequação de todos os portais e prédios públicos antes do prazo legal.

Nos **exemplos reais**, a desativação da área de notícias de sites municipais durante o período defensivo e a remoção de slogans da gestão. Os **impactos profissionais** evitam a cassação do mandato de gestores e a aplicação de multas pesadas aos agentes públicos

envolvidos. As **boas práticas** recomendam a consulta prévia à advocacia pública em caso de emergência ou publicidade imprescindível autorizada pela Justiça Eleitoral. Os **erros comuns** incluem o esquecimento de placas de obras que contêm slogans do governo. O **contexto operacional** requer auditorias visuais em todos os órgãos antes do início da vedação.

Aula 7.5: Fiscalização, Prestação de Contas e Auditoria dos Contratos de Publicidade

A transparência na execução financeira dos contratos de comunicação pública é objeto de fiscalização rigorosa pelos órgãos de controle interno e externo. O **conceito** de prestação de contas abrange a verificação do cumprimento físico e financeiro de todos os itens contratados da agência de publicidade. A **explicação técnica** exige a apresentação dos comprovantes de veiculação, notas fiscais faturadas diretamente pelos veículos e relatórios de execução. A **aplicação prática** materializa-se na atestação rigorosa dos serviços pelo gestor do contrato antes do pagamento.

Como **exemplos reais**, a glosa de pagamentos no processo faturado quando a veiculação comercial não ocorreu no horário estipulado no plano de mídia. Os **impactos profissionais** garantem a conformidade fiscal e evitam a responsabilização solidária do gestor da comunicação perante os Tribunais de Contas. As **boas práticas** indicam o uso de sistemas eletrônicos transparentes de prestação de contas de publicidade. Os **erros comuns** caracterizam-se pelo aceite de relatórios simplificados de veiculação sem a devida comprovação auditável. O **contexto**

operacional exige equipes treinadas em fiscalização de contratos administrativos.

Módulo 8: Comunicação Interna e Endomarketing no Sector Público

Aula 8.1: Arquitetura da Comunicação Interna e Fluxos Informativos

A comunicação interna no setor público é vital para o alinhamento das diretrizes governamentais, engajamento dos servidores e clima organizacional. O **conceito** da arquitetura comunicacional abrange os fluxos descendentes, ascendentes e horizontais que conectam os diferentes níveis de hierarquia do órgão. A **explicação técnica** baseia-se na estruturação de canais próprios que garantam que o servidor seja o primeiro a saber das decisões institucionais de grande impacto. A **aplicação prática** reflete-se no funcionamento de intranets, boletins internos e newsletters.

Nos **exemplos reais**, o lançamento prévio de um novo sistema de atendimento para os servidores antes da divulgação pública reduz a resistência interna e falhas operacionais. Os **impactos profissionais** aumentam a produtividade, a motivação e o sentimento de pertencimento do corpo funcional. As **boas práticas** indicam a criação de canais bidirecionais que permitam ao servidor enviar sugestões e críticas aos gestores. Os **erros comuns** consistem em tratar o público interno como mero espectador secundário das decisões do órgão. O **contexto operacional** requer o gerenciamento técnico constante das plataformas de intranet.

Aula 8.2: Ferramentas e Canais de Comunicação Interna na Administração Pública

A eficácia da comunicação com os servidores depende da seleção e manutenção de canais acessíveis e adaptados à realidade de cada setor. O **conceito** refere-se ao ecossistema de meios utilizados para difundir normas, eventos, reconhecimentos e procedimentos operacionais no órgão. A **explicação técnica** envolve a integração de plataformas digitais (como e-mails institucionais, aplicativos de mensagens e redes corporativas) com canais físicos em locais de trabalho operacional. A **aplicação prática** traduz-se em campanhas internas direcionadas e painéis informativos digitais.

Como **exemplos reais**, o uso de aplicativos próprios para envio de contracheques e notícias internas atinge servidores que trabalham em campo sem acesso a computadores fixos. Os **impactos profissionais** garantem que as informações institucionais cheguem de forma equitativa a todos os quadros da instituição. As **boas práticas** determinam a segmentação das mensagens por perfil de cargo ou diretoria para evitar a sobrecarga de e-mails. Os **erros comuns** envolvem o uso de murais de papel desatualizados ou o envio excessivo de boletins sem relevância real. O **contexto operacional** exige mensuração contínua de leitura e alcance dos canais internos.

Aula 8.3: Gestão de Mudança e Comunicação Organizacional em Reestruturações

As alterações em processos, sistemas ou na estrutura organizacional do setor público frequentemente geram ansiedade e resistência no funcionalismo. O **conceito** da comunicação para

gestão de mudança abrange a estratégia preventiva para informar, educar e engajar os servidores durante transições operacionais. A **explicação técnica** utiliza teorias de gestão de pessoas para mapear os focos de resistência e construir narrativas transparentes sobre os benefícios da mudança. A **aplicação prática** resulta em reuniões institucionais, guias explicativos e canais abertos de dúvidas.

Nos **exemplos reais**, a transição do processo físico para o processo eletrônico exige um plano de comunicação focado em treinamento e esclarecimento de benefícios operacionais. Os **impactos profissionais** aceleram a curva de adoção de novas tecnologias e reduzem o estresse organizacional. As **boas práticas** indicam o envolvimento de servidores líderes de opinião como embaixadores da mudança. Os **erros comuns** impõem novas diretrizes de forma autoritária sem explicar as razões e objetivos aos envolvidos. O **contexto operacional** requer acompanhamento direto junto à gestão de recursos humanos.

Aula 8.4: Engajamento, Valorização e Cultura do Servidor Público

A construção de um clima organizacional saudável no setor público passa pelo reconhecimento do valor do trabalho prestado pelo servidor à sociedade. O **conceito** de endomarketing no setor público refere-se a ações estruturadas para promover a satisfação funcional, a integração e o orgulho de servir. A **explicação técnica** apoia-se em conceitos de psicologia organizacional para criar iniciativas de valorização do conhecimento, celebrações institucionais e programas de saúde do trabalhador. A **aplicação**

prática traduz-se em prêmios de inovação interna e perfis de destaque de servidores nos canais próprios.

Como **exemplos reais**, a criação de uma feira de talentos ou de um concurso de boas práticas operacionais estimula a criatividade e a integração entre diferentes setores. Os **impactos profissionais** reduzem o absenteísmo, melhoram o atendimento ao cidadão e fortalecem a cultura institucional. As **boas práticas** recomendam o reconhecimento isonômico de diferentes carreiras, desde o operacional até os cargos de liderança. Os **erros comuns** restringem as ações de valorização a datas comemorativas sem ações contínuas de melhoria das condições de trabalho. O **contexto operacional** exige planejamento anual conjunto entre comunicação e RH.

Aula 8.5: Clima Organizacional e Pesquisas de Satisfação Interna

O diagnóstico contínuo da percepção dos servidores sobre o ambiente de trabalho e a liderança é fundamental para ajustes de gestão. O **conceito** de avaliação de clima organizacional abrange a aplicação de metodologias científicas para mensurar o nível de satisfação e identificar problemas na comunicação interna. A **explicação técnica** envolve a elaboração de questionários anônimos e a análise estatística dos dados por setores e unidades administrativas. A **aplicação prática** consiste na publicação dos resultados e na elaboração de planos de ação para corrigir as falhas apontadas.

