Crise de imagem ou oportunidade de mídia? Os bastidores do caso Eloá/Nayara[1]

Arquimedes PESSONI[2]
Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS)

Resumo

O trabalho tem como proposta promover uma reflexão sobre a atuação da assessoria de comunicação da Prefeitura de Santo André na administração da imagem da instituição no caso Eloá/Nayara, ocorrido nas dependências do Centro Hospitalar de Santo André, em outubro de 2008. A pesquisa mostra como aquele espaço soube se apropriar da inesperada visibilidade nacional de um caso que comoveu o país, fazendo de uma suposta situação de crise de outra instituição – no caso, a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo – para obter aumento do ativo de imagem junto ao público externo. O trabalho tenta apontar as ações de bastidores, por meio de relato de caso, que reverteram algo potencialmente danoso para a administração pública em ações positivas junto à mídia.

Palavras-chave: gerenciamento de crise; Eloá/Nayará; Prefeitura de Santo André; assessoria de comunicação.

1 – Introdução

As atividades prestadas por profissionais de comunicação junto às empresas privadas, públicas, ONGs, sindicatos, entre outros diferentes públicos, têm aumentado e se diversificado gradativamente desde a instituição dessa atividade pelo americano Ivy Lee, no início do século XX. Como lembra Chaparro (*in* DUARTE, 2002, p.33),

> *"Em 1906, ele [IvyLee] inventou a atividade especializada que hoje chamamos de* ***assessoria de imprensa*** *ou* ***assessoria de comunicação****. Com um bem-sucedido projeto profissional de relações com a imprensa, a serviço de um cliente poderoso, Ivy Lee conquistou, por direito e mérito, na história moderna da comunicação social, o título de fundador das relações públicas, berço da assessoria de imprensa. Ou vice-versa."*

Entre as diversas atividades que a assessoria de imprensa[3] oferece para seus clientes – redação de releases, clipagem, atendimento à imprensa, elaboração de house organs, administração de sites, etc - está a de gerenciamento de crises. Qualquer situação que escape ao controle da empresa e que ganhe visibilidade pública pode ser considerada uma crise: um acidente, uma denúncia, uma violação do produto, uma

[1] Trabalho apresentado GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, X Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação
[2] Mestre e Doutor em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo; professor da Escola de Comunicação da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS)
[3] Neste caso, usaremos assessoria de imprensa como sinônimo de assessoria de comunicação

greve, um assalto, uma crise envolvendo empregador e seus empregados um processo judicial, uma concordata, uma reclamação dos clientes no meio de comunicação e assim por diante (CHINEM, 2003, p.86).

Concordando com Chinem, Mario Rosa ressalta que as crises de imagem – ou crises de reputação – constituem um tipo bem particular de crise, diferente de todas as outras que podem atingir líderes ou organizações. Essas crises são potencialmente mais devastadoras porque podem destruir o maior patrimônio de um profissional ou instituição: sua credibilidade.

> *Costumo dizer que pessoas e empresas não vendem serviços ou produtos. O que se vende todos os dias, no mundo inteiro, é confiança. E quando a confiança que os outros depositam em nós deixa de existir, há uma sentença de morte profissional ou empresarial. (ROSA, 2007, p.24)*

No momento em que uma crise se instala em uma instituição e ganha visibilidade junto ao público externo, potencializado o fato pela mídia, há necessidade da intervenção de profissionais da comunicação para fazer o meio-de-campo entre imprensa e instituição. Quando se trata de um órgão público, há algumas diferenças que precisam ser levadas em conta, conforme sugere LUCAS (2007, p.63):

> *As crises que eclodem no cenário governamental são bons exemplos de que, se o gestor público não estiver, a todo momento, revendo, sob a ótica do planejamento, os critérios que amparam o desenho de suas políticas e estratégias, tenderá a estar sob fogo cruzado permanentemente. E, a julgar pelo valor que a imprensa confere à fonte pública, o governo terá sérios problemas para gerenciar suas crises se não tiver fatos a oferecer à sociedade, como resposta aos impactos que suas ações (e decisões) ocasionaram.*

Se de um lado a crise pode representar uma possibilidade de risco à imagem da instituição, sua boa administração abre um leque de ações que podem resultar em benefícios para aqueles que – supostamente – estão na berlinda junto à imprensa. É o que salienta PONTES (2008), citando ORDUNÃ (2002).

