

Relacionamento com a imprensa

Guia Básico

Comunicação Setorial
Controladoria-Geral do Estado de Goiás
Governo do Estado de Goiás

CGE
Controladoria
Geral do Estado



APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE) é o órgão central de controle interno do Governo de Goiás. É responsável pela assistência ao chefe do Poder Executivo no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e às providências que sejam atinentes à atividade de controle interno, defesa do patrimônio público, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, atividades de ouvidoria e incremento da transparência da gestão e do controle social da administração pública estadual.

Neste sentido, saber relacionar-se com a imprensa e com as peculiaridades de suas áreas (impresso, web, rádio e televisão) é um diferencial para o bom andamento de toda a comunicação da instituição. Este guia é um facilitador na interação com a mídia e apresenta dicas práticas para o contato com repórteres e produtores e para o bom andamento das entrevistas.

Esta publicação foi elaborada pela Comunicação Setorial da CGE para ser um meio de consulta rápida e objetiva no trato da notícia. Os profissionais do setor podem ser acionados para esclarecer dúvidas que possam surgir, bem como definir estratégias para a notícia chegar até o cidadão, que é o principal beneficiário das ações do órgão.

Índice

Notícia - O que é?	4
Entrevista - O que fazer?	5
Antes da entrevista	6
Durante a entrevista	6
Na mídia eletrônica	8
Depois da entrevista	10
Entrevista - O que não fazer	10
Situações de crise	12
Comunicação Setorial da CGE-GO	14
Fontes	14

Expediente

Relacionamento com a Imprensa – Guia Básico é uma publicação da Comunicação Setorial da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, dirigida aos ocupantes da estrutura básica e complementar do órgão.

1a Edição – 2021

Pesquisa e texto: Ricardo Gonçalves Santana

Revisão: Rodrigo Nunes Leles e Tom Fernandes

Design e diagramação: Maria Luz Carvalho Borges



NOTÍCIA - O QUE É?



- Toda notícia é uma informação, mas nem toda informação é notícia. Isso quer dizer que nem sempre um fato relevante para a Controladoria-Geral do Estado terá interesse para um veículo de imprensa.
- A notícia tem repercussão quando alia um fato ao “desejo social” de dar passagem a ele. Se existir o fato, mas não houver interesse da opinião pública em vê-lo se desenvolver, não haverá notícia.
- Para ser notícia, a informação deve ser inédita, atual, relevante do ponto de vista do público, pitoresca, diferente e interessar ao maior número possível de pessoas.
- As notícias positivas geralmente são corriqueiras, por isso, em poucos casos têm destaque na imprensa. Boas notícias ganham maior interesse jornalístico quanto mais inusitadas forem. O resultado de uma notícia positiva também depende do planejamento de divulgação feito pela área de comunicação.



ENTREVISTA - O QUE FAZER?

- Se um servidor da CGE-GO for contatado diretamente por um jornalista, deve sempre procurar um profissional da Comunicação Setorial. O melhor a se fazer é encaminhar o jornalista para a Comunicação Setorial, que avaliará a solicitação e fará a ponte entre entrevistador e entrevistado.
- Um jornalista do órgão vai ajudá-lo a levantar questões que deverão ser abordadas durante a entrevista. Tenha em mente que o assessor de comunicação trabalha a favor da organização. O interesse do assessor é o da CGE e do Governo de Goiás, enquanto o repórter representa os interesses do veículo de imprensa.
- Defina previamente com a Comunicação Setorial as mensagens que você quer passar, qual o fato mais importante a ser comunicado e o melhor momento para encaixá-lo.
- A melhor entrevista é a que deixa o repórter e o entrevistado satisfeitos em seus objetivos.