Nos **exemplos reais**, uma pesquisa que aponta falhas na comunicação entre a diretoria e os setores regionais motiva a criação de visitas técnicas periódicas de alinhamento. Os **impactos profissionais** demonstram transparência e respeito da alta gestão pelas opiniões do corpo funcional. As **boas práticas** exigem o sigilo absoluto das respostas e o retorno efetivo de melhorias com base nos dados coletados. Os **erros comuns** aplicam pesquisas de clima e arquivam os resultados sem implementar nenhuma mudança concreta no órgão. O **contexto operacional** exige ciclos anuais ou bienais de acompanhamento do clima.

Módulo 9: Ouvidoria Pública, Transparência e Acesso à Informação (LAI)

Aula 9.1: O Papel da Ouvidoria como Canal de Escuta e Melhoria da Gestão

A ouvidoria pública atua como o elo de mediação direta entre o cidadão e a administração, sendo um pilar fundamental para a melhoria dos serviços públicos. O **conceito** da ouvidoria reside na recepção, tratamento e resposta a manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações. A **explicação técnica** fundamenta-se na Lei 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, garantindo direitos de resposta e transparência. A **aplicação prática** traduz-se no processamento de manifestações por sistemas informatizados de atendimento.

Como **exemplos reais**, a compilação de reclamações sobre a demora em exames de saúde orienta a reorganização das filas pela Secretaria de Saúde. Os **impactos profissionais** transformam dados isolados de insatisfação em insumos estratégicos para a reformulação de políticas públicas. As **boas práticas** recomendam o uso do tom conciliador, a preservação do sigilo do manifestante e a imparcialidade na apuração. Os **erros comuns** tratam a ouvidoria como um setor meramente burocrático de arquivamento de reclamações. O **contexto operacional** exige prazos rígidos de tramitação interna e integração com as áreas operacionais.

Aula 9.2: Operacionalização da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

A implantação da LAI nas instituições públicas exige fluxos de trabalho ágeis para garantir o direito fundamental de acesso aos dados públicos. O **conceito** da transparência passiva fundamenta-se na obrigação de prestar informações solicitadas por qualquer cidadão, sem necessidade de apresentar os motivos do pedido. A **explicação técnica** abrange o gerenciamento dos prazos legais (vinte dias, prorrogáveis por mais dez), classificação de sigilo e instâncias de recurso administrativo. A **aplicação prática** consolida-se na estrutura do e-SIC e na capacitação dos respondentes do órgão.

Nos **exemplos reais**, a resposta completa em tempo hábil a uma solicitação de dados sobre gastos com obras públicas evita sanções e atesta a transparência da gestão. Os **impactos profissionais** fortalecem a governança pública e previnem denúncias aos órgãos

de controle. As **boas práticas** orientam o fornecimento dos dados em formatos abertos e legíveis por máquina (como arquivos CSV). Os **erros comuns** envolvem o descumprimento de prazos, respostas evasivas ou a negação injustificada sob alegação genérica de segredo de Estado. O **contexto operacional** requer uma rede de pontos focais em todos os departamentos do órgão.

Aula 9.3: Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário (CSU)

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de comunicação e transparência obrigatório que detalha todos os serviços oferecidos pelo órgão público. O **conceito** abrange a publicação clara dos requisitos, documentos necessários, formas de acesso, etapas e prazos de entrega de cada serviço governamental. A **explicação técnica** exige a estruturação do documento sob os princípios da Linguagem Simples, permitindo a fácil navegação do cidadão nos portais oficiais. A **aplicação prática** traduz-se em um catálogo interativo atualizado em tempo real.

Como **exemplos reais**, a CSU de uma prefeitura que explica exatamente como solicitar a poda de uma árvore, indicando o formulário correto e o tempo estimado de atendimento. Os **impactos profissionais** reduzem o volume de atendimentos presenciais desnecessários e aumentam a previsibilidade do serviço. As **boas práticas** recomendam a revisão semestral dos dados da carta e o engajamento dos setores finalísticos na atualização. Os **erros comuns** incluem a publicação de cartas em linguagem técnica inacessível ou com informações e prazos

desatualizados. O **contexto operacional** exige fiscalização contínua pelas ouvidorias.

Aula 9.4: Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e o Acesso à Informação Pública

A conciliação entre o dever de transparência da LAI e o dever de proteção dos dados pessoais previstos na LGPD exige refinamento técnico nas instituições. O **conceito** reside na aplicação da Lei 13.709/2018 para proteger os dados pessoais e sensíveis dos cidadãos, sem utilização dessa norma para ocultar atos públicos. A **explicação técnica** envolve a técnica de tarja ou anonimização de dados pessoais (como CPF, endereço e dados de saúde) em documentos disponibilizados via LAI ou no diário oficial. A **aplicação prática** reflete-se no parecer do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) em solicitações complexas.

Nos **exemplos reais**, a divulgação de uma lista de beneficiários de um programa social deve exibir os nomes e valores concedidos, tarjando dados sensíveis ou bancários dos cidadãos. Os **impactos profissionais** garantem a conformidade legal do órgão, evitando sanções e vazamento de dados sigilosos. As **boas práticas** recomendam o treinamento sistemático da equipe de comunicação e atendimento sobre a LGPD. Os **erros comuns** utilizam a LGPD de forma distorcida para negar acesso a informações financeiras de agentes públicos. O **contexto operacional** exige rotinas automáticas de mascaramento de dados em documentos abertos.

Aula 9.5: Tratamento de Denúncias, Proteção ao Denunciante e Transparência Passiva

A gestão de denúncias requer mecanismos seguros para incentivar a integridade pública e combater irregularidades sem expor o cidadão que colabora. O **conceito** de proteção ao denunciante fundamenta-se nas normas do Decreto 10.153/2019 e na legislação anticorrupção, garantindo a salvaguarda de sua identidade. A **explicação técnica** envolve a triagem da denúncia, verificação de elementos mínimos de autoria e materialidade e o envio seguro às unidades de correição ou controle interno. A **aplicação prática** consolida-se em plataformas criptografadas com opção de anonimato.

Como **exemplos reais**, o recebimento de uma denúncia anônima sobre fraude em licitação que é apurada internamente sem o vazamento do nome do denunciante. Os **impactos profissionais** fortalecem o sistema de integridade do órgão e inibem práticas ilícitas na administração pública. As **boas práticas** indicam o acompanhamento transparente do andamento da apuração por meio de números de protocolo seguros. Os **erros comuns** envolvem o vazamento involuntário de dados do denunciante durante a fase de apuração interna. O **contexto operacional** exige acesso restrito e auditado aos sistemas de denúncias.

Módulo 10: Comunicação Digital, UX Writing e Design de Informação

Aula 10.1: Princípios de UX Writing para Portais e Serviços Públicos Digitais

O UX Writing (redação para experiência do usuário) no setor público foca em orientar o cidadão em sua navegação digital de forma intuitiva e eficiente. O **conceito** abrange a criação de textos para botões, rótulos, avisos, mensagens de erro e instruções em sistemas públicos e sites oficiais. A **explicação técnica** fundamenta-se na usabilidade, concisão e objetividade, garantindo que o usuário consiga concluir sua tarefa digital sem dúvidas ou erros. A **aplicação prática** materializa-se na reformulação das telas de solicitação de serviços governamentais.

Nos **exemplos reais**, alterar um botão com o texto "Clique Aqui para prosseguir com o requerimento" para "Solicitar Benefício" melhora imensamente a usabilidade do portal. Os **impactos profissionais** aumentam a taxa de sucesso nas solicitações digitais e diminuem a demanda por suporte presencial ou telefônico. As **boas práticas** determinam a padronização de termos em todo o sistema governamental. Os **erros comuns** incluem a exibição de mensagens de erro contendo códigos de programação inacessíveis ao público leigo. O **contexto operacional** exige prototipagem e testes de navegação antes da implementação final.