> *Por incrível que pareça, os momentos de crises também podem ser chances únicas de expor de forma positiva serviços e/ou produtos de uma empresa. Assim como afirma Ordunã (2002, p.6) "os que vêem nas crises unicamente problemas se esquecem que também podem ser uma fonte de oportunidades, que, infelizmente, só podem surgir nesses surgir nesses momentos difíceis". Mas se engana quem pensa que há de se aproveitar apenas o fim da crise, já que neste momento final os*

> *holofotes sobre a empresa já estão se apagando, então "seria recomendável buscar a oportunidade desde os primeiros instantes, ainda que isso nem sempre seja possível e até mesmo desaconselhável algumas vezes".*

2 – Desenvolvimento

O trabalho ora apresentado mostra o processo de administração de crise junto à imprensa realizado pelos profissionais da Assessoria de Comunicação da Prefeitura de Santo André, tendo como *locus* o Centro Hospitalar do Município de Santo André, no período de 17 a 22 de outubro de 2008, sendo o autor um dos integrantes da equipe. O evento analisado ficou conhecido pelo público como **Caso Eloá/Nayara**, duas jovens seqüestradas por Lindemberg Alves, no seqüestro com maior duração no país e que não teve final feliz para os envolvidos.

A metodologia escolhida para a pesquisa foi o estudo de caso. De acordo com YIN (2005):

> *O estudo de caso conta com técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta dos acontecimentos que estão sendo estudados e entrevistas das pessoas neles envolvidas.(...) No geral, o projeto de caso único é eminentemente justificável sob certas condições, quando o caso representa: a) um teste crucial da teoria existente; b) uma circunstância rara ou exclusiva; c) um caso típico ou representativo; d) quando o caso serve a um propósito revelador; e) quando o caso serve a um propósito longitudinal.*[grifo nosso]

2.1 – Histórico do caso Nayara/Eloá

BACILA (2009) conseguiu resumir bem o calvário dos personagens envolvidos no caso que estamos abordando neste artigo. Conta o autor:

> *O caso Nayara/Eloá se refere ao cárcere privado efetuado num conjunto habitacional de Santo André, no Estado de São Paulo, e que teve como autor Lindemberg Alves (22 anos) que no dia 13 de outubro de 2008 invadiu o apartamento de sua ex-namorada Eloá Cristina Pimentel (15 anos) e lá rendeu, além de Eloá, sua amiga Nayara e mais dois adolescentes Iago e Vitor. Estes últimos foram libertados algumas horas após a incursão de Lindemberg no apartamento, mas teriam sofrido agressões de Lindemberg, o que foi mais um indício do que estaria para suceder. Ele também agrediu Eloá, demonstrando que não tinha freios para agir. Avisou que só sairia morto e que não iria para a prisão. No dia seguinte, Nayara também foi libertada. Neste mesmo dia (terça-feira, dia 14) Lindemberg forneceu mais uma prova do que era capaz de fazer. Ele atirou na direção da multidão. Mais tarde, ele atirou novamente. (...) Lindemberg atirou contra a população duas vezes. Nayara foi feita refém, conseguiu sair, a*

> *polícia reinseriu a adolescente no cativeiro e depois ela levou um tiro na cabeça, mas sobreviveu. Eloá sofreu violências durante o tempo em que ficou refém e no final levou um tiro na cabeça e outro na perna e morreu horas depois.*

Após a tensão do seqüestro acompanhado em tempo real pelo Brasil todo em razão da cobertura que a mídia deu ao evento, as duas reféns baleadas (Eloá e Nayara) foram conduzidas pelo SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) ao CHMSA (Centro Hospitalar do Município de Santo André), referência para atendimentos emergenciais em Santo André. Desde a entrada das duas vítimas naquele espaço de atendimento, todos os holofotes da mídia passaram a mirar o CHMSA e, neste momento, entrou em ação o trabalho da Assessoria de Comunicação da Prefeitura de Santo André, responsável pela administração daquele espaço de saúde.