ANTES DA ENTREVISTA

- Certifique-se de ter entendido qual é a pauta e o objetivo da entrevista. Lembre-se que o jornalista possui prazo para fazer a matéria e o tempo de fechamento do veículo de comunicação é apertado. Muitas vezes, as entrevistas são pedidas em cima da hora.
- Esteja consciente das expectativas do jornalista em relação às informações que pretende obter. O jornalista sai da redação com um objetivo definido. Se você não tiver os seus previamente selecionados, ele conduzirá a entrevista o tempo todo.
- Conheça o veículo para o qual vai falar, para usar linguagem e informações adequadas à sua linha editorial.
- Procure se informar sobre o assunto da entrevista. Leia o clipping do dia. Os jornalistas costumam buscar opiniões em matérias já publicadas e podem questionar sobre temas polêmicos e políticos.

- Prepare-se para ser fotografado ou filmado.
- Lembre-se que você é uma figura pública e representa uma instituição. Quando estiver dando a entrevista em nome da instituição, evite expor sua opinião.

DURANTE A ENTREVISTA

- Para minimizar o nervosismo que costuma ocorrer no início da entrevista, receba o jornalista com um sorriso. Converse informalmente com o repórter antes de começar a gravar.
- Se possível, dê ao jornalista seu cartão de visitas. Ele é a garantia de que nome e cargo serão publicados corretamente.
- Entenda bem as perguntas antes de respondê-las.
- Fale sempre de forma objetiva, concisa e clara, com frases curtas e sem intercalações excessivas ou ordem inversa.

- Tenha uma postura amigável. Não dê a entrevista com os braços cruzados ou as mãos nos bolsos da calça ou do paletó.
- Responda apenas o que lhe for perguntado.
- Se você for perguntado sobre um problema, responda sobre a forma de solucioná-lo (sempre positivamente).
- Corrija o repórter se ele tiver uma informação incorreta ou deturpada.
- Nunca minta.
- Tenha em mãos os dados que darão suporte às informações a serem prestadas na entrevista. Ofereça material de apoio que possa ser repassado ao jornalista.
- Fale em linguagem clara, sem siglas, jargões ou termos técnicos e herméticos da sua área. Evite também usar vocabulário jurídico desnecessário. Se não for possível fazê-lo, explique o que significa e certifique-se que o jornalista entendeu.

- Crie formas de voltar para a mensagem-chave que quer passar e reforce essa mensagem.
- Transmita segurança e seja ágil e agradável. Evite análises cansativas. Ao final da entrevista, pergunte se ficou alguma dúvida sobre o que foi conversado.
- Entenda que muita coisa que parece irrelevante para você pode ser importante para o jornalista.
- Tenha paciência com o jornalista. Alguns não têm informação sobre o assunto, outros são agressivos. De qualquer forma, o ideal é atendê-los bem e desarmá-los.



NA MÍDIA ELETRÔNICA

TELEVISÃO

- Se a entrevista for pré-agendada, use roupas com cores neutras. Evite listras, estampados, xadrez e bolinhas. Preto e branco misturados também causam distorções de imagem.
- Procure uma posição confortável e sempre da mesma altura do repórter. Nunca permaneça sentado se o repórter estiver em pé.
- Converse com o repórter antes da entrevista e procure combinar quais perguntas serão feitas para preparar as respostas. No entanto, durante a entrevista, poderá ocorrer ao repórter uma nova pergunta.
- Vá direto ao assunto. Não inicie sua resposta agradecendo a oportunidade, dando boa tarde etc.
- Utilize frases curtas. Pensamentos longos demais serão invariavelmente cortados.

- Fale com convicção e confiança. Sua voz é importante. Fale claramente, mas não devagar demais.
- Lembre-se de que sua postura e expressão facial podem confirmar ou negar o que você está dizendo.
- Tenha gestos naturais. Segurar as mãos para trás não é indicado, porque pode restringir sua liberdade e parecer que está travado. O melhor é dosar a movimentação das mãos e da cabeça, sem exageros. Evite ficar se mexendo, cruzar os braços ou colocar as mãos no bolso. Quando estiver em pé, afaste um pouco as pernas e mantenha-as em paralelo para facilitar o equilíbrio.
- Não tente segurar o microfone.
- Somente em casos especiais, como numa pandemia, o repórter deixará um microfone com você.
- Se achar que uma resposta não ficou boa, peça ao repórter para repeti-la, caso a entrevista não seja ao vivo.
- Em entrevistas coletivas, mantenha sempre o

olhar para a posição das câmeras de televisão durante suas respostas. Em entrevista para apenas uma emissora, o olhar é voltado para a interação com o repórter.