Aula 10.2: Arquitetura de Informação e Usabilidade em Sites Governamentais

A organização dos conteúdos nos portais institucionais deve priorizar as necessidades do cidadão e não a estrutura

organograma da instituição. O **conceito** de arquitetura de informação abrange a categorização, rotulagem e hierarquização dos dados públicos para facilitar a busca e a navegabilidade. A **explicação técnica** apoia-se em testes de ordenação de cartões (card sorting) para estruturar os menus institucionais segundo o modelo mental dos usuários. A **aplicação prática** traduz-se em sites governamentais com busca eficiente e poucos cliques para os serviços mais demandados.

Como **exemplos reais**, a criação de uma seção destacada no topo do portal contendo os "Serviços Mais Acessados" otimiza o tempo do cidadão. Os **impactos profissionais** alinham os portais públicos aos parâmetros internacionais de e-government e transparência. As **boas práticas** indicam que a busca interna do site deve ser alimentada com palavras-chave equivalentes ao vocabulário popular. Os **erros comuns** organizam os menus do site de acordo com nomes de secretarias ou diretorias, que são desconhecidos da população. O **contexto operacional** exige o monitoramento analítico contínuo das páginas mais buscadas.

Aula 10.3: Design de Informação e Visualização de Dados Públicos (DataViz)

A representação gráfica de dados estatísticos e financeiros do governo é indispensável para democratizar a compreensão da gestão pública. O **conceito** de Design de Informação em DataViz abrange a tradução de grandes volumes de dados brutos em gráficos, mapas e tabelas visivelmente atraentes e compreensíveis. A **explicação técnica** exige a escolha correta do tipo de gráfico

(barras, linhas, pizza) de acordo com o dado apresentado, evitando distorções visuais de escala que induzam o leitor ao erro. A **aplicação prática** reflete-se nos painéis interativos (dashboards) de transparência fiscal e sanitária.

Nos **exemplos reais**, a representação do investimento em educação por meio de um gráfico de linhas ao longo dos anos facilita a visualização do crescimento da verba. Os **impactos profissionais** qualificam o debate público e fornecem dados precisos para a imprensa e pesquisadores. As **boas práticas** determinam a inclusão da fonte original dos dados e a opção de download da tabela bruta para auditoria. Os **erros comuns** envolvem gráficos tridimensionais de difícil leitura ou escalas truncadas que manipulam visualmente os dados. O **contexto operacional** exige o uso de plataformas de DataViz integradas às bases de dados do governo.

Aula 10.4: Responsividade, Desempenho Mobile e Inclusão Digital

A imensa maioria dos cidadãos brasileiros acessa os serviços públicos na internet por meio de smartphones, muitas vezes com conexões de baixa velocidade. O **conceito** de design responsivo e mobile-first no setor público consiste em desenvolver sistemas priorizando a experiência em dispositivos móveis. A **explicação técnica** abrange a otimização do tamanho de arquivos, compressão de imagens, código limpo e layout adaptável a telas pequenas. A **aplicação prática** consolida-se em sites que carregam rapidamente e não exigem zoom manual para leitura do conteúdo.

Como **exemplos reais**, o desenvolvimento de formulários simples que funcionam perfeitamente em conexões 3G garante o acesso de moradores de áreas rurais aos serviços do Estado. Os **impactos profissionais** reduzem a exclusão digital e ampliam o alcance real das políticas governamentais digitais. As **boas práticas** indicam o bloqueio de conteúdos pesados e carregamento automático de vídeos sem autorização do usuário. Os **erros comuns** consistem no desenvolvimento de sistemas acessíveis apenas por computadores de mesa, prejudicando as camadas mais vulneráveis da população. O **contexto operacional** exige testes de desempenho de carregamento em redes móveis limitadas.

Aula 10.5: Estratégias de SEO para Ranqueamento da Informação Pública no Google

A informação oficial do governo precisa ser encontrada facilmente pelos motores de busca para combater fontes não oficiais ou desinformação. O **conceito** de SEO (Search Engine Optimization) governamental refere-se à otimização dos textos e estruturas técnicas dos portais para alcançar os primeiros lugares nos resultados de busca. A **explicação técnica** abrange o uso estratégico de títulos, meta-descrições, URLs amigáveis, marcação de dados estruturados e autoridade do domínio .gov.br. A **aplicação prática** resulta na atração orgânica do cidadão diretamente para o serviço oficial desejado.

Nos **exemplos reais**, quando um cidadão busca "como tirar carteira de trabalho", o portal oficial do governo deve figurar na primeira posição orgânica. Os **impactos profissionais** evitam que o usuário

caia em sites terceirizados fraudulentos que cobram por serviços públicos gratuitos. As **boas práticas** recomendam o uso das palavras exatas que a população utiliza na barra de pesquisa. Os **erros comuns** intitulam as páginas com o número e ano de leis sem mencionar o nome popular do serviço prestado. O **contexto operacional** exige auditorias periódicas de indexação e busca nos portais.

Módulo 11: Governança, Ética e Integridade na Comunicação Pública

Aula 11.1: Princípios Éticos e Código de Conduta para Comunicadores Públicos

Os profissionais de comunicação atuantes no setor público devem observar rigorosos padrões éticos para preservar a confiança nas instituições estatais. O **conceito** do Código de Conduta estabelece o conjunto de deveres, vedações e valores que norteiam a produção e difusão da informação pública. A **explicação técnica** apoia-se nos princípios constitucionais da administração pública, focando na verdade, na equidistância partidária e no respeito ao patrimônio público. A **aplicação prática** manifesta-se no comportamento isento diante das disputas políticas internas e externas.

Como **exemplos reais**, a recusa ética de um assessor em alterar dados epidemiológicos oficiais para beneficiar a imagem política do gestor de plantão. Os **impactos profissionais** protegem a carreira do servidor de pressões abusivas e garantem a perenidade da

credibilidade institucional. As **boas práticas** indicam a adesão e ampla divulgação do código de ética próprio do órgão para todos os contratados e servidores da área. Os **erros comuns** envolvem o uso do cargo para obtenção de vantagens pessoais ou o favorecimento de veículos de imprensa específicos. O **contexto operacional** exige canais de consulta ética dentro das comissões institucionais.

Aula 11.2: Conflito de Interesses e Uso de Informações Privilegiadas na Comunicação

A posição estratégica ocupada pelas assessorias de comunicação permite o acesso antecipado a decisões operacionais e políticas de grande impacto público. O **conceito** do conflito de interesses abrange situações em que interesses privados do profissional de comunicação entram em choque com o interesse público da instituição. A **explicação técnica** fundamenta-se na Lei 12.813/2013, que veda a divulgação ou uso de informações sigilosas obtidas em razão do cargo para benefício próprio ou de terceiros. A **aplicação prática** reflete-se no assinado obrigatório de termos de confidencialidade por assessores e consultores.

Nos **exemplos reais**, a proibição de um assessor de imprensa de divulgar previamente dados de uma operação econômica oficial para especuladores do mercado financeiro. Os **impactos profissionais** evitam a prática de crimes contra a administração pública e a demissão a bem do serviço público. As **boas práticas** determinam o imediato abstenção do servidor em cobrir ou atuar em processos informativos que envolvam empresas ou pessoas de seu

relacionamento pessoal próximo. Os **erros comuns** envolvem o repasse desautorizado de minutas de documentos para a imprensa antes da publicação oficial. O **contexto operacional** exige governança estrita do acesso a dados sensíveis.

Aula 11.3: Governança da Informação Pública e Políticas de Segurança cibernética

A comunicação digital exige estruturas sólidas de governança para proteger as redes oficiais contra invasões, sequestros de dados e adulterações. O **conceito** de governança da informação envolve o conjunto de regras, processos e tecnologias que garantem a autenticidade, integridade e disponibilidade dos dados governamentais. A **explicação técnica** baseia-se nas normas da Estratégia Nacional de Segurança Cibernética, prevendo autenticação em dois fatores, controle rígido de senhas e backups periódicos. A **aplicação prática** consolida-se em protocolos de segurança para gestores de redes sociais e portais.

Como **exemplos reais**, a rápida contenção de uma tentativa de pichamento digital (defacement) na página inicial do ministério devido ao bloqueio automático de privilégios. Os **impactos profissionais** protegem a instituição contra o vazamento de dados críticos e danos graves à reputação institucional. As **boas práticas** indicam o encerramento imediato de acessos e credenciais de colaboradores ou prestadores de serviços desligados do órgão. Os **erros comuns** compartilham senhas institucionais de redes sociais via aplicativos de mensagem sem criptografia ou por post-its nos

escritórios. O **contexto operacional** exige articulação permanente com a área de TI.

Aula 11.4: Combate ao Assédio e Respeito à Diversidade nos Ambientes de Redação Pública

O ambiente de trabalho nas assessorias de comunicação pública deve ser pautado pelo respeito profissional, livre de qualquer tipo de assédio ou discriminação. O **conceito** de prevenção ao assédio moral e sexual abrange a identificação e erradicação de condutas abusivas, pressões desarrazoadas e discriminações de gênero, raça ou orientação sexual. A **explicação técnica** fundamenta-se nos manuais de integridade do Ministério da Gestão, prevendo canais seguros de acolhimento e apuração de denúncias. A **aplicação prática** traduz-se em campanhas internas preventivas e punições efetivas aos agressores.

Nos **exemplos reais**, a realização de palestras obrigatórias sobre equidade de gênero e linguagem inclusiva nas redações institucionais do governo. Os **impactos profissionais** melhoram a saúde mental das equipes, reduzem o absenteísmo e criam um clima produtivo e inovador. As **boas práticas** recomendam o acolhimento humanizado da vítima por equipes médicas e psicológicas do órgão. Os **erros comuns** tratam situações de assédio moral recorrente como mera pressão natural por resultados na assessoria. O **contexto operacional** exige a atuação independente da ouvidoria interna e das comissões de ética.

Aula 11.5: Auditoria de Imagem e Relatórios de Transparência Institucional

A avaliação periódica da imagem pública e da eficácia das estratégias comunicacionais permite a prestação de contas dos investimentos da área. O **conceito** da auditoria de imagem abrange o levantamento sistemático da percepção da população e dos meios de comunicação sobre a postura ética e eficiência da instituição. A **explicação técnica** utiliza metodologias de pesquisa quantitativa e qualitativa, cruzando dados de clipping, pesquisas de opinião e métricas de atendimento. A **aplicação prática** consolida-se na publicação de relatórios anuais de transparência comunicacional.

Como **exemplos reais**, a apresentação anual para o conselho institucional do índice de satisfação do cidadão com as informações prestadas pelo governo. Os **impactos profissionais** atestam a eficiência da gestão e orientam o redirecionamento de verbas para os canais de maior retorno social. As **boas práticas** indicam a publicação integral dos relatórios de auditoria no portal da transparência. Os **erros comuns** contratam auditorias com metodologias frágeis visando apenas produzir resultados favoráveis à gestão. O **contexto operacional** exige contratação isenta de institutos de pesquisa independentes.

Módulo 12: Cerimonial, Protocolo e Eventos Institucionais no Setor Público

Aula 12.1: Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência (Decreto 70.274/1972)

A organização de eventos oficiais no setor público deve obedecer rigorosamente às normas regulamentares que regem as solenidades e a precedência das autoridades. O **conceito** de cerimonial público abrange a aplicação do Decreto 70.274/1972, que disciplina o tratamento, a posição de bandeiras, execução do hino nacional e a ordem das autoridades na mesa de honra. A **explicação técnica** exige o mapeamento hierárquico dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário nas esferas federal, estadual e municipal. A **aplicação prática** reflete-se na montagem perfeita de mesas de honra e listas de presença.

Nos **exemplos reais**, o posicionamento correto do Governador do Estado à direita do Presidente da República em uma solenidade oficial no território estadual. Os **impactos profissionais** evitam incidentes diplomáticos ou constrangimentos políticos graves entre autoridades constitucionais. As **boas práticas** recomendam a confirmação prévia e detalhada da presença de todas as autoridades convocadas. Os **erros comuns** incluem a inversão involuntária de precedência, posicionando autoridades de menor hierarquia à frente de chefes de Poderes. O **contexto operacional** exige a atuação técnica dedicada de chefes de cerimonial treinados.

Aula 12.2: Planejamento, Logística e Execução de Eventos Oficiais

A produção de eventos governamentais exige alto rigor logístico para garantir a segurança, acessibilidade e o correto fluxo de

imprensa e convidados. O **conceito** do planejamento de eventos abrange todas as fases de produção, desde a concepção da pauta, envio de convites, infraestrutura de som, tradução, segurança até o encerramento. A **explicação técnica** envolve a elaboração de roteiros detalhados minuto a minuto (minutário), alinhando cerimonial, som, iluminação e assessoria de imprensa. A **aplicação prática** traduz-se na condução sem falhas de inaugurações e congressos públicos.

Como **exemplos reais**, a organização de uma solenidade de entrega de habitacionais populares contendo estrutura de credenciamento, banheiros adaptados, postos de saúde e espaço para imprensa. Os **impactos profissionais** garantem o brilho institucional do evento e a segurança do público presente. As **boas práticas** determinam a realização do repasse geral do roteiro (passagem de som e posicionamento) com toda a equipe no dia anterior. Os **erros comuns** envolvem atrasos excessivos no início do evento por falta de checagem da lista de autoridades. O **contexto operacional** exige coordenação com as forças de segurança públicas.

Aula 12.3: Redação Oficial de Convites, Pronunciamentos e Discursos Governamentais

A produção de discursos e convites oficiais para autoridades públicas exige técnica apurada e alinhamento total à política governamental. O **conceito** de redação de discursos (speechwriting) abrange a elaboração de textos falados adaptados ao tom de voz do orador e ao perfil do público presente no evento.

A **explicação técnica** exige a pesquisa profunda de dados estatísticos, contextuais e históricos, além do uso de vocabulário formal com excelente ritmo de oratória. A **aplicação prática** resulta em cartões de convite oficiais padronizados e discursos concisos.

Nos **exemplos reais**, um discurso de posse de um secretário focado em metas técnicas e mensagem de otimismo para o funcionalismo público e a comunidade. Os **impactos profissionais** garantem a consistência do posicionamento da autoridade e o alinhamento às diretrizes do chefe do Executivo. As **boas práticas** recomendam a digitação dos discursos em fontes grandes e com espaçamento duplo para facilitar a leitura no púlpito. Os **erros comuns** elaboram discursos longos, cansativos ou com dados técnicos não checados que expõem o orador a erros. O **contexto operacional** exige a atuação de redatores especializados com acesso direto à autoridade.

Aula 12.4: Mestre de Cerimônias e Roteirização de Solenidades

A condução do evento público pelo mestre de cerimônias exige postura sóbria, voz clara e domínio absoluto do roteiro oficial. O **conceito** da locução de eventos oficiais fundamenta-se no cumprimento estrito da nominata e das etapas previstas no script elaborado pela equipe de cerimonial. A **explicação técnica** envolve a preparação técnica de vocabulário, pronunciamento correto dos nomes das autoridades e capacidade de improviso ético em caso de imprevistos. A **aplicação prática** materializa-se na apresentação fluida de solenidades sem quebras de protocolo.