Além da comoção nacional causada pela imprensa com toques de sensacionalismo, numa verdadeira "novelização" dos personagens envolvidos, havia uma questão de fundo que colocava em xeque a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, responsável pelas ações da Polícia Militar na administração do caso. De acordo com testemunhas que acompanhavam as negociações entre polícia e seqüestrador, o tiro que acertou uma das vítimas teria sido dado depois da invasão da Polícia Militar no apartamento em que estavam sendo reféns. Já a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo alegava ter invadido o imóvel ao ouvir o tiro disparado pelo seqüestrador. Matéria do *Diário Online* de 18/10/2008 relata o episódio:

> *Por volta das 18h10, quando a imprensa aguardava uma entrevista coletiva de Eduardo José Félix, comandante do Batalhão de Choque da Polícia Militar, um forte estrondo foi ouvido dentro do prédio. Em seguida, os policiais invadiram o cativeiro pela porta da frente e pela janela do quarto e, na seqüência, um novo clarão foi visto no interior do imóvel. Câmeras de emissoras de televisão filmaram toda a ação. Nayara, com o rosto sujo de sangue, foi a primeira a deixar o local. Em seguida, um policial saiu do apartamento carregando Eloá no colo, enrolada em um lençol. Algumas dúvidas ainda envolvem o desfecho do episódio. A polícia garante que só entrou no apartamento depois de ouvir barulhos de tiro lá dentro. Jornalistas que estavam na região, porém, afirmam apenas ter escutado disparos depois da invasão. A verdadeira autoria dos tiros que atingiram as adolescentes deverá ser conhecida após exames periciais e depois do depoimento de Nayara*.

Como as vítimas eram menores de idade, havia necessidade de resguardá-las duplamente, pois estavam sob tutela do Poder Público Municipal. Um esquema de segurança foi implantado e foram destinados espaços exclusivos para as pacientes terem

privacidade. No que tange à comunicação, um comitê de crise foi organizado contando com a presença de profissionais da área de comunicação, saúde, governo e da autoridade maior – no caso o prefeito de Santo André – para definir estratégias e fluxo de informações entre o Poder Público Municipal e a imprensa. Toda a rotina da Assessoria de Comunicação da PMSA (Prefeitura Municipal de Santo André) teve de ser redefinida em função do evento inesperado que, se não bem-administrado, poderia virar uma crise. Conforme lembram LORENZON & MAWAKDIYE (2002, p.74),

> *O assessor deve ter claro, de qualquer forma, que um cenário de crise altera completamente a rotina de seu departamento. Todas as atividades cotidianas ficam como que em suspenso, até que a crise comece a ser conjurada. A comunicação com a mídia passa a ser controlada por instâncias de decisão superiores, pois é a imagem da instituição e de seus diretores que está em jogo.*

Para tentar organizar o fluxo de informações de dentro para fora do CHMSA, foram definidos porta-vozes oficiais que, em coletivas, atualizavam as informações para os jornalistas. Centralizar as informações em poucas pessoas, sob a tutela do comitê de crise, foi uma forma de minimizar os ruídos de comunicação que poderiam acontecer em um caso tão delicado. Conforme lembra GIL (2006),

> *Para tentar minimizar as inúmeras versões que surgirão, e assim diminuir os efeitos dos boatos, a única solução é estabelecer uma relação de colaboração com os jornalistas, determinando coletivas periódicas, falando o que sabe e dizendo que não dispõe de alguma informação solicitada.*

As coletivas tinham como fontes principais Homero Nepomuceno Duarte (secretário de Saúde de Santo André) e Rosa Maria Pinto de Aguiar (diretora do CHMSA). Normalmente as coletivas eram organizadas de acordo com fatos novos e tentando coincidir com os horários dos telejornais da manhã, tarde e noite. Posteriormente, com o aumento da demanda de informações sobre as pacientes e o tratamento a elas oferecidos, além do cansaço das fontes, se fez necessário ampliar o número de porta-vozes para a mídia que já não se contentava com as coletivas, mas passou a pedir entrevistas individualizadas, mais informações sobre tratamento e também a presença das fontes em programas jornalísticos e de debate nas próprias Tvs. Foram escalados outros profissionais, sempre orientados pela Assessoria de Comunicação da PMSA, para falar com os jornalistas, entre eles os responsáveis pelo SAMU, médicos que prestaram os primeiros socorros às vítimas e representantes da

equipe de odontologia que atenderam as vítimas no segmento de bucomaxilofacial. Conforme sugere LUCAS (2007, p.89),

