

O AUTOR

Rita Amorim

Jornalista, gestora de processos comunicacionais.
Assessora de imprensa do Instituto do Coração do
Hospital das Clínicas (Incor-HC/FMUSP).

POR DETRÁS DA NOTÍCIA

Assessor de imprensa é gestor da comunicação na relação entre organização, mídia e sociedade

O telefone tocou por volta das 3h30min da madrugada: “o momento se aproxima”, dizia alguém do outro lado da linha. Hora de se arrumar correndo, fazer mais alguns telefonemas estratégicos, pegar a bolsa e cortar as ruas na madrugada de São Paulo. Naquele dia, deu-me a sensação de ser o único sobrevivente de uma guerra: mensageiro de uma batalha travada por uma grande equipe e, no seu minuto final, de certo modo, perdida ... Microcomputador, impressora, papel, caneta, documentos oficiais ... ação: tudo pronto para o derradeiro comunicado.

Ao entrar na sala de imprensa às 5h55min, do dia 6 de março de 2001, para divulgar o comunicado de óbito emitido pela assessoria de imprensa do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas, o Incor, senti surpresa nos poucos jornalistas de plantão. Eles aguardavam uma grande notícia, afinal, segundo relatos de

alguns deles, tinham visto médicos da equipe chegar durante a madrugada. Esperavam uma coletiva às 7 horas, – convocada pelos boatos, mais um entre tantos outros que circularam ao longo daqueles dias e que tinham de ser sistematicamente esclarecidos pelas assessorias de imprensa do hospital e do governo. Mas, a notícia de morte era demais!

A surpresa e o silêncio, compartilhados por olhares atônitos entre os profissionais de imprensa presentes na sala, foram incomodados somente pela urgência de colocar a notícia no ar, em plantão especial: “Mário Covas acaba de falecer no Incor!”

A partir do comunicado da morte, seguiu-se uma cobertura ímpar. Milhares de pessoas no Brasil todo assistiram, pela TV, ao ritual de morte de um herói nacional: desde a última internação no Incor até a despedida, no velório com a presença de famosos e anônimos, e no traslado do caminhão do corpo de bombeiros de São

Paulo a Santos, onde o corpo foi enterrado. Desde Tancredo Neves, os meios de comunicação, e principalmente a TV, não reservavam tanto de sua programação para a cobertura de um ritual fúnebre.

O episódio fechou uma das mais interessantes coberturas da mídia brasileira em torno de um homem público. Depois de mais de um ano dos fatos relatados, ainda permanecem no ar alguns questionamentos. Um deles é por que a surpresa dos jornalistas diante do desfecho de uma doença que vinha evoluindo ao longo dos dois anos anteriores e que, nos seis meses finais, tornou-se irreversível? Uma hipótese plausível é porque o mito Mário Covas, que todos ajudaram a construir, amparados em sua personalidade singular e figura pública ímpar, era mais forte do que qualquer argumento lógico, inclusive o do limite da vida.

Todos sabiam, todos esperavam, mas viviam a história de um mito invencível, atemporal, indicativo do humano mas acima dos homens porque eterno. Aquele cuja força de vontade era quase sobre-humana. "O mito tende a elevar o tempo físico, natural, a tempo sagrado", diz Michael Real¹.

Assim era Covas, invencível
porque mítico, imagem
cunhada numa vida pública
de destaque, reforçada pela
mídia em sua tendência de
tornar o fato espetáculo e a
notícia, uma narrativa seriada
de suspense e mistério.

Se em Tancredo, segundo alguns jornalistas da época, a falta de informações médicas de credibilidade dava o tom imaginativo e especulativo da construção mítica do herói pelos meios de comunicação de massa, no caso Covas, a profusão desses dados serviu para mitificar, ao longo de dois anos de cobertura da doença, uma das figuras de maior destaque na política nacional. E para contar essa história em capítulos, a mídia, e particularmente a TV, tiveram papel fundamental.

