



Os desafios da Assessoria de Imprensa na Administração Pública Municipal: o caso de Quinze de Novembro/RS¹

Marcela Prass SCHEFFLER,²
Fabiane da Silva VERISSIMO³
Marcela Guimarães e SILVA⁴
Universidade de Cruz Alta, Cruz Alta, RS

RESUMO

Nas últimas décadas, as assessorias de imprensa começaram a tomar um lugar fundamental nas empresas públicas e privadas de todo o país. Especialmente nos grandes centros, começou a se investir no profissional de comunicação social, que tem como principal função garantir que as informações sobre seu assessorado cheguem corretamente à imprensa, evitando equívocos e danos à imagem empresarial. Porém, em algumas instituições, principalmente em municípios de pequeno porte, esta atividade vem sendo realizada por profissionais não especializados na área, ou ainda que desempenham outras funções na empresa, e não especificamente a assessoria de imprensa. Demonstra-se, através deste trabalho, a importância de profissionais de comunicação social para o exercício das atividades de assessoria de imprensa.

PALAVRAS-CHAVE: assessoria de imprensa; imagem institucional; administração pública municipal.

Introdução

Com a modernização da sociedade, surgiu o interesse e a necessidade de se obter cada vez mais informação, acelerando o crescimento dos meios de comunicação de massa. Neste contexto, as organizações vislumbram na comunicação um grande espaço para se desenvolver e promover suas atividades, surgindo assim as assessorias de imprensa dentro das empresas. Essa atividade tem sido de importância fundamental para o reconhecimento e manutenção da imagem das instituições, tanto privadas quanto públicas. O grande problema está quando esta atividade tem uma importância

¹ Trabalho apresentado no IJ 1 – Jornalismo do XI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul e realizado de 17 a 19 de maio de 2010.

² Estudante de Graduação 3º. semestre do Curso de Comunicação Social da UNICRUZ, email: marcelaps_15@hotmail.com

³ Orientador do trabalho. Professor do Curso de Comunicação Social da UNICRUZ, email: fabicomnet@comnet.com.br

⁴ Orientador do trabalho. Professor do Curso de Comunicação Social da UNICRUZ, email: rparcela@gmail.com



secundária, sendo desconsiderada, o que ocorre muitas vezes em órgãos públicos. Outro aspecto diversas vezes verificado é a ausência de um profissional específico para exercer as atividades de assessoria de imprensa, cujo trabalho geralmente é realizado por pessoas de diferentes qualificações. Todas estas falhas comunicacionais podem se refletir na imagem da instituição junto aos públicos interno e externo.

Assim, o presente trabalho procura explicar sucintamente as principais funções de uma assessoria de imprensa, e sua grande importância frente a qualquer empresa, dando ênfase aos órgãos públicos. É analisado um caso em particular: a Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro, que não possui Assessoria de Imprensa nem um profissional responsável exclusivamente para fornecer as informações da prefeitura aos veículos de comunicação. Portanto, a presente pesquisa visa verificar de que maneira ocorre a divulgação das informações relacionadas à Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro e salientar a importância da Assessoria de Imprensa, constituída por um jornalista, no exercício destas atividades. A viabilidade e a importância deste estudo estão na problemática encontrada, que é o fato de a Prefeitura analisada não possuir uma assessoria de imprensa. Busca-se então, através de uma pesquisa diagnóstica no órgão estudado, pesquisas de campo feitas junto ao público externo (pessoas que moram no município de Quinze de Novembro) e também pesquisas junto aos veículos de comunicação que divulgam as notícias e informações da prefeitura, apresentar a realidade de como está sendo realizada a comunicação jornalística neste órgão. Para a apresentação e desenvolvimento teórico do trabalho, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, orientando-se pelo método dedutivo.