> *Quem falará, em nome da instituição, para imprensa é uma decisão valiosíssima. É um erro pensar que somente o dirigente máximo da empresa concede entrevistas, assim como também é um equívoco que seja sempre o assessor de imprensa o porta-voz da instituição. A priori, aquele que mais entende do assunto em pauta é quem deve falar ao público. Desse modo, freqüentemente será mais apropriado e mais fácil que, em vez do presidente da empresa, um técnico especializado de um setor faça a declaração. Já nos casos em que for importante associar a decisão ou notícia à imagem forte do executivo de comando, ele deverá falar. Em geral, mas não via de regra, o assessor de imprensa fala na ausência dos personagens anteriores ou quando não interessa à empresa personalizar a entrevista.*

Um primeiro problema enfrentado pela equipe de comunicação da PMSA foi uma nota à imprensa, elaborada pela equipe de comunicação do Governo Estadual, sobre a morte de uma das vítimas, fato que ainda não havia acontecido. Tanto a TV Globo como Record entraram com a notícia no ar e depois fizeram a checagem com a Assessoria de Comunicação da PMSA, que desmentiu a notícia. Esse fato acabou dando mais credibilidade às informações vindas da equipe da Prefeitura e obrigando o desmentido da assessoria estadual. A nota foi publicada em vários veículos de comunicação, entre eles, o Diário do Grande ABC Online, em 17/10:

> *"A assessoria de imprensa do governo do Estado esclarece que chegou a receber a informação, da área da Segurança Pública, sobre o falecimento da jovem Eloá. No entanto, em seguida, nova informação deu conta de que, felizmente, ela foi reanimada na sala de cirurgia e, neste momento, encontra-se em coma induzido e processo cirúrgico. Pedimos desculpas à família de Eloá e, junto a ela, oramos a Deus por sua recuperação".*

LEMOS (2010), conta em detalhes o ocorrido, salientando o "furo" dado na informação das emissoras que minimizaram o trabalho de apuração. Segundo a autora, a primeira emissora a transmitir a informação sobre a jovem foi a Rede TV com o jornalista Rodolpho Gamberini, dizendo o seguinte:

> *A menina seqüestrada em Santo Andre, Eloá, Morreu. Essa é a informação pelo site Universo Online da Folha de S.Paulo, neste momento, há poucos minutos. O universo Online pôs no ar, que a menina morreu assassinada na tentativa de resgate não se sabe, ou pelo ex-namorado seqüestrador. Essa informação foi dada pelo secretário de segurança pública de São Paulo Ronaldo Marzagão ao Governador José Serra há poucos instantes. Eu repito a informação. A menina Eloá, que havia sido seqüestrada pelo namorado*

> *Lindemberg Alves, morreu, depois de levar um tiro na cabeça e na virilha. Não se sabe quem disparou esses tiros. Essa é a informação da Folha de S.Paulo, colocada no site da Internet Universo Online. O advogado [...] (o jornalista interrompe a informação, desconcertado). Nós vamos fazer um rápido intervalo e já voltamos.*

De acordo com Lemos, a Globo também acabou "pegando carona", repicando a informação, sem a devida verificação com a Assessoria de Comunicação da PMSA. A autora publica não só a falsa informação, mas também o desmentido da TV Globo, atribuindo à fonte a falha na informação:

> *VINHETA DO PLANTÃO [...]*
> *Terminou tragicamente o seqüestro de Santo André no ABC Paulista. A assessoria de imprensa do Palácio dos Bandeirantes acaba de confirmar, que a jovem Eloá Cristina da Silva, que ficou cinco dias refém em casa, (pausa)morreu. Ela foi baleada na cabeça e na virilha pelo ex-namorado e chegou a ser levada em estado muito grave para o hospital que ainda não confirmou a informação da morte da jovem. A amiga Nayara, que também estava no apartamento, também foi ferida com um tiro na boca, mas com menos gravidade. Segundo o comandante da operação, o apartamento foi invadido depois de serem ouvidos disparos no interior. O seqüestrador saiu ileso. A cobertura completa sobre essa tragédia você vai ver no Jornal Nacional.*[grifo nosso]