Como suporte na construção dessa narrativa, a imprensa contou com profissionais de comunicação que não fazem parte do primeiro plano do espetáculo. Eles trabalham intensamente nos bastidores da notícia, dentro de grandes empresas e organizações diversas, para levar à imprensa informações de credibilidade técnica e política, na medida de tempo e espaço adequadas ao sistema de produção da mídia.

Dentro de um processo complexo de gestão da comunicação, os assessores de imprensa traçam estratégias que visam, em última instância, ao controle da informação, sob o prisma corporativo, com vistas a prevenir possíveis distorções do fato, de acordo com propósitos variáveis, e ressaltar determinados aspectos da notícia, pautando, em muitos momentos, o que vai ser publicado na imprensa. Mas como esse trabalho foi realizado no caso da internação de Covas?

PAPEL DO ASSESSOR DE IMPRENSA

Em novembro de 1998, Mário Covas, então reeleito para o segundo mandato ao

1. Apud, WHITE, R. *A televisão como mito e ritual*. Comunicação & Educação. São Paulo: CCA-ECA-USP/Moderna, n.1, set./dez. 1994. p.50.

governo de São Paulo, é internado, sem prévia divulgação, no Instituto do Coração do Hospital das Clínicas, o Incor. O primeiro boletim divulgado, a partir da transcrição literal do discurso médico, é difuso, pouco claro, recheado de termos técnicos e ambíguo. A equipe médica se fecha no mutismo. O resultado foi a veiculação de uma série de matérias com informações incorretas e, em grande parte, imprecisas.

A imprensa articula-se, pressiona por informações sobre o estado de saúde do governador do maior estado da nação. Após uma intensa discussão cercada por conceitos da ética médica e jornalística e do interesse do homem público – travada entre a equipe médica, direção do hospital e assessorias de imprensa do Incor e do Palácio do Governo – o paciente sentencia: “divulguem tudo ao povo que me elegeru” e que, portanto, “deve saber todos os detalhes de minha saúde”.

Esse foi o passo fundamental para a transparência do esquema de divulgação durante todo o período da evolução da doença de Covas, desde a primeira internação, em 1998, até o momento derradeiro de sua morte, em 2001. O direito do paciente ao sigilo de suas informações clínicas é assegurado legalmente e prezado pela ética médica, máxima que norteia as ações de assessoria de imprensa de um hospital.

Nada pode ser divulgado sem autorização do paciente ou de seus familiares e, em alguns casos, assessores próximos. A privacidade do paciente é o primeiro filtro da notícia.

A partir da vontade de Covas, a assessoria de imprensa do Incor movimentou um esquema de divulgação diverso da época de Tancredo. Covas tinha diagnóstico de câncer de bexiga, grau três, infiltrativo, extremamente agressivo. Era necessário operá-lo urgentemente, ganhando tempo frente ao avanço da doença. Em dezembro daquele ano, o governador realizou a cirurgia para retirada do órgão com reconstrução de uma neobexiga. Tudo foi divulgado: descrição pormenorizada do procedimento; infográficos nos canais de TV e jornais etc. Foram quase 30 dias desde a primeira internação até a alta hospitalar, em 28 de dezembro de 1998.

Diante da excitação da mídia, a preocupação da assessoria do hospital, seguida de perto pela do próprio paciente – vale mencionar o profissionalismo e o preceito ético das equipes de Osvaldo Martins, secretário de Comunicação, e de Mary Zaidan, assessora de imprensa do governador – era a de estabelecer uma rotina, com divulgação diária de boletins médicos, em linguagem acessível ao jornalista, contendo, sob a ótica desse público, parâmetros indicativos de sua evolução.

O esquema foi montado para adequar-se ao ritmo da própria imprensa. A divulgação de boletins acontecia diariamente entre 11h e 12h para atender o fechamento dos jornais televisivos do começo da tarde e impressos diários, já que o rádio e a internet são veiculados praticamente em tempo real. Na seqüência, para esclarecer e explorar o conteúdo dos boletins, aconteciam as coletivas dos médicos – dependendo da gravidade da ocasião, a mesa era composta por toda a equipe ou, em alguns casos, somente por um dos médicos,

geralmente aquele ligado à especialidade que estava em foco no estado clínico de Covas.