- Evite se apoiar em jargões ou expressões como “né?”, “então”, “justamente”, “exatamente”.
- Mantenha-se concentrado na entrevista até que a câmera seja desligada. Cuidado com o que fala antes e depois da entrevista, pois pode estar sendo gravado pelo áudio da câmera.

RÁDIO

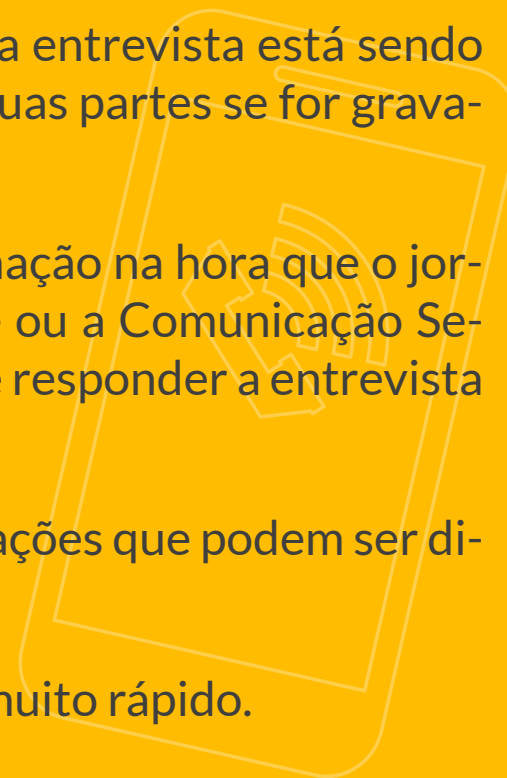
- Informe-se com o jornalista sobre o tempo que você dispõe para falar.
- Fale de forma natural, sem acelerar as mensagens. Utilize frases curtas, seja claro e objetivo.
- Se achar que uma resposta não ficou boa, peça ao repórter para repeti-la (caso não seja ao vivo). Isso faz parte do dia a dia do repórter e ele não se incomodará.

- Use linguagem coloquial, mas evite as gírias. Evite usar termos técnicos.

- Repita, sempre que possível, a mensagem principal que você quer passar. Ao final da entrevista, esta mensagem ficará marcada na lembrança do ouvinte.

ENTREVISTAS POR TELEFONE

- Antes de atender ao jornalista, informe-se sobre o veículo para tirar o melhor proveito da entrevista.
- Pergunte ao jornalista se a entrevista está sendo gravada. É garantia para as duas partes se for gravada.
- Se você não tiver a informação na hora que o jornalista deseja, diga que você ou a Comunicação Setorial ligará de volta. Procure responder a entrevista em um local sem barulho.
- Tenha em mãos as informações que podem ser divulgadas.
- Fale naturalmente e não muito rápido.