Desmentido:

> *Voltamos a falar sobre o desfecho do seqüestro em Santo André. A assessoria de imprensa do Governo de São Paulo esclareceu agora a pouco, PORQUE chegou a divulgar ERRADAMENTE a notícia da morte da jovem Eloá Cristina. A assessoria explicou que chegou a receber a informação da área de segurança pública sobre a morte, no entanto, em seguida nova informação deu conta que ela havia sido reanimada na sala de cirurgia. Neste momento, ainda segundo a nota Com o título: Notícia falsa divulgada pela Globo e Rede TV sobre o caso Eloá, da assessoria de imprensa do governo, ela está em coma induzido e passando por cirurgia. A nota termina com o pedido de desculpas a família de Eloá pela informação errada que chegou a ser divulgada. A assessoria declara, ainda, que deseja a recuperação da adolescente.*

Após esse "mau começo" da assessoria de comunicação estadual, junto com o bom atendimento prestado à imprensa, sempre tentando ser ética e transparente, a Assessoria de Comunicação da PMSA conseguiu obter respeito dos diversos veículos que cobriram o caso. Mesmo com equipe reduzida – cerca de dez profissionais – que se revezaram 24 horas durante os cinco dias em que as vítimas estiveram internadas, a

Assessoria de Comunicação conseguiu criar mecanismos de comunicação entre fonte e imprensa que contemplaram às necessidades dos veículos que cobriram o caso. CORRADO (1994, p.186) salienta a importância do bom fluxo de informações em situações de crise:

> *Quando a situação está em andamento, é importante fazer freqüentes atualizações das informações. Como mencionamos anteriormente, quando há pouca ou nenhuma informação disponível, surgem boatos. Relatos freqüentes constroem fé e confiança. Lapsos no fluxo de informações estimulam a especulação e aumentam a ansiedade. (p.186)*

A Assessoria de Comunicação da PMSA, entretanto, foi surpreendida em algumas oportunidades por ações "pouco éticas" por alguns profissionais de imprensa que tentaram burlar a segurança na ânsia de obter imagens e outras informações das vítimas. A primeira aconteceu durante a visita do governador José Serra, em 18/10/2008, que foi ao Centro Hospitalar prestar solidariedade aos familiares de Eloá e de sua amiga, Nayara. Na oportunidade, um fotógrafo conseguiu a imagem de Nayara após cirurgia (figura 1) e vazou para a imprensa, mostrando que o esquema de segurança necessitava ser ampliado.

Figura 1

Fonte: http://www.nartube.com/c0b74e239439d7762357a9ae4d154299e67dc6a5:Nqulgl5ZzGI.html

JACOB (2009) acredita que tal fato tenha ferido o Estatuto da Criança e do Adolescente:

> *Por esta cobertura jornalística, percebe-se que coube aos jornalistas saber transformar a realidade em produto rentável, embora a informação deva ser compreendida como um bem social e não como uma mercadoria. É importante salientar um aspecto jurídico: uma vez que expôs a imagem das vítimas ao público, bem como divulgou seus nomes, endereços e amigos alguns veículos de comunicação feriram o Estatuto da Criança e do Adolescente, que diz:*
> *Art. 17. O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, idéias e crenças, dos espaços e objetos pessoais.*

Conforme lembrou em entrevista a FERRAZ (2008), após o desfecho do caso, a diretora do hospital, Rosa Maria Pinto de Aguiar, até mesmo funcionários do próprio hospital tentaram ações desse tipo:

> *"O pessoal estava comprando crachás de visitante por R$ 100. Pegamos também uma pessoa da equipe que tirou uma foto da Eloá, no leito da UTI. Fomos atrás e exigimos que apagasse", diz Rosa.*