Ninguém melhor do que os médicos para traduzir nas entrelinhas e em pormenores a condição de saúde do paciente, atendendo, inclusive, a necessidade do famoso “áudio” para as televisões e rádios, ou seja, a gravação da voz do entrevistado de maior credibilidade com relação à notícia. Além disso, eles eram os participantes em tempo integral dos fatos médicos narrados e, por estarem constantemente informados pelas assessorias sobre o conteúdo das matérias veiculadas, potencialmente menos suscetíveis a contradições que pudessem gerar erros de informação.

FOCO, RITMO E NARRAÇÃO

O modelo de divulgação delineado para a internação de Covas servia ainda como um importante mecanismo de *dosagem* do volume e do impacto das notícias. Informações médicas totalmente disponíveis e confiáveis, já que amparadas na imagem de uma instituição de alta credibilidade, hierarquizadas segundo sua prioridade e finalidade, acabavam por focar a divulgação da mídia nos dados oficiais do hospital e da equipe, evitando a proliferação de boatos e desvios de informação.

Os jornalistas necessitam de informações abundantes e de credibilidade para a realização de seu trabalho. Se não as têm numa determinada fonte, vão à procura de outras que as forneçam.

Para facilitar a concentração no foco da notícia, o hospital montou, com apoio do Palácio do Governo, um espaço reservado à imprensa com condições mínimas de trabalho – linhas telefônicas, aparelhos de televisão, mesas e cadeiras etc. Ao lado dessa área, montou-se a recepção de autoridades em visita ao governador, celeiro de declarações e imagens aos microfones, câmeras de vídeo e foto para os veículos de comunicação.

Do ponto de vista da divulgação oficial do hospital, a questão não se centrava na colocação ou não de uma informação vital. Garantir a veracidade das informações oficiais acerca do paciente era condição básica para a assessoria do Incor, que, neste aspecto, era totalmente apoiada pela Direção do Instituto, ciente da necessidade de preservar a imagem de credibilidade do hospital.

A grande questão centrava-se no momento e nos termos utilizados para a inserção de uma nova informação sobre o estado clínico do paciente nos boletins médicos, produzidos pela assessoria do Instituto, em consonância com a equipe médica e a Direção do Incor. Essa preocupação, tratada de forma constante e no limite do detalhe, devia-se primeiro à especificidade dos dados médicos, que tratam de reações de um organismo vivo que é único. Um parâmetro alterado hoje pode ser normalizado amanhã e voltar a se modificar no dia seguinte. Portanto, é necessário ater-se às condições clínicas mais perenes, além de importantes para o quadro geral, mesmo que esta situação tenha possibilidade de reversão a médio ou longo prazos. Aliás, essa possibilidade sempre deve ser lembrada.

Segundo porque uma informação mal colocada, diante da enorme demanda por

notícias e, muitas vezes, da falta de intimidade do repórter com o universo da linguagem médica e com a história em ação (caso dos plantonistas), poderia gerar impactos negativos para o hospital e para o próprio paciente, que, afinal, tinha um segundo mandato a cumprir. A imagem de Covas como um homem combativo, direto e disciplinado, forjada em mais de duas décadas de atuação política e aprofundada durante seu primeiro mandato, necessitava ser preservada. Além disso, a privacidade e situação vivida pela família do governador não poderia ser exposta de forma inconseqüente.

Do ponto de vista da análise dos conteúdos dos meios de comunicação, essa preocupação reforça a tese de que, na prática, ninguém melhor do que os próprios jornalistas, sejam assessores, repórteres ou redatores, para colocar em ação os mecanismos subjacentes ao “discurso retórico”. E aqui cabe um parêntese. Mesmo sem ter consciência dos fundamentos teóricos da Linguística, traduzidas por autores como Bakhtin, Baccega² e tantos outros, os jornalistas têm domínio do uso da palavra, visando atingir determinado impacto da notícia, seja com objetivos políticos, econômicos ou, como muitos aventam e, no final, pouco se comprova, sociais e democráticos. Nenhum título, olho, leade ou texto de matéria é empregado de forma inocente ou, em outros termos, *objetivos*. Cada escolha comporta consciente ou inconscientemente uma opção ideológica, hegemônica ou não.

Voltando ao caso da cobertura da doença de Covas, o conteúdo dos boletins, que via de regra pautava a coletiva dos médicos, trazia as informações clínicas mais importantes do dia, antecipando as prin-

cipais dúvidas surgidas na imprensa desde o boletim do dia anterior, captadas pelas assessorias no contato com os jornalistas acampados no Instituto. Nesse aspecto, vale ressaltar o processo dialógico na produção das notícias no caso de coberturas de imprensa.

O assessor deve estar atento ao que é publicado, antecipando e colhendo dúvidas dos jornalistas, assim como suas demandas específicas de informação, levando-as às fontes primárias da notícia, no sentido de trabalhar a complexidade da comunicação.

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

A estratégia de abrir a divulgação de todos os parâmetros clínicos do paciente, associada à dosagem da informação e à concentração da imprensa junto à notícia foram importantes elementos de monitoramento do conteúdo dos meios de comunicação, antecipando manchetes e leades sobre a cobertura da doença do governador Mário Covas. Os furos de informação por parte da imprensa e a procura por fontes alheias ao hospital ficaram restritas a ocasiões isoladas, principalmente aquelas em que o paciente não se encontrava internado.

Ao mesmo tempo em que controlava o fluxo de informações oficiais, amparada

2. BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. São Paulo: Hucitec, 1979. BACCEGA, Maria Ap. *Palavra e discurso: literatura e história*. São Paulo: Ática, 1995.

na credibilidade e transparência, essa estratégia procurava favorecer condições ideais de trabalho aos jornalistas: profusão de informações e de imagens de credibilidade, dispostas em série e dentro de uma periodicidade e ritual adequados à construção da narrativa jornalística.

Gerenciar um processo como esse requer uma visão da complexidade da comunicação e do trabalho de uma equipe multiprofissional em sintonia contínua, na qual o assessor de imprensa deve funcionar como um canal de diálogo. É um desafio diário, principalmente em situações de crise e, conseqüentemente, de grandes demandas por informação, como a vivida durante a cobertura da doença do governador Mário Covas.

Nesses momentos, as necessidades, interesses, conflitos e pactos entre os vários agentes envolvidos na produção e veiculação da notícia se fazem presentes e devem ser considerados por qualquer estratégia de comunicação, visando garantir o maior grau possível de veracidade aos fatos. É claro que este é apenas um dos aspectos que envolve a questão, até mesmo porque os próprios veículos de comunicação, certamente os mais sérios, possuem mecanismos de checagem e monitoramento de informações divulgadas pelas assessorias. Até mesmo por isso, é fundamental para o assessor de imprensa se antecipar aos fatos, trabalhando com profissionalismo e credibilidade, com sua atenção voltada para as demandas internas e externas por notícias. Afinal, como disse o escritor Norman Mailer, citado em coluna de Anselmo Góes no *site* de *O Globo*, “assim que o jornal se apro-

pria de uma notícia, os fatos se perdem para sempre – até para os protagonistas”³.

A função de um assessor de imprensa, numa leitura linear, está em servir de *ponte* entre a fonte de informação – uma personalidade, instituição, empresa etc. – e a imprensa, visando a uma comunicação eficiente no sentido da construção e preservação da imagem corporativa ou pessoal diante da opinião pública, com objetivos econômicos, sociais, políticos etc.

Não está longe da verdade definir o papel do assessor de imprensa como um gestor da comunicação, que deve estar apto a identificar as necessidades e interesses de comunicação/informação dos diferentes agentes envolvidos na divulgação da notícia, desde a origem desta, passando pela sua produção, até seu consumidor final, o público.

Cabe ressaltar que o conceito de *imagem* comporta aspectos subjetivos, em termos dos valores que encerra, e também objetivos, dentro da materialidade das relações sociais e econômicas. Um trabalho profissional de assessoria de imprensa não deve ser construído sobre *castelos de areia*. Sua ação deve ser dirigida para garantir a correspondência entre valores e ações efetivas no plano da objetividade com relação à imagem pública. Para tanto, o assessor deve ter credibilidade perante os diversos agentes da notícia. E isso só se consegue com seriedade e ética e pela luta diária para a manutenção destas na atividade profissional.

O papel do assessor de imprensa na era da informação *on line* e da empresa de comunicação globalizada, *enxuta*, tornou-se essencial. Ao preservar a aptidão pelo

3. Ver em: <<http://www.no.com.br/anselmo.gois>> 23/04/02

jornalismo, sua formação básica, ele pode ser caracterizado como um *setorista*, o repórter que cobre diariamente uma organização ou instituição e, conhecendo-a em sua profundidade, é capaz de ressaltar a notícia frente ao boato, o interesse público diante dos particulares, buscando espaço para a divulgação de informações de real interesse para a sociedade.

Ao mesmo tempo em que trabalha para o reforço da marca ou imagem institucional, com foco no negócio corporativo, o profissional está a serviço da imprensa, sugerindo e contextualizando pautas, trabalhando na produção de matérias junto aos veículos, suprimindo as necessidades de produção da notícia pela imprensa no que se refere à corporação em que trabalha.

Embora o papel do assessor de imprensa tenha se definido nas últimas décadas e, diante da complexidade da sociedade do capitalismo globalizado, assumido importância crescente na produção da notícia e formação/preservação da imagem corporativa e pública no âmbito dos veículos de comunicação de massa, algumas questões relativas à atuação desse profissional ainda merecem ser melhor aprofundadas. Duas delas certamente são os preceitos éticos que devem nortear sua atuação e o seu papel social. Ambas ainda pouco exploradas tanto pela Academia quanto pelo próprio mercado. Gostaria de deixá-las registradas neste artigo como forma de diálogo com os leitores.

Resumo: A autora relata como foi organizada a assessoria de imprensa do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas – Incor, por ocasião da doença e morte do Governador Mário Covas. O artigo reflete como se deu a relação entre a assessoria de imprensa do Hospital e do Governador com a mídia, criando as condições necessárias de credibilidade e transparência, sem fugir à ética dos fatos informados a partir dos boletins médicos e das coletivas com a equipe médica. O profissionalismo e a clareza de objetivos com relação à importância de a notícia chegar ao público da maneira mais eficaz possível norteou a prática do jornalista assessor que, na verdade, realiza a gestão do processo de comunicação que se estabelece. A autora ressalta, ainda, a importância de se aprofundar o estudo e a discussão sobre o papel da assessoria de imprensa no que diz respeito à sua função social e à ética.

Palavras-chave: assessoria de imprensa, gestão da comunicação, Incor, Mário Covas

(Behind the news)

Abstract: The author talks about how the press services were organized at the Instituto do Coração, at the Hospital das Clínicas – Incor, during Governor Mário Covas' illness and death. The article reflects on the relationship between the Hospital and Governor's press services and the media, creating the necessary credibility and transparency conditions, always within the limits of ethics, regarding the facts informed in the medical bulletins, and during the press gatherings with the medical team. Professionalism and clarity in objectives, considering the importance of the news reaching the public in the most efficacious manner possible, guided the practice of the press advisors who, in fact, managed the communication process that was established. The author also emphasizes the importance of deepening the study and the discussion on the role of press services insofar as their social and ethical function is concerned.

Key words: press advisor, communication management, Incor, Mário Covas