Como **exemplos reais**, o mestre de cerimônias que contorna com elegância a ausência repentina de uma autoridade sem demonstrar desorganização no microfone. Os **impactos profissionais** imprimem profissionalismo e solenidade ao ato público realizado pela instituição. As **boas práticas** indicam a checagem presencial da nominata minutos antes do início do evento para inclusão de autoridades chegadas de última hora. Os **erros comuns** englobam a inclusão de opiniões pessoais ou piadas do locutor durante a apresentação oficial. O **contexto operacional** requer fones de comunicação interna entre o cerimonial e o locutor.

Aula 12.5: Identidade Visual, Uso dos Símbolos Nacionais e Regras de Apresentação

O uso dos Símbolos Nacionais (Bandeira, Brasão, Hino e Selo) é regido pela Lei 5.700/1971 e exige conhecimento técnico rigoroso dos profissionais de comunicação. O **conceito** da apresentação dos símbolos públicos abrange o respeito às proporções visuais, iluminação noturna obrigatoriedade de hasteamento e regras de descarte de bandeiras danificadas. A **explicação técnica** orienta o posicionamento da Bandeira do Brasil à direita de qualquer outra bandeira em território nacional, mantendo-se no centro em caso de número ímpar de mastros. A **aplicação prática** consiste na aplicação correta das marcas e bandeiras nos palcos e peças gráficas.

Nos **exemplos reais**, o hasteamento simultâneo das bandeiras do Brasil, do Estado e do Município, observando a precedência central da bandeira nacional. Os **impactos profissionais** demonstram

civilidade e respeito absoluto à legislação e às tradições republicanas. As **boas práticas** vetam o uso de bandeiras nacionais que estejam desbotadas, rasgadas ou em dimensões menores que as bandeiras estrangeiras ao seu lado. Os **erros comuns** utilizam o Brasão Nacional em peças promocionais sem respeitar o manual oficial de aplicação de marcas governamentais. O **contexto operacional** exige vistoria rigorosa do material antes do hasteamento.

Módulo 13: Marketing Institucional e Gestão de Marcas Públicas

Aula 13.1: Construção e Manutenção da Marca Institucional (Branding Público)

A marca de um órgão público deve transmitir confiança, eficiência e perpetuidade aos cidadãos, indo além das gestões políticas passageiras. O **conceito** de Branding Público abrange o conjunto de estratégias de posicionamento, identidade visual e reputação voltadas para a consolidação da imagem da instituição. A **explicação técnica** fundamenta-se na criação de identidades visuais limpas, atemporais e focadas no serviço, desvinculadas das cores ou slogans de partidos governantes. A **aplicação prática** traduz-se na implementação de manuais de aplicação de marca perenes.

Como **exemplos reais**, a marca de uma Universidade Pública ou do Sistema Único de Saúde (SUS), que permanecem fortes e reconhecidas nacionalmente independentemente do governo em exercício. Os **impactos profissionais** economizam verbas públicas

ao evitar a troca contínua de fachadas e uniformes a cada transição de mandato. As **boas práticas** recomendam a criação de marcas concebidas em leis ou decretos que dificultem alterações motivadas por personalismo. Os **erros comuns** reformulam toda a identidade visual da instituição para adequá-la às cores da campanha eleitoral vitoriosa. O **contexto operacional** requer a fiscalização do cumprimento do manual por todas as secretarias.

Aula 13.2: Desenvolvimento de Guias de Identidade Visual e Redação Institucional

A padronização dos materiais comunicacionais de um órgão público garante a imediata identificação dos serviços pelo cidadão e a coerência das mensagens. O **conceito** do Manual de Identidade Visual e de Redação abrange o documento normativo contendo regras para o uso de logotipos, paleta de cores, tipografia, tom de voz e diagramação. A **explicação técnica** abrange a especificação técnica de cores nos sistemas CMYK, RGB e Pantone, e o regramento para aplicação da marca em fundos claros e escuros. A **aplicação prática** traduz-se na aplicação uniforme das diretrizes por todos os setores do órgão.

Nos **exemplos reais**, a disponibilização pública do manual em PDF editável contendo gabaritos de vetor para uso das agências contratadas e assessorias internas. Os **impactos profissionais** profissionalizam a apresentação das peças governamentais e eliminam distorções gráficas grosseiras. As **boas práticas** incluem a criação de modelos editáveis (templates) para relatórios, apresentações de slides e cartazes internos. Os **erros comuns**

permitem que cada secretaria altere a fonte, cor ou posição do logotipo institucional de forma autônoma. O **contexto operacional** exige a centralização do controle da marca na assessoria de comunicação.

Aula 13.3: Campanhas de Endomarketing para Engajamento de Servidores na Marca

Os servidores públicos são os primeiros e mais importantes embaixadores da marca e da imagem da instituição perante a sociedade. O **conceito** da comunicação interna de branding abrange ações voltadas para a internalização dos valores e da missão do órgão junto ao quadro funcional. A **explicação técnica** utiliza estratégias de marketing interno para engajar os servidores nas causas, novos sistemas e metas estratégicas do governo. A **aplicação prática** consolida-se em campanhas de integração que mostram o impacto real do trabalho do servidor na vida dos cidadãos.

Como **exemplos reais**, uma campanha interna que homenageia coletores de lixo ou professores municipais, destacando o valor social intrínseco de suas profissões. Os **impactos profissionais** elevam a autoestima dos trabalhadores, refletindo-se diretamente na melhoria do atendimento prestado no balcão público. As **boas práticas** orientam o envolvimento dos servidores na criação das peças, utilizando fotos reais do corpo funcional em vez de modelos de banco de dados. Os **erros comuns** realizam ações de endomarketing desconectadas da realidade operacional do servidor.

O **contexto operacional** requer parcerias contínuas entre as equipes de comunicação e de gestão de pessoas.

Aula 13.4: Pesquisas de Percepção de Imagem e Reputação das Instituições Públicas

O acompanhamento científico da imagem institucional permite avaliar o impacto das políticas públicas na vida do cidadão e redirecionar esforços comunicacionais. O **conceito** das pesquisas de reputação abrange o monitoramento continuado dos índices de confiança, credibilidade e eficiência percebidos pela sociedade. A **explicação técnica** envolve metodologias quali-quantitativas, utilizando amostras representativas da população divididas por faixa etária, renda, escolaridade e região geográfica. A **aplicação prática** reflete-se na análise dos relatórios estatísticos para ajuste de discursos e prioridades administrativas.

Nos **exemplos reais**, a identificação em pesquisa de que a população desconhece o canal de agendamento online de consultas motiva uma campanha focada na divulgação do passo a passo digital. Os **impactos profissionais** fundamentam as decisões comunicacionais em dados estatísticos sólidos e não em intuições puramente subjetivas da gestão. As **boas práticas** recomendam a comparação temporal dos dados para avaliar a evolução da marca ao longo do tempo. Os **erros comuns** realizam pesquisas exclusivamente no período eleitoral ou utilizam questionários direcionados que induzem o cidadão a respostas positivas. O **contexto operacional** exige o acompanhamento técnico dos institutos contratados.