Houve algumas tentativas de uso de câmera ou gravador escondidos por parte de alguns jornalistas, no afã de burlar a segurança. Nenhuma conseguiu obter sucesso, seja pela ação da equipe de segurança da PMSA, pela desconfiança dos profissionais da Assessoria de Comunicação ou mesmo pela contra-informação: jornalistas que "entregavam" os colegas, para que ninguém obtivesse a informação por meio escuso. Entre os momentos de maior tensão da equipe de comunicação, podemos citar o anúncio da morte de Eloá (19/10), o processo de doação de órgãos por parte da família da paciente (20/10), o depoimento dado por Nayara à polícia e sua alta médica (22/10). Conforme lembra o secretário Homero Nepomuceno Duarte, em entrevista a FERRAZ (2008), a situação do depoimento à polícia foi bastante preocupante:

> *"Eles (policiais) tinham que terminar o inquérito, mas batemos o pé para que isso acontecesse só depois da alta médica. Aí, emprestamos o espaço, tiramos a cama do quarto e colocamos um jogo de sofá no lugar, para que ela não se sentisse de novo como uma paciente. Mas, para mim, essa hora foi a mais estressante", afirma Duarte. "Não era mais responsabilidade nossa, mas imagine se ela tivesse um descontrole emocional e tivesse de ser reinternada? Aí, viria a crítica dizendo que não estava no momento da alta", lembra o secretário. "Quando tudo acabou e gente levou ela lá para vocês verem, foi um alívio. A sensação de dever cumprido."*

3 – Considerações finais

Ao optar por uma comunicação transparente e ética, deixando de lado o sensacionalismo que a imprensa tentava dar ao episódio Nayara/Eloá, a Assessoria de Comunicação da Prefeitura de Santo André conseguiu fazer de uma situação potencialmente de crise, numa vitrine para apresentar um dos serviços público da cidade – no caso a saúde – como seriedade e teve exposição positiva em diversos veículos de comunicação. As críticas, quando surgiram, ficaram por conta de outros atores – a Polícia, o Governo Estadual, entre outros – e não para o Centro Hospitalar. Conforme lembra VIVEIROS (2007, p. 55),

> *O gerenciamento de crise pode ser feito sob a luz ou sob a ausência de ética. Infelizmente, ainda há aqueles que, diante de um ato errado*

> *de uma organização, cometem outros erros, inclusive o da mentira para "corrigir" o problema perante a mídia e a opinião pública. Soluções desse, além de absolutamente condenadas sob o prisma da ética profissional, acabam desmoralizadas ao longo do tempo. A mentira – apesar da Internet, do digital, da inteligência artificial, dos clones e das tecnologias mágicas do século XXI – continua tendo pernas curtas.*

FORNI (2002) concorda com Viveiros, quando afirma que:

> *É POSSÍVEL CONVIVER COM CRISES? Sim. Desde que a empresa seja reconhecida pela sociedade pela atuação ética e responsável e adote um relacionamento permanente e consistente com a mídia. Para isso, não basta uma boa explicação. Fundamentar-se na verdade e na transparência ajuda a amenizar desgastes na imagem.*

O serviço de clipagem contratado pela Prefeitura de Santo André mostrou, no período em questão, inúmeras matérias abordando positivamente a cobertura dada pela imprensa para ações do CHMSA. Um dos serviços que ganhou visibilidade junto à mídia foi o efetuado pelo departamento de Cirurgia e Traumatologia Buco-maxilo-facial. Seus profissionais foram convidados para inúmeras entrevistas mostrando o trabalho de recuperação na arcada dentária da menor Nayara, que havia recebido um tiro da boca. Essa visibilidade positiva foi atestada pela matéria publicada no Diário do Grande ABC, em 13/01/2009:

> *O atendimento feito à estudante Nayara Rodrigues da Silva, 15 anos, trouxe notoriedade ao departamento de Cirurgia e Traumatologia Buco-maxilo-facial do CHM (Centro Hospitalar Municipal) de Santo André. A jovem foi baleada na boca ao fim do maior caso de cárcere privado do País no Jardim Santo André. Nayara perdeu o dente canino depois de levar um tiro de Lindemberg Alves e foi encaminhada ao CHM, onde foi operada. "Nossa responsabilidade aumentou. Temos de mostrar nossas habilidades, visando o bem-estar e a pronta recuperação dos pacientes vítimas de traumas graves", afirmou Geraldo Prestes de Camargo, um dos coordenadores do curso de especialização de Cirurgia e Traumatologia Buco-maxilo-facial da APCD de Santo André.(CHIACHIRI, 2009)*