Assessoria de Imprensa e Comunicação

A Assessoria de Imprensa (AI) é um trabalho realizado por profissionais de comunicação social, principalmente jornalistas. Seu principal objetivo é conquistar o espaço da empresa assessorada junto aos mais diferentes meios de comunicação, realizando todo o trabalho de relacionamento com a imprensa, desde a divulgação de notícias da empresa até o esclarecimento aos jornalistas dos meios de comunicação em geral quanto às demais informações. Deve-se considerar também a forte tendência formadora de opinião da assessoria de imprensa.



O trabalho do assessor de imprensa está – dependendo do caso, em menor ou maior grau – relacionado com a formação de opinião pública, na medida em que pretende atingir um determinado número de pessoas com uma mensagem, influenciando o que pensam esses receptores público interno e/ou externo do assessorado (KOPPLIN, 1996, p.31).

A assessoria de imprensa difere da Assessoria de Comunicação Social (ACS). A ACS somente deve ser caracterizada como tal quando possui profissionais das três habilitações trabalhando em conjunto, cada comunicólogo nas ações a ele designadas.

A assessoria de Comunicação Social presta um serviço especializado, coordenando as atividades de comunicação de um assessorado com seus públicos e estabelecendo políticas e estratégias que englobam iniciativas nas áreas de Jornalismo (assessoria de imprensa), Relações Públicas e Publicidade e Propaganda (KOPPLIN, 1996, p.17).

Portanto, sendo a ACS um serviço de comunicação mais amplo e abrangente, delimita-se a Assessoria de Imprensa como um trabalho realizado por jornalistas, que consiste no relacionamento da empresa com os mais variados meios de comunicação. Em diversas empresas ou órgãos públicos, na impossibilidade de manter uma assessoria de comunicação social com publicitário, relações públicas e jornalista, é comum trabalhar somente com a assessoria de imprensa, que será responsável por manter os meios de comunicação a par de tudo o que é relevante para o público, ajudando a manter, assim, a boa imagem do assessorado.

Municípios de pequeno porte, por possuírem um público menor, acabam gerando pouco interesse dos meios de comunicação em divulgar as informações da instituição, o que requer maior empenho dos profissionais responsáveis pela comunicação em realizar releases completos e de interesse dos veículos pretendidos, além de prestar toda a assistência necessária aos veículos de comunicação. No caso de uma Prefeitura Municipal, suas atividades acabam atingindo toda a população, direta ou indiretamente. Portanto, é essencial um órgão de tamanha importância valorizar a comunicação, procurando manter um profissional especializado para tratar exclusivamente desta área.

As atividades de uma Assessoria de Imprensa não devem ser realizadas com base no imprevisto e sim, ter como norma a organização e a constante avaliação dos resultados. O planejamento assume, dessa forma, uma importância



fundamental, evitando que até mesmo as situações mais inesperadas peguem o profissional totalmente desprevenido (CHINEM, 2003, p.33).

Sendo assim, um profissional especializado na comunicação estaria vinculado diretamente aos veículos de comunicação, realizando também o planejamento e a avaliação dos resultados. É vital para uma assessoria de imprensa possuir princípios definidos, recebendo assim o planejamento grande complexidade e abrangência.

Assessoria de Imprensa em órgãos públicos

A assessoria de imprensa em órgãos públicos é um serviço público e deve garantir a população o acesso a toda informação relacionada às atividades realizadas pela instituição. Não deve servir a interesses puramente políticos, nem seguir condutas que vão de encontro ao que está previsto no Código de Ética de Comunicação Social. E apesar disto, o Jornalismo das assessorias de imprensa é diferenciado no que diz respeito à promoção da imagem das empresas junto a seus públicos. Segundo Torquato (1987), as próprias publicações jornalísticas têm um âmbito diferente nas organizações, servindo tanto para a comunicação dos funcionários com os centros de decisão, como para a da administração com a base, aprimorando o sistema operacional da empresa.

A assessoria de imprensa não é mera ferramenta de promoção do prefeito, do governador, do presidente da República, ministro, Secretários e Estado ou de dirigentes e executivos de empresas estatais. É um serviço de Estado e da sociedade, que também atende aos gabinetes (EID, 2003, p.01).