Aula 13.5: Comunicação de Serviços Públicos Digitais e Inovação na Gestão

A transformação digital dos serviços estatais exige estratégias inovadoras de divulgação para garantir a adesão dos cidadãos às novas plataformas virtuais. O **conceito** da comunicação de e-government foca na promoção de aplicativos, portais de autosserviço e ferramentas de inteligência artificial aplicadas ao serviço público. A **explicação técnica** envolve a elaboração de tutoriais didáticos, campanhas de alfabetização digital e divulgação dos ganhos de tempo e economia para o cidadão. A **aplicação prática** traduz-se na transição massiva do atendimento presencial para as plataformas digitais.

Como **exemplos reais**, a divulgação do aplicativo de carteira digital de trânsito ou da declaração do imposto de renda pré-preenchida, destacando a agilidade dos procedimentos. Os **impactos profissionais** desoneram a máquina pública com custos de atendimento presencial e simplificam a vida do contribuinte. As **boas práticas** indicam o uso de vídeos explicativos curtos focados na facilidade de uso da nova tecnologia. Os **erros comuns** anunciam a criação de novos aplicativos sem explicar adequadamente como o cidadão deve fazer o download ou o cadastro de acesso. O **contexto operacional** exige suporte técnico rápido para sanar dúvidas decorrentes das campanhas.

Módulo 14: Comunicação Internível, Interfederativa e Redes de Comunicação

Aula 14.1: Comunicação Interfederativa: Articulação entre União, Estados e Municípios

A execução de políticas públicas transversais exige articulação comunicacional afinada entre as três esferas da federação. O **conceito** da comunicação interfederativa reside na harmonização de linguagens, cronogramas e marcas na divulgação de programas financiados conjuntamente por União, Estados e Municípios. A **explicação técnica** abrange o pacto federativo da comunicação, respeitando as autonomias políticas e ajustando a distribuição de materiais informativos padronizados. A **aplicação prática** manifesta-se em campanhas nacionais de vacinação executadas pelos municípios.

Nos **exemplos reais**, a veiculação do mesmo conceito criativo e diretrizes operacionais do combate à dengue em todo o território nacional adaptado às realidades regionais. Os **impactos profissionais** multiplicam a eficácia da mensagem pública e evitam ruídos de informação entre entes federados. As **boas práticas** recomendam o repasse antecipado de kits de comunicação (mídia kits) do Governo Federal para os Estados e Prefeituras. Os **erros comuns** travam brigas políticas pelo crédito das obras nos materiais de comunicação pública conjunta. O **contexto operacional** exige o funcionamento de fóruns permanentes de secretários e assessores de comunicação.

Aula 14.2: Redes Nacionais de Comunicação Pública e Consórcios Intermunicipais

A cooperação entre instituições públicas em redes de comunicação fortalece o alcance e a capacidade de produção de conteúdo próprio e de utilidade social. O **conceito** de redes de comunicação abrange a união de forças entre emissoras públicas, consórcios públicos regionais e secretarias para compartilhamento de conteúdos informativos e sinal de mídia. A **explicação técnica** envolve acordos de cooperação técnica para retransmissão de programas, coprodução de reportagens e intercâmbio de dados de interesse regional. A **aplicação prática** traduz-se em consórcios de rádio e TV pública que cobrem vastas regiões.

Como **exemplos reais**, a Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP) encabeçada pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que reúne dezenas de emissoras universitárias e estaduais. Os **impactos profissionais** democratizam o acesso à informação regionalizada e otimizam a infraestrutura pública de radiodifusão. As **boas práticas** orientam o compartilhamento de boas práticas e a capacitação técnica conjunta entre as equipes integrantes da rede. Os **erros comuns** monopolizam a grade de programação da rede com notícias locais do ente gerador. O **contexto operacional** requer convênios jurídicos e técnicos sólidos de compartilhamento de sinal.

Aula 14.3: Comunicação com Conselhos de Direitos e Instâncias de Controle Social

O diálogo com os conselhos de políticas públicas é essencial para garantir a participação popular e a legitimidade das decisões governamentais. O **conceito** de comunicação com o controle social

abrange o fornecimento de fluxo contínuo de informações públicas transparentes aos Conselhos de Saúde, Educação, Assistência Social e Meio Ambiente. A **explicação técnica** envolve a transmissão ao vivo de reuniões ordinárias, disponibilização de atas, pautas e pareceres em áreas públicas de fácil acesso. A **aplicação prática** consolida-se em boletins específicos para conselheiros.

Nos **exemplos reais**, a transmissão aberta no YouTube das plenárias do Conselho Municipal de Saúde permitindo que qualquer cidadão acompanhe as deliberações sobre verbas. Os **impactos profissionais** fortalecem a democracia participativa e cumprem as exigências de controle social das verbas públicas. As **boas práticas** recomendam o uso de linguagem clara e acessível nas pautas dos conselhos, evitando jargões técnicos excessivos. Os **erros comuns** omitem informações ou realizam reuniões do conselho sem a devida divulgação prévia para a sociedade. O **contexto operacional** exige suporte técnico de transmissão e registro documental das sessões.

Aula 14.4: Relacionamento Comunicacional com o Poder Legislativo e Judiciário

A comunicação da gestão pública executiva deve manter relações institucionais transparentes e republicanas com as instâncias do Legislativo e Judiciário. O **conceito** abrange o envio formal e a divulgação clara de projetos de lei, prestação de contas, cumprimento de decisões judiciais e atendimento às solicitações de parlamentares. A **explicação técnica** exige o acompanhamento

constante das pautas das Câmaras, Assembleias, Congresso e Tribunais, elaborando notas explicativas e materiais informativos contextuais. A **aplicação prática** reflete-se no fornecimento de dados técnicos abertos para fundamentação de leis e pareceres.

Como **exemplos reais**, a divulgação técnica transparente das justificativas de um projeto de reforma tributária municipal enviado à Câmara de Vereadores. Os **impactos profissionais** reduzem o atrito institucional e esclarecem a opinião pública sobre os reais impactos das medidas legislativas e judiciais. As **boas práticas** orientam a manutenção da neutralidade política e o foco estrito nos dados técnicos das matérias institucionais. Os **erros comuns** utilizam os veículos oficiais de comunicação para atacar abertamente membros do Legislativo ou Judiciário em disputas políticas. O **contexto operacional** exige integração direta entre a assessoria parlamentar e a de comunicação.

Aula 14.5: Comunicação Internacional e Cooperação Multilateral no Setor Público

Órgãos governamentais estaduais e municipais interagem frequentemente com organismos internacionais e governos estrangeiros para captação de recursos e parcerias. O **conceito** da comunicação internacional pública abrange a projeção da imagem institucional no exterior, tradução de documentos, diplomacia pública e atendimento a delegações estrangeiras. A **explicação técnica** exige a elaboração de materiais informativos multilíngues, alinhamento ao protocolo diplomático do Ministério das Relações Exteriores e gestão de redes em idiomas estrangeiros. A **aplicação**

prática consolida-se em portais multilíngues de investimentos e cooperação técnica.

Nos **exemplos reais**, a apresentação em inglês e espanhol das iniciativas sustentáveis de uma cidade em uma conferência da ONU sobre mudança do clima. Os **impactos profissionais** atraem investimentos externos, acordos de financiamento e posicionam o órgão público como referência internacional de boas práticas. As **boas práticas** determinam a revisão de textos por tradutores nativos especializados no vocabulário de políticas públicas. Os **erros comuns** utilizam ferramentas de tradução automática em documentos oficiais sem a devida revisão técnica. O **contexto operacional** requer profissionais com domínio de idiomas e etiqueta diplomática.

Módulo 15: Métricas, Indicadores e Avaliação de Resultados em Comunicação Pública

Aula 15.1: Métricas Qualitativas e Quantitativas em Comunicação Pública

A avaliação de efetividade na comunicação pública exige a análise combinada de dados volumétricos e de profundidade percebida pelo cidadão. O **conceito** de métricas em comunicação pública abrange o levantamento estatístico de alcance, visualizações, engajamento, menções na imprensa, e a análise de tom e compreensão do conteúdo. A **explicação técnica** envolve a aplicação de ferramentas de Web Analytics, Social Analytics e análise de conteúdo categorial temática para interpretar os dados. A **aplicação**

prática traduz-se em dashboards mensais de monitoramento comunicacional.

Como **exemplos reais**, o levantamento de que uma publicação atingiu um milhão de pessoas (métrica quantitativa) e gerou oitenta por cento de comentários positivos com dúvidas sanadas (métrica qualitativa). Os **impactos profissionais** comprovam a eficiência do uso das verbas públicas de comunicação para atingir metas de orientação social. As **boas práticas** exigem o descarte de métricas de vaidade (como curtidas puras sem conversão em utilidade pública). Os **erros comuns** apresentam dados brutais isolados sem contextualizar o que eles significam para os objetivos institucionais. O **contexto operacional** exige o uso de plataformas especializadas de Business Intelligence.

Aula 15.2: Metodologias de Avaliação de Retorno Sobre Investimento (ROI Social)

O conceito tradicional corporativo de retorno financeiro não se aplica perfeitamente ao setor público, exigindo a mensuração do retorno social do investimento comunicacional. O **conceito** de ROI Social em comunicação pública reflete a relação entre o custo de uma campanha e a economia gerada ou vidas salvas pelo aprendizado e mudança comportamental da população. A **explicação técnica** utiliza dados cruzados das áreas finalísticas, como a redução nos custos de internação por dengue após uma campanha de prevenção eficaz. A **aplicação prática** manifesta-se em relatórios de custo-benefício enviados aos órgãos de controle.

Nos **exemplos reais**, o investimento de cem mil reais em uma campanha de conscientização que gera a adesão massiva à tarifa social de água, economizando milhões em inadimplência e vulnerabilidade. Os **impactos profissionais** elevam a comunicação à categoria de investimento público estratégico e não de mero gasto administrativo. As **boas práticas** exigem parcerias com o setor de economia e finanças do órgão para o cálculo preciso dos índices de retorno. Os **erros comuns** tentar aplicar a fórmula tradicional de lucro sobre investimento em campanhas de conscientização cidadã. O **contexto operacional** requer dados estatísticos consolidados do setor de saúde, trânsito ou finanças.

Aula 15.3: Monitoramento da Percepção do Cidadão e Pesquisas de Opinião Pública

A escuta contínua e científica da opinião pública orienta a formulação e o ajuste de mensagens institucionais e ações governamentais. O **conceito** abrange a aplicação periódica de levantamentos estatísticos junto à sociedade para mensurar a aprovação de serviços e a clareza da comunicação pública. A **explicação técnica** apoia-se em metodologias de amostragem probabilística por cotas com margem de erro e intervalo de confiança rigorosamente calculados. A **aplicação prática** reflete-se na revisão do plano de mídia e de discurso a partir dos gargalos apontados pela população.

Como **exemplos reais**, a constatação via pesquisa de que os moradores da zona rural não conhecem o aplicativo de marcação de exames, motivando a criação de programas de rádio locais. Os

impactos profissionais reduzem a distância entre a percepção dos gestores em seus gabinetes e as reais necessidades de informação do cidadão no território. As **boas práticas** determinam a publicação dos resultados completos das pesquisas de opinião no portal de transparência. Os **erros comuns** realizam pesquisas apenas em períodos eleitorais para fins de marketing político personalista. O **contexto operacional** exige contratação formal de institutos por meio de processos licitatórios transparentes.

Aula 15.4: Relatórios de Desempenho comunicacional para Órgãos de Controle (TCE/TCU)

A prestação de contas da área de comunicação para os Tribunais de Contas exige rigor técnico na comprovação de que os recursos públicos foram bem empregados. O **conceito** de relatório de desempenho para os órgãos de controle envolve a apresentação de documentação auditável sobre o cumprimento dos planos de mídia, metas e princípios constitucionais. A **explicação técnica** exige a compilação dos comprovantes de execução das agências, relatórios de veiculação, notas fiscais, autorizações de veiculação e pesquisas de avaliação de impacto. A **aplicação prática** traduz-se na aprovação sem ressalvas das contas da comunicação.

Nos **exemplos reais**, a apresentação de relatórios detalhados contendo os locais de instalação de todos os outdoors contratados durante uma campanha de saúde, com fotos e datas comprovadas. Os **impactos profissionais** protegem os gestores contra imputação de débito, multas e processos de improbidade por falhas na instrução processual. As **boas práticas** recomendam a auditoria

interna prévia de todas as faturas antes do envio definitivo ao setor financeiro e aos órgãos de controle. Os **erros comuns** apresentam relatórios genéricos produzidos pelas agências de publicidade sem a devida validação técnica do fiscal do contrato. O **contexto operacional** exige arquivos organizados de forma física e digital.

Aula 15.5: Auditoria Interna e Aperfeiçoamento Contínuo dos Processos de Comunicação

A melhoria da gestão comunicacional depende da criação de rotinas internas de revisão, feedback e correção dos fluxos de trabalho. O **conceito** de auditoria e aperfeiçoamento contínuo abrange a avaliação interna periódica dos processos de produção, aprovação, veiculação e atendimento à imprensa do órgão público. A **explicação técnica** baseia-se no ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Checar, Agir) aplicado à gestão da comunicação pública. A **aplicação prática** consolida-se na atualização anual dos manuais de procedimentos e de crise com base nas falhas operacionais corrigidas.

Como **exemplos reais**, a identificação de um atraso recorrente no envio de notas à imprensa leva à revisão e simplificação dos níveis de aprovação interna no gabinete. Os **impactos profissionais** aumentam a agilidade, a eficiência e a precisão da comunicação governamental. As **boas práticas** indicam a condução de reuniões mensais de alinhamento e avaliação de resultados com toda a equipe da assessoria de comunicação. Os **erros comuns** mantêm processos burocráticos engessados sem questionar a sua eficácia

prática no dia a dia. O **contexto operacional** exige indicadores internos de tempo de resposta e produtividade.

Módulo 16: Tendências Futuras, Tecnologias Emergentes e Inovação na Comunicação Pública

Aula 16.1: Uso de Inteligência Artificial e Automação na Comunicação Pública

A incorporação responsável de ferramentas de inteligência artificial nos fluxos de comunicação do Estado otimiza a triagem e o atendimento às demandas dos cidadãos. O **conceito** de IA na comunicação pública abrange o uso de inteligências gerativas, chatbots avançados e algoritmos de análise de dados para automatizar tarefas repetitivas e personalizar o atendimento. A **explicação técnica** envolve a utilização de Grandes Modelos de Linguagem (LLMs) treinados com bases de dados públicas oficiais sob estrito controle de segurança. A **aplicação prática** traduz-se em assistentes virtuais cidadãos integrados aos portais.

Nos **exemplos reais**, um assistente virtual com inteligência artificial que responde instantaneamente dúvidas do contribuinte sobre o pagamento de impostos diretamente pelo WhatsApp. Os **impactos profissionais** reduzem drasticamente as filas presenciais e liberam a equipe humana de comunicação para tarefas analíticas e estratégicas. As **boas práticas** exigem a sinalização clara de que o cidadão está interagindo com uma IA e o canal para atendimento humano em caso de falha. Os **erros comuns** implementam chatbots genéricos que fornecem informações desatualizadas ou

alucinadas ao cidadão. O **contexto operacional** requer o treinamento e a supervisão diária dos modelos de IA por comunicadores humanos.