A opção por colocar os dois principais porta-vozes do CHMSA ao lado da paciente Nayara durante a coletiva concedida por ocasião de sua alta médica colocou na capa dos principais jornais, sites e em matérias de TV de alcance nacional os responsáveis pela conduta das entrevistas coletivas durante todo o processo (o secretário municipal de saúde e a diretora do CHMSA), fazendo com que uma situação supostamente de crise para a instituição servisse de trampolim para a construção de um

ativo de imagem dos personagens e, principalmente da instituição, conforme mostram as imagens abaixo:

DIARIO REGIONAL
QUINTA-FEIRA
Nayara diz que disparos foram após invasão
Vizinhos dizem ter ouvido dois tiros antes da Polícia Militar entrar no apartamento
Advogado vai pedir indenização
Delegados alagoanos chegam a SP
Tricolor pega Vitória para fazer lição de casa
Salles é Aidan pela unidade da oposição
Clima eleitoral fica tenso em São Bernardo
Prejudicado pela arbitragem, o Palmeiras perde na Sul-Americana
Mário Reali e Filippi já discutem transição
CBF fecha patrocínio de R$ 200 milhões com o Itaú
Envio médio pode ter 20% das aulas à distância

NACIONAL
Gisele em um ensaio de tirar o fôlego página 5
ESPORTES
FUTEBOL Verdão perde pênalti e o jogo no Palestra Itália E MAIS S. Paulo encara o Vitória hoje de olho nos líderes do Brasileirão leia nesta edição
valeparaibano
INDEPENDÊNCIA E VERDADE
Nayara nega tiros antes da invasão
Bolsa de SP volta a parar e cai 10,18%
Avibras recontrata e quer atrair governo como sócio
Ministro da Defesa revela: União quer virar acionista da empresa de São José
Dié assume Prefeitura de São José
EM OBRAS
Temperatura
33º 19º
Seu Bolso
Educação
Frei Galvão
Seu Bairro
Mágico de Oz

O LIBERAL
BELÉM • PARÁ • BRASIL
Caixa e BB autorizados a estatizar banco privado
QUINTA-FEIRA, 23 DE OUTUBRO DE 2008
Acaba greve dos bancários
NA CONTRAMÃO, FUCIONÁRIOS DA CAIXA SE MANTÊM PARADOS E REFORÇAM OS PIQUETES HOJE
Mesário confirma: votou pelos eleitores
Kassab põe 17 pontos de vantagem sobre Marta
Marinha abre vagas para homens e mulheres
Eloá foi baleada após a invasão do cárcere
Disputa no Rio será definida no voto a voto
Sem-terra queimam fazendas e vendem madeira
Mulher dá à luz no carro da Polícia
Maior ponte do mundo está ameaçada
CLASSIFICADOS • 28 PÁGINAS
2.832

UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL
WWW.FOLHA.COM.BR
FOLHA DE S.PAULO
QUINTA-FEIRA, 23 DE OUTUBRO DE 2008
BOVESPA -10,18% foi a queda ontem
DOW JONES -5,69% foi a maior da bolsa norte-americana
DÓLAR 6,68% foi a valorização do mesmo, que fechou em R$ 2,36
Governo autoriza BB e Caixa a comprar bancos e empresas
Ministros dizem que ações são 'preventivas'; Bolsa de SP cai 10,18%, e dólar sobe 6,68%
Kassab continua à frente de Marta; Lacerda vira em BH
Nayara Silva acena ao deixar hospital em Santo André, onde foi internada após levar tiro no rosto
Nayara depõe e nega tiro antes de invasão
Policiais civis de SP mantêm greve
saúde
Antifumo Champix pode causar perda de controle motor, apontam pesquisas
Estudo mostra a influência das árvores na sensação térmica
Especialistas analisam como a crise afeta planos de viagens
EDITORIAIS
ATMOSFERA
Confira nossas ofertas no primeiro Caderno
BAHIA
COMUNICADO IMPORTANTE.
Tucson com dólar cotado a R$ 1,60.
HYUNDAI
VEJA NA PÁGINA 5.

REFERÊNCIAS

BACILA, C.R. **O fantasma de Lindbergh e cativeiro com morte em São Paulo**. Boletim IBCCRIM nº 194 - Janeiro / 2009. Disponível em: http://www.trt9.jus.br/internet_base/paginadownloadcon.do?evento=F9-Pesquisar&tipo=821. Acesso em 25/05/2010.