Um grande desafio para qualquer assessoria de imprensa de órgãos públicos, independentemente de possuir um jornalista atuando ou não, é manter uma boa impressão, sem jamais incitar a uma imagem de que pode ser influenciada por interesses políticos ou particulares, devendo sempre manter seu viés social. Segundo Luiz César Barçante,

os funcionários devem ser vistos como um parceiro, responsáveis pelo sucesso e desempenho da organização. Quanto mais comprometido com a empresa estiver, melhor será o resultado final. Comprometimento supõe a participação e a participação leva ao respeito às idéias e a cooperação que se reflete no clima organizacional, atmosfera resultante das percepções que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação no dia-a-dia do trabalho (BARÇANTE, 1999, p.53).



Essa imagem de uma instituição vinculada ao seu público, fornecendo de forma clara todas as informações, tornando-a sempre mais reconhecida e respeitada, pode ser construída a partir de um trabalho de comunicação a médio e longo prazo, por um profissional específico que se detenha a este trabalho.

Porém, a falta de recursos financeiros, profissionais qualificados ou até mesmo o fato de a assessoria de imprensa ser um “cargo de confiança” faz com que, muitas vezes, profissionais com outra qualificação venham a assumir o papel de comunicador. Isto acaba caracterizando o “Sistema Informal”, definido por Juarês Palma como:

um sistema de comunicação não planejado, que se caracteriza pela variedade de dimensões que assume. Se, por um lado, possibilita a flexibilidade, por outro, dificulta o controle na empresa, uma vez que não leva em conta os fluxos de autoridade e responsabilidade pré-estabelecidos. O sistema informal, despercebido, permite a propagação de boatos e informações distorcidas (PALMA, 1994, p. 27)

Além disso, a assessoria de imprensa de um órgão público terá que lidar, invariavelmente, com a imagem política do assessorado, porém sem fazer disto um instrumento para a promoção política. Sendo assim, a assessoria acaba sendo de fundamental necessidade para os interesses públicos: todos os cidadãos têm o direito de estar bem informados quanto a um órgão, que, fundamentalmente, pertence a toda a sociedade, mesmo estando no comando de um grupo de pessoas.

Desvendando a Assessoria de Imprensa da Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro/RS

Para compreender os mecanismos utilizados para a divulgação de informações na referida Prefeitura Municipal, foi realizada uma pesquisa de caso. A partir do questionário aplicado aos profissionais da instituição foi realizada uma pesquisa de campo junto ao público externo e também com os veículos de comunicação que divulgam informações referentes à Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro/RS. Os resultados da pesquisa permitem apontar os principais problemas relacionados à comunicação, oportunizando o estudo para melhorar a forma adotada de divulgação de informações.



Na prefeitura de Quinze de Novembro, não existe uma assessoria de imprensa constituída. Este trabalho é feito por um profissional do Gabinete do Prefeito, do sexo feminino, cujo grau de escolaridade é o Ensino Médio. Esta profissional realiza a produção de releases, notícias, e assessora os profissionais dos veículos de comunicação quando necessário, fornecendo informações específicas. Porém, estas não são atividades exclusivas, pois a pessoa responsável por este trabalho é concursada como assistente administrativo e ainda exerce a função de coordenadora do COMPAQ⁵.

As formas de divulgação de notícias adotadas pela instituição são através de rádio, jornal e mural, com uma frequência semanal. Segundo a entrevistada, o principal aspecto positivo do trabalho comunicacional é estar diretamente ligado ao Gabinete do Prefeito, fornecendo informações claras e objetivas, e um aspecto negativo é o acúmulo de funções da profissional.