Aula 16.2: Ética na Algoritmitização da Informação Pública e Vieses em IA

O uso de algoritmos pela administração pública traz desafios éticos sérios quanto à transparência dos critérios de inteligência artificial e aos riscos de preconceito de dados. O **conceito** de governança ética em IA abrange a garantia de que as ferramentas automatizadas não reproduzam vieses discriminatórios nem ocultem a informação do cidadão. A **explicação técnica** fundamenta-se nos princípios da transparência algorítmica e na auditabilidade das bases de dados utilizadas no treinamento das ferramentas do órgão. A **aplicação prática** consolida-se em auditorias éticas preventivas em softwares públicos.

Como **exemplos reais**, a revisão de um algoritmo de triagem de cadastros de habitação social para garantir que ele não esteja excluindo bairros específicos de forma indevida. Os **impactos profissionais** mantêm a conformidade moral do Estado e evitam escândalos de discriminação institucional algorítmica. As **boas práticas** recomendam a publicação do código-fonte e dos parâmetros de funcionamento dos sistemas de IA governamentais. Os **erros comuns** utilizam ferramentas comerciais proprietárias fechadas sem ter conhecimento de como os dados dos cidadãos são tratados e processados. O **contexto operacional** exige comitês éticos multidisciplinares acompanhando o desenvolvimento de TI.

Aula 16.3: Transmissões ao Vivo, Governo Aberto e Participação Digital

A democratização do acesso às decisões públicas ganha força com a cobertura audiovisual em tempo real dos atos e deliberações governamentais. O **conceito** de transparência em tempo real foca no uso de plataformas de streaming para transmitir licitações, sessões de conselhos, audiências públicas e anúncios oficiais. A **explicação técnica** exige a estruturação de estúdios e equipamentos de transmissão móveis com alta estabilidade de sinal e recursos de interatividade no chat. A **aplicação prática** traduz-se no envolvimento direto do cidadão que opina durante a transmissão.

Nos **exemplos reais**, a transmissão ao vivo de uma licitação pública milionária para a compra de medicamentos, garantindo a total lisura do processo de abertura das propostas. Os **impactos profissionais** inibem atos de corrupção e elevam exponencialmente os índices de transparência ativa da gestão pública. As **boas práticas** indicam a moderação em tempo real do chat de transmissão, respondendo às dúvidas dos internautas com dados oficiais. Os **erros comuns** realizam transmissões com péssima qualidade de áudio ou corte repentino do sinal durante momentos decisivos. O **contexto operacional** exige equipes técnicas qualificadas em audiovisual para internet.

Aula 16.4: Laboratórios de Inovação em Comunicação no Setor Público (GovTechs)

A criação de ambientes experimentais dentro do Estado permite testar novas metodologias de linguagem, design e interação sem o engessamento tradicional da burocracia. O **conceito** dos laboratórios de inovação comunicacional reside em espaços focados em prototipação rápida, design thinking e co-criação com os cidadãos e servidores. A **explicação técnica** envolve metodologias ágeis (como Scrum e Kanban) aplicadas no desenvolvimento de soluções de comunicação para problemas complexos de atendimento. A **aplicação prática** resulta na criação de formatos de comunicação pública inéditos.

Como **exemplos reais**, um laboratório de inovação pública que testa um novo aplicativo de transporte escolar junto a pais e alunos antes do lançamento oficial por todo o Estado. Os **impactos profissionais** reduzem os custos de falhas em grande escala e promovem uma cultura de modernização contínua na equipe de comunicação. As **boas práticas** recomendam o compartilhamento dos aprendizados e protótipos de sucesso com outros órgãos públicos do país. Os **erros comuns** transformam o laboratório de inovação em um setor isolado do restante do órgão que não implementa soluções práticas na rotina real. O **contexto operacional** exige flexibilidade regulatória e autonomia criativa.

Aula 16.5: O Futuro da Comunicação Pública: Desafios de Conectividade e Cidadania

As transformações sociais e tecnológicas exigem um novo perfil de comunicador público, focado na garantia dos direitos digitais e na inclusão plena da sociedade. O **conceito** do futuro da comunicação

pública fundamenta-se no acesso universal à informação pública em um ecossistema caracterizado pela hiperconectividade, inteligências artificiais e pulverização de canais. A **explicação técnica** aborda a convergência tecnológica total e a necessidade de governança global de dados para proteger o interesse social nas redes virtuais. A **aplicação prática** traduz-se na garantia contínua do direito do cidadão de ser informado com verdade, clareza e respeito.

Nos **exemplos reais**, o desenvolvimento de estratégias informativas que funcionem perfeitamente em redes 5G nas capitais e via satélite de baixa órbita em comunidades isoladas na Amazônia. Os **impactos profissionais** exigem aperfeiçoamento técnico permanente, visão holística do setor público e compromisso inflexível com os princípios éticos republicanos. As **boas práticas** mantêm a centralidade do cidadão como usuário e titular soberano de todos os serviços e dados administrados pelo Estado. Os **erros comuns** tentam conter a inovação tecnológica através de regulamentações engessadas que alienam o órgão público das transformações da sociedade. O **contexto operacional** requer planejamento prospectivo e visão estratégica de longo prazo.

Módulo Extra

Fontes de referência sugeridas para estudos complementares

- Legislação e Marcos Regulatórios Nacionais:
 - Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (Artigo 37)

- Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018)
- Lei do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017)
- Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei 14.133/2021)
- Lei de Licitações para Serviços de Publicidade Prestados à Administração Pública (Lei 12.232/2010)
- Lei das Eleições e Restrições na Comunicação Pública (Lei 9.504/1997)
- Decreto de Normas do Cerimonial Público e Ordem Geral de Precedência (Decreto 70.274/1972)
- Decreto sobre Salvaguarda de Denunciante e Proteção de Identidade (Decreto 10.153/2019)
- Lei dos Símbolos Nacionais (Lei 5.700/1971)
- Manuais Técnicos e Guias Governamentais:
 - Manual de Redação da Presidência da República
 - Guia de Linguagem Simples do Governo Federal
 - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)

- Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG - W3C)
- Guias do Usuário e Manuais do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)
- Cadernos de Comunicação Pública da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM)
- Diretrizes da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)
- Obras Acadêmicas e Referências Bibliográficas do Setor:
 - DUARTE, Jorge. Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas.
 - BRANDÃO, Elizabeth Harkot. Conceito de Comunicação Pública. Brasília: Universidade de Brasília.
 - KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Comunicação Organizacional e Institucional: Aportes Teóricos e Práticos. São Paulo: Saraiva.
 - BUENO, Wilson da Costa. Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias. São Paulo: Saraiva.
 - MATOS, Heloísa. Comunicação Pública, Gestão e Cidadania. São Paulo: ECA/USP.

- SCHMIEGELOW, Milena. Gestão de Crise e Comunicação Governamental. Rio de Janeiro: FGV.
- FAPESP / CGI.br. Pesquisas sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro (TIC Governo).
- Publicações de Órgãos de Controle e Institutos de Pesquisa:
 - Manuais de Boas Práticas em Publicidade e Comunicação do Tribunal de Contas da União (TCU)
 - Orientações e Súmulas dos Tribunais de Contas Estaduais (TCEs) sobre Contratação de Agências de Publicidade
 - Publicações da Controladoria-Geral da União (CGU) sobre Integridade, Transparência e Ouvidorias
 - Pesquisas e Relatórios do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) sobre Governança e Estado
 - Biblioteca Digital de Comunicação Pública da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)