CHAPARRO, M.C. Cem anos de assessoria de imprensa. In: DUARTE, J. (org.). **Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia**: teoria e técnica. São Paulo: Atlas, 2002. p.31-51.

CHIACHIRI, F. **Caso Eloá trouxe notoriedade ao CHM**. Diário do Grande ABC, 13/01/2009. Disponível em: www.dgabc.com.br/.../caso-eloa-trouxe-notoriedade-ao-chm.aspx. Acesso em: 25/05/2010.

CHINEM, R. **Assessoria de imprensa:** como fazer. São Paulo, Summus, 2003.

CORRADO, F.M. **A força da comunicação: quem não se comunica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1994.

ESTADO DE ELOÁ É GRAVÍSSIMO; GAROTA CORRE RISCO DE MORTE. Diário do Grande ABC Online, 18/10/2008. Disponível em: http://www.dgabc.com.br/News/1063953/estado-de-eloa-e-gravissimo-garota-corre-risco-de-morte.aspx. Acesso em 25/05/2010.

FERRAZ, A. **'Foi um tsunami', contam médicos de Eloá e Nayara**. Diário do Grande ABC, 27/10/2008. Disponível em: http://www.dgabc.com.br/News/1065512/foi-um-tsunami-contam-medicos-de-eloa-e-nayara.aspx. Acesso em: 25/05/2010.

FORNI, J.J. Comunicação em tempo de crise. In: DUARTE, J. (org) **Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia**: teoria e técnica. São Paulo, Atlas, 2002. p.363-388.

GIL, A.S. **A Importância da Atividade de Relações Públicas no Gerenciamento de Crise** – Estudo de Caso da Tam Vôo 402. RP em Revista. Ano 4 – nº.16 – Salvador/BA – ago, 2006. Disponível em: http://www.rp-bahia.com.br/revista/a_importancia_da_atividade_de_relacoes_publicas_no_gerenciamento_de_crise.pdf. Acesso em: 25/05/2010.

GOVERNO DESMENTE INFORMAÇÃO SOBRE MORTE DE ELOÁ. Diário do Grande ABC Online, 17/10/2008. Disponível em: http://www.dgabc.com.br/News/1063959/governo-desmente-informacao-sobre-morte-de-eloa.aspx. Acesso em 25/05/2010.

JACOB, R. **Mídia e violência:** um estudo sobre o caso Eloá. Monografia apresentada ao curso de Pós-Graduação da Faculdade de Comunicação Cásper Libero. 2009. Disponível em: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2ayeldtz4lgJ:ricardojacob.org/wp-content/uploads/2009/08/midia_e_violencia-casoeloa.pdf+M%C3%8DDIA+E+VIOL%C3%8ANCIA:+UM+ESTUDO+SOBRE+O

+CASO+ELO%C3%81+-+RICARDO+JACOB&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br. Acesso em: 25/05/2010.

LEMOS, L.S. **A "furada" do furo de reportagem:** uma análise pragmática dos plantões do jornalismos da Rede Globo e Rede Record. Revista Tessituras. Disponível em: http://www.docentesfsd.com.br/artigos.php?id=143. Acesso em 25/05/2010.

LORENZON, G. e MAWAKDIYE, A. **Manual de assessoria de imprensa**. Campos do Jordão: Ed. Mantiqueira, 2002.

LUCAS, L. (org). **Media training**: como agregar valor ao negócio melhorando a relação com a imprensa. São Paulo, Summus, 2007.

PONTES, R.L.J. **Planejando a comunicação organizacional**: como se prevenir, gerenciar e se fortalecer com uma crise. Anais do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Natal, RN – 2 a 6 de setembro de 2008. Disponível em: http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-0797-1.pdf, acesso em 04/05/2010.

ROSA,M. **A era do escândalo**: lições, relatos e bastidores. São Paulo: Geração Editorial, 2007.

VIVEIROS, R. e EID, M.A. **O Signo da verdade**. Assessoria de imprensa feita por jornalistas. São Paulo: Summus Editorial, 2007.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi. – 3. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2005.