Os meios de comunicação entrevistados com relação à problemática estudada são da cidade de Ibirubá/RS, sendo dois jornais com circulação no município e uma emissora de rádio que possui um correspondente e repórter em Quinze de Novembro. O questionário aplicado junto ao veículo rádio – Rádio Ibirubá AM – não foi claramente respondido em algumas questões discursivas, mas as questões objetivas assinaladas apontam que a maior parte das informações divulgadas junto a esta emissora de rádio são oriundas de matérias da prefeitura, porém sem intermediação do profissional responsável pela comunicação, e também por matérias realizadas pelo próprio repórter. O entrevistado considera que um profissional que atenda exclusivamente a área de comunicação e imprensa não melhoraria a cobertura realizada pelo seu veículo de comunicação em relação à Prefeitura Municipal. Como principal aspecto positivo, o entrevistado aponta a possibilidade de contato direto com o Prefeito Municipal, e como aspecto negativo, o fato de os departamentos não divulgarem suas informações.

Já nos outros dois meios de comunicação estudados, as respostas claras do questionário permitem avaliar o assessoramento da prefeitura junto a estes veículos. No jornal Visão Regional, as informações da Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro são noticiadas semanalmente, oriundas de sugestões de pautas feitas pela assessoria de gabinete ou matérias realizadas pelo repórter. O veículo considera muito boa a assistência da assessoria da prefeitura para a elaboração de matérias. A entrevistada

⁵ COMPAQ : Comissão Permanente de Capacitação, Controle e Avaliação de Desempenho e Qualidade do Servidor e Serviço Público Municipal



acredita que um profissional exclusivamente voltado à área de comunicação e assessoria de imprensa melhoraria a cobertura do jornal em relação às notícias da instituição. Ainda é apontada a prestatividade da assessoria de gabinete no fornecimento de informações. No jornal O Alto Jacuí, a maior parte das informações divulgadas com relação à Prefeitura são provenientes de matéria prontas divulgadas pela assessoria, além de matérias realizadas pelo repórter. Segundo os profissionais deste jornal, a assistência da assessoria da prefeitura quando o repórter necessita de informações é razoável, pois falta um profissional que realize exclusivamente essa função e faça a intermediação entre veículos de comunicação e prefeitura. Assim, acreditam que um profissional qualificado para esta função e que a atenda exclusivamente melhoraria a divulgação das notícias. O jornalista responsável pela redação do jornal aponta falhas ocasionadas pela carência de um profissional qualificado para uma assessoria de imprensa, como o desconhecimento de algumas normas jornalísticas na elaboração das matérias, porém reconhece o esforço da profissional responsável, que divide-se entre suas funções na assessoria de gabinete e a elaboração de releases e fornecimento de informações aos meios de comunicação.

Para completar as informações necessárias ao estudo da importância da assessoria de imprensa em órgãos públicos, foi utilizada a pesquisa de campo, sendo realizadas 32 entrevistas, com pessoas de diferentes faixas etárias (17 a 64 anos) e diversas profissões, representando aproximadamente 1% da população do município. Dentre os entrevistados, 59% não conhecem as principais funções de uma assessoria de imprensa, ressaltando a necessidade do reconhecimento da importância da mesma também para a comunidade. Quase 72% acreditam que as notícias relacionadas às atividades da Prefeitura Municipal não estão sendo bem divulgadas, e 62,5% não conhecem o profissional responsável pela divulgação de informações da Prefeitura.

Para estar a par das informações que dizem respeito ao órgão público estudado, a grande maioria dos entrevistados costuma acompanhar o noticiário do rádio e os jornais da região. Porém, nota-se que existe a necessidade de uma divulgação de informações também na internet, pois muitos entrevistados apontam a internet como meio de maior alcance e que possibilitaria o acesso às informações da Prefeitura Municipal.

Ainda com relação à internet, 65,5% dos entrevistados não conhecem o site oficial da Prefeitura, e, dentre os que o conhecem, pouco mais de 27% o consideram



atualizado. Para 96,8% é importante que o responsável pela Assessoria de Imprensa seja um profissional de comunicação.