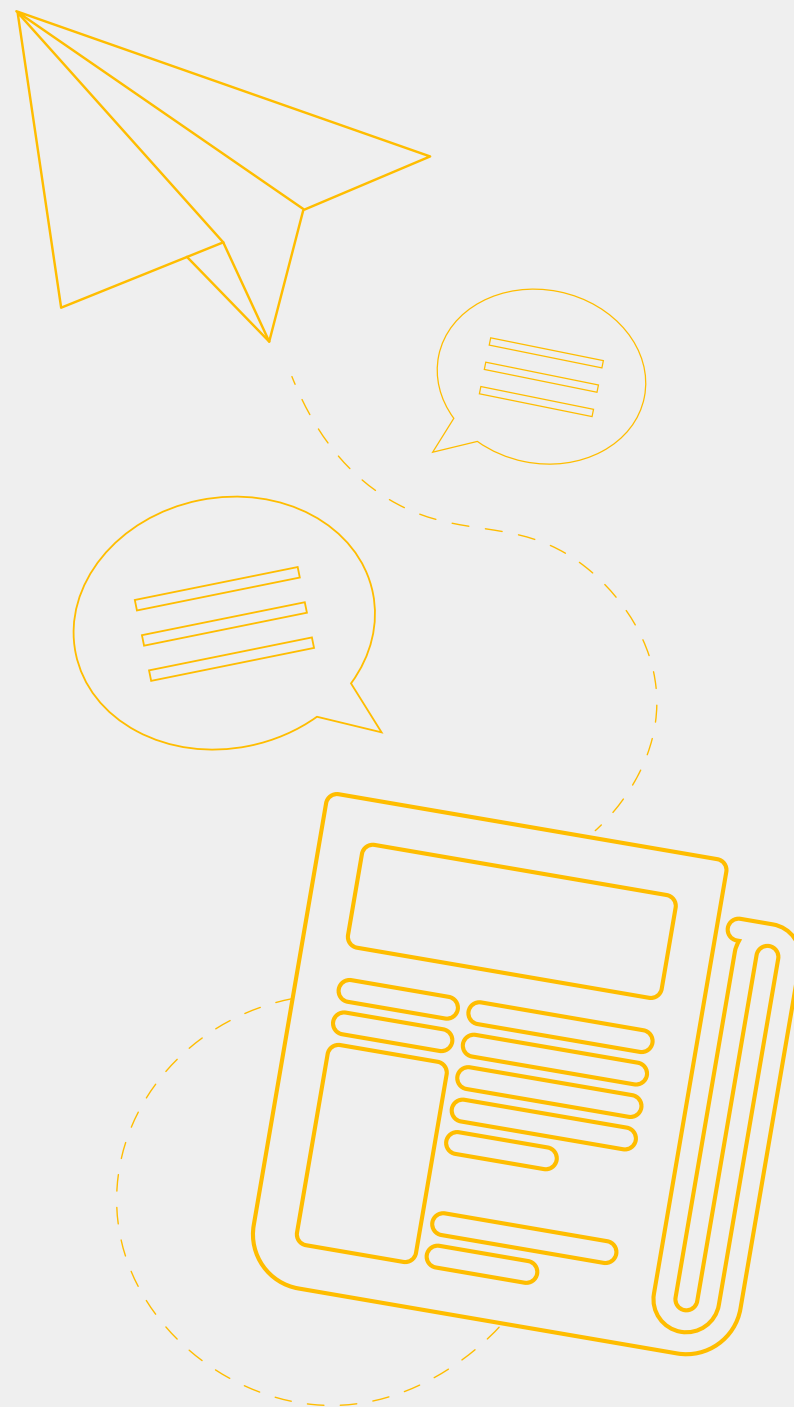
DEPOIS DA ENTREVISTA

- **Deixe sempre um contato para o jornalista esclarecer dúvidas que podem surgir no momento de fechar a matéria.**
- Se precisar fazer alguma observação ou comentário sobre a entrevista, procure imediatamente a Comunicação Setorial da CGE.
- Não peça para ler ou ver o material antes de ser publicado. Se ficar com alguma dúvida, peça à Comunicação Setorial para avaliar com o veículo.
- Nunca entre em contato direto com os superiores do repórter para recriminá-lo ou exigir retificação de informações publicadas erroneamente. Esse papel é da Comunicação Setorial.

ENTREVISTA - O QUE NÃO FAZER

- Evite se referir a comentários, informações sem fonte ou do gênero “ouvi falar”, para não cair em armadilhas. Atenha-se aos fatos.
- Jamais assuma atitudes de ironia ou superioridade sobre o assunto. Trate todos os jornalistas com respeito e atenção, independente do veículo de comunicação que representem.
- Cuidado com documentos ou informações confidenciais sobre a mesa.
- Não recrimine o repórter, não brigue com ele, não aceite provocações. Ele pode estar provocando exatamente para fazer você dizer o que não quer. Mantenha sempre a calma.
- É importante aproveitar o momento da entrevista para passar as mensagens de interesse da instituição. O jornalista precisa ser convencido da importância da informação.