Todos esses dados evidenciam a importância e a necessidade da instalação de uma assessoria de imprensa junto a Prefeitura de Quinze de Novembro. Além destes resultados apresentados, ainda há a importância de outros fatores no conceito histórico e social do município, como o grande potencial turístico e a realização de diversos eventos que são referência em grande parte da região na qual Quinze de Novembro está situada.

Portanto, o trabalho de divulgação de qualquer informação, por mais simples que possa parecer, exige um grande conhecimento técnico e específico, como define Palma.

Embora o processo aparente muita simplicidade, podemos afirmar que ele é extremamente complexo, no momento em que possibilita inúmeras falhas no seu decorrer. Assim, a falta de clareza na informação ou a codificação incompleta, podem ocasionar distorções durante a decodificação por parte do receptor. Existe ainda a possibilidade de interferência de outras mensagens junto ao receptor, o que resultaria num prejulgamento ao decifrar a mensagem (PALMA, 1994, p.145).

Assim, a partir do estudo realizado, comprova-se a necessidade e a importância de uma assessoria de imprensa na Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro, para ampliar e melhorar os serviços já oferecidos como no rádio e nos jornais da região e estende-lo também a outras mídias e meios de comunicação, como a internet.

Conclusão

O estudo da estrutura de comunicação e assessoria de imprensa na Prefeitura Municipal de Quinze de Novembro pode detectar alguns pontos a serem melhorados. A falta de um profissional qualificado para exercer especificamente a função de assessoria de imprensa provoca a sobrecarga da profissional responsável por repassar as informações da Prefeitura aos veículos de comunicação. Além disso, o fato de a assessoria de gabinete ter de realizar a função de assessoria de imprensa deixa o trabalho a cargo de um profissional que é especificamente qualificado para outras funções, não tendo experiência acadêmica em comunicação.

O resultado das pesquisas demonstra que a comunidade que constitui o público externo do órgão público estudado carece de mais esclarecimentos sobre a importância



de uma assessoria de imprensa, e seu papel frente a uma prefeitura municipal, o que poderia ser realizado a partir de um trabalho de comunicação organizacional. Ainda foi diagnosticada a carência de informações relacionadas à Prefeitura em seu site na Web, e a baixa divulgação do mesmo, afinal a Internet é um dos meios de comunicação mais utilizados atualmente.

Em tempos de crise, geralmente o primeiro setor em que muitas empresas cortam investimentos é o de comunicação, o que acaba prejudicando-as ainda mais, pois seu trabalho se torna mais vital em períodos turbulentos. Assim, este trabalho expôs as principais vantagens de um trabalho do comunicador social, e, aliado a fundamentação teórica feita por vários estudiosos em defesa do tema apresentado, avalia como necessária a implementação de uma assessoria de imprensa com um profissional de comunicação no órgão público estudado.

REFERÊNCIAS

BARCANTE, Luiz César; CASTRO, Guilherme Caldas de. **Ouvindo a voz do cliente interno**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

CHINEM, Rivaldo. **Assessoria de Imprensa: como fazer**. São Paulo: Summus, 2003.

DUTRA, Flora Ardenghi. **Assessoria de Imprensa e Comunicação em Órgãos Públicos, uma análise sobre a Região Noroeste do estado do Rio Grande do Sul**. Cruz Alta, 2004.

EID, Marco Antonio. **Assessoria de Imprensa no Governo**. São Paulo: M. Books, 2003

FACHIM, Carla Pires. **Assessoria de Comunicação: Informação versus Tráfico de Influências**. Cruz Alta, 1999.

KOPPLIN, Elisa; FERRARETO, Luiz Artur. **Assessoria de Imprensa: teoria e prática**. Porto Alegre: Sagra-Dc Luzzato, 1996.

PALMA, Juarês. **Jornalismo Empresarial**. Porto Alegre: Sagra-Dc Luzzato, 1994.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Jornalismo Empresarial**. São Paulo: Summus, 1987.

RUPP, Mayra. **Assessoria de Imprensa em Órgãos Públicos: Case da Prefeitura Municipal de Tupanciretã**. (monografia). Cruz Alta, 2008.