- Evite comentários informais após encerrada a entrevista. Mesmo de saída, o repórter ainda não deixou de trabalhar e pode, “como quem não quer nada”, tentar obter mais informações.
- Não “enrole” o jornalista. Dê retorno sempre e cumpra os prazos combinados. O que é de interesse do jornalista hoje pode não ser mais amanhã.
- Cuidado ao confirmar frases ditas por um repórter apenas com um sim ou um gesto. Ele pode considerar a frase como sua. Passe a informação com suas próprias palavras e lembre-se que você está agindo como porta-voz da Controladoria e não em nome próprio.
- Se não entender ou não souber responder a alguma pergunta, seja sincero: “não entendi sua pergunta”; “ainda não sabemos”; “estamos investigando os fatos”; ou “vou levantar as informações”.
- **Nunca peça ao repórter para ler ou ver a matéria antes de ser publicada.**



SITUAÇÕES DE CRISE

- O que fazer quando a imprensa publica algo negativo sobre você ou sobre a instituição? Seja ágil em reagir. Assuma o controle da informação (narrativa) rapidamente.
- Certifique-se de que você sabe aquilo que quer dizer. Diga sempre a verdade. Em momentos de crise, o melhor é ser honesto.
- Se algum erro foi cometido, assuma, peça desculpas e diga o que está sendo feito para corrigi-lo. Assuma uma ação proativa.
- Pode ser mais importante “COMO” você fala alguma coisa do que “O QUE” você fala. Demonstre o pesar pelo erro e a intenção de que ele não se repita.
- Não fuja da imprensa. Jornalistas tendem a interpretar que, se uma pessoa não atende a imprensa, é possivelmente culpada de algo e não cumpre com o dever de explicar publicamente sua atuação. Além disso, se você não fala, outros ocuparão o espaço; os boatos, interpretações equivocadas e as análises parciais terão seguimento, perpetuando interpretações erradas.

- Em uma crise, o contexto de uma entrevista é diferente daquele de uma situação normal. Os riscos são maiores e, também, os cuidados. Além de maior tensão, há pressão de todos os lados e as consequências de um erro são potencializadas. A competição entre jornalistas, durante uma crise, faz com que sejam mais incisivos, ousados, acentuem a ênfase crítica, tendam ao denunciismo, maniqueísmo e ao sensacionalismo. Muitas vezes participa-se de uma guerra de informações e uma entrevista transforma-se em um campo minado.
- Muito do sucesso em superar uma crise depende da credibilidade, competência comunicativa e de uma estratégia correta de exposição.
- **Independente da situação, ficar paralisado, fugir ou fechar os canais de interlocução costumam aumentar as dificuldades.**
- Perder o protagonismo significa ver denúncias ou erros cristalizados na opinião pública; é seguir a reboque do noticiário e da ação de outros atores.

Comunicação Setorial da CGE-GO

- Na Controladoria-Geral do Estado de Goiás, cabe à Comunicação Setorial a gestão da informação para divulgação ao público interno e externo, bem como a gestão do relacionamento com a mídia.
- A comunicação atua de forma transversal, no sentido de atender tanto as demandas de divulgação das ações e projetos da Controladoria, quanto intermediar o contato com órgãos de imprensa e com prestadores de serviços de comunicação.

FONTES

Oficina da Palavra – Manual de Relacionamento com a Imprensa

Guia Básico de Relacionamento com a Imprensa/MP-GO

Pequeno Guia de Relacionamento com a Imprensa para Fontes de Área Pública – Jorge Duarte

(<http://jforni.jor.br/forni/files/Guia%20-%20Jorge%20Duarte.pdf>)

CGE
Controladoria
Geral do Estado



**É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ**