

Assessoria de Imprensa: Intervenção em Momentos de Crise¹

Claudinei de Almeida Júnior²

Josiany Fiedler Vieira³

Universidade Tuiuti do Paraná – UTP

RESUMO

Este trabalho busca compreender a relação entre as ações de uma assessoria de imprensa em um momento de crise e as matérias produzidas sobre o assunto. Para alcançar essa compreensão, foi realizada revisão bibliográfica e estudo de caso sobre evento ocorrido durante as enchentes do Rio Grande do Sul em maio de 2024. Foram realizadas, também, entrevistas semiabertas em profundidade, estudadas por meio do processo de análise de conteúdo. A pesquisa apresentou influência significativa da nota emitida pela assessoria com o material noticiado, além dos comentários realizados pelos leitores.

PALAVRAS-CHAVE: critérios de noticiabilidade; gerenciamento de crise; assessoria de imprensa.

RESUMO EXPANDIDO

Crises de imagem decorrem de situações negativas, que ganham visibilidade e podem vir a impactar a reputação de uma instituição. Essas situações, que escapam à normalidade, precisam ser gerenciadas por meio de um conjunto de ações planejadas, que podem ser executadas antes, durante e após o evento, com o objetivo de preservar a imagem da instituição. Nesse contexto, se destacam a imprensa, como principal difusor de informações que possuem critério de noticiabilidade, a assessoria de imprensa, como principal elo entre as instituições e os veículos de comunicação.

O estudo da produção jornalística contempla o ambiente complexo que a envolve. Deve-se considerar a informação, a comunicação, a construção de mundo social midiático, as plataformas online, as características da pós-verdade e outros fatores que influenciam e são influenciados pelas notícias. Todos esses fatores ajudam a compreender melhor a relação entre as notícias e seus públicos.

O jornalismo é definido por Traquina (2005) como a vida em todas as suas dimensões, que pode ser dividida em seções, economia, política, educação, ou geograficamente, em local, regional, nacional e internacional. A notícia, por sua vez, é definida pelo autor como uma descrição de “tudo o que é importante e/ou interessante.

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Risco, crise e comunicação, evento integrante da programação do 24º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 3 a 5 de julho de 2025.

² Doutorando em Comunicação e Linguagens na UTP, email: claudineialmeidajr@yahoo.com.br.

³ Doutoranda em Comunicação na UFPR, e-mail: josianyvieira@yahoo.com.br

Isso inclui a vida, o mundo e o *outer limits*” (TRAQUINA, 2005, p. 19). Essa descrição ocorre por meio de informação e comunicação, tornando a notícia um objeto de estudo complexo.

A notícia pode ser pensada como uma forma de comunicação verbal expressa por meio de palavras escritas e faladas. Nesse sentido, ela se apresenta como relevante, descrita em modelos comunicacionais, estudos, teorias e escolas que percorreram todo o século XX e prosseguem até a atualidade. Observa-se, também, sua complexidade, que reside no fato de um pensamento ter que ser codificado em mensagem pelo emissor e decodificado pelo receptor, criando o risco de não ser efetiva, de a intenção comunicativa do emissor não alcançar o receptor. Essas características são potencializadas quando falamos em comunicação por meio de mídias.

Assessoria de imprensa é uma estrutura das organizações, públicas ou privadas, que tem por objetivo realizar o relacionamento com a mídia. No Brasil, essas estruturas evoluíram de forma acelerada a partir da década de 1980, com a disseminação da atividade de assessoria de imprensa e com o aumento do número de profissionais especializados para fazer a mediação entre jornalistas e fontes de informação. Hoje, com o mundo midiático que mudou a forma de interação entre informações e notícias, o papel das assessorias de imprensa ganhou relevância para o tratamento da imagem das instituições perante a opinião pública. Em uma situação de crise, podem reduzir danos, restaurar a confiança do público e recuperar a reputação da organização, filtrando e divulgando informações, precisas e verificadas.

Este trabalho investiga um alarme falso de alagamento ocorrido durante as enchentes no Rio Grande do Sul em maio de 2024, analisando a atuação da assessoria de imprensa da instituição responsável pelo alarme e a percepção da informação por parte do público. Parte-se da hipótese que os comunicados da instituição envolvida possam influenciar de forma significativa o material noticiado e a percepção do público.

Considerando o papel da imprensa na formação da opinião pública e a importância desta para a imagem das instituições, o objetivo deste estudo é apresentar a relação entre as ações de uma assessoria de imprensa e as matérias produzidas por veículo de comunicação em um momento de crise, bem como apresentar a percepção do público sobre o que foi publicado. Para que isso ocorresse, a pesquisa apresentou o comunicado emitido pela instituição, o material veiculado na imprensa e a forma como

a informação foi recebida pelos leitores que se manifestaram no campo disponibilizado para comentários.

Foram realizadas, também, entrevistas em profundidade, semiabertas, estudadas por meio do processo de análise de conteúdo, com o objetivo de verificar o que os respondentes conheciam ou pensavam sobre o papel das assessorias de imprensa na construção das notícias.

A seleção foi intencional, com o objetivo de ouvir profissionais que participam ativamente do processo de elaboração das matérias em todos os níveis. Dessa forma, foram ouvidos um editor-repórter, um editor-chefe, um gerente de jornalismo, um repórter de rede e um editor. As entrevistas foram gravadas, após autorização dos respondentes. Após cada entrevista, as respostas foram transcritas e sistematizadas de forma a atender o questionamento elencado acima, utilizando-se a análise de conteúdo proposta por Bardin (1977). Os nomes dos respondentes foram omitidos, de forma a preservar a sua privacidade.

Segundo as entrevistas realizadas, as assessorias, tanto de órgãos públicos como da iniciativa privada, mantêm contato com os veículos de comunicação, sugerindo temas que podem ser noticiados. Nas palavras do editor-repórter, “as assessorias de imprensa nos sugerem temas [...] chega pelas assessorias de imprensa, seja das empresas, dos órgãos públicos, iniciativa privada” (editor-repórter, comunicação pessoal).

Muitas dessas informações chegam por e-mail, como afirmou o produtor, “muitos [releases de assessorias] ainda vêm por e-mail, os canais oficiais, hoje estava discutindo inclusive com a Confederação Nacional da Indústria uma matéria que eles enviaram por e-mail, e vai ser a matéria do jornal de amanhã” (produtor, comunicação pessoal). Muitas chegam, também, por grupos de WhatsApp, como explicou o repórter, “em grupos [WhatsApp] de jornalistas que a gente tem também, que passam a informação (repórter, comunicação pessoal).

As assessorias proporcionam um fluxo organizado de informações, o que influencia a dinâmica das matérias:

Então, assim, os órgãos públicos geralmente são mais organizados. Como tem sempre muita demanda, eles criaram grupos e listas de transmissões para manter os veículos informados. [...] Com toda certeza reflete [a organização dos órgãos públicos ao fornecer releases] por conta do timing da matéria.

Simplemente pelo tempo. Porque quanto mais rápido chega a informação pra gente, mais rápido a gente consegue passar a informação pro nosso leitor ou vídeo telespectador (editor-repórter, comunicação pessoal).

Tratando agora sobre o evento estudado, no dia 26 de maio de 2024, domingo, por volta das 18 horas, militares do Exército Brasileiro passaram nas ruas do bairro Mathias Velho, em Canoas-RS, alertando a população sobre o rompimento de um dique, o que poderia provocar novas situações de alagamento. Os militares passaram a orientar a população para evacuar o bairro. As imagens foram gravadas e publicadas na internet por Canoas Mil Grau (2024b).

Posteriormente, a Prefeitura de Canoas (2024a; 2024b) postou em seu portal e mídias sociais que o alarme foi um equívoco, informação confirmada pelo Exército Brasileiro em comunicado, transcrito abaixo:

Comunicado sobre ocorrência em Canoas-RS

Porto Alegre, 26/05/24 - A 14ª Brigada de Infantaria Motorizada, Grande Unidade subordinada à 5ª Divisão de Exército, informa que, na noite de domingo, 26 de maio de 2024, por volta das 18 horas, foi notificada de um incidente envolvendo tropas que integram a Operação Taquari 2 em apoio às ações de ajuda humanitária no município de Canoas.

Militares que atuavam no Bairro Mathias Velho, souberam, sem confirmação, que um dique havia se rompido e imediatamente passaram a comunicar erradamente aos moradores da necessidade de evacuação das áreas consideradas em risco.

O Exército Brasileiro esclarece que tal situação decorreu de um grave erro de procedimento. Medidas administrativas foram adotadas para apurar rigorosamente os fatos. Os militares diretamente envolvidos foram afastados de suas atividades durante o processo de investigação.

A 14ª Brigada de Infantaria Motorizada reitera seu compromisso com a população afetada pela catástrofe ambiental, em especial com os moradores de Canoas-RS e manifesta sua solidariedade a todos os moradores que foram erroneamente informados e pede sinceras desculpas pelo ocorrido (CORREIO BRAZILIENSE, 2024).

A situação foi noticiada em diversos veículos, sendo que a presente pesquisa selecionou matérias de texto publicadas na internet nos dias 26 e 27 de maio de 2024, totalizando 16 matérias.

Analisando as dezesseis matérias, observa-se que quinze títulos foram feitos com informações do comunicado emitido pelo Exército Brasileiro. sendo que oito deles citam que os militares foram afastados. doze citam informação falsa, alerta falso, alarme

falso, fake news, comunicado falso ou informação não verdadeira, dois citam o erro de procedimento e apenas um não cita informações da nota à imprensa de forma direta.

Quanto ao corpo da matéria, onze se limitaram a transcrever o conteúdo do comunicado do Exército ou da prefeitura de Canoas e apenas cinco colocaram outras informações. Doze transcreveram o comunicado do Exército, sendo sete na íntegra e cinco parcialmente. Seis citaram o texto postado pela prefeitura nas redes sociais.

Os comunicados à imprensa são textos curtos e objetivos, produzidos pelas instituições públicas e privadas, que possuem conteúdo de seu interesse para publicação. Possuem características de texto jornalístico e são aproveitados muitas vezes de forma integral pela imprensa (RIBEIRO, 2014). Dessa forma, em situações de crise, são excelentes ferramentas para o direcionamento de notícias, o que ficou evidenciado no descrito acima.

Quanto aos comentários nos três perfis de redes sociais verificados, foram um total de quatrocentos e trinta, sendo cinquenta e oito de críticas ao evento, vinte e oito de críticas ao Exército, cento e quinze de críticas à prefeitura de Canoas, sete afirmando que os vídeos eram falsos, quarenta e quatro afirmando que o alerta seria verdadeiro e a prefeitura estaria tentando esconder o fato, sessenta e oito de pessoas em dúvida sobre a necessidade de evacuação, trinta repassando a informação, sessenta e seis caracterizadas por outros assuntos não relacionados ao evento e catorze entendendo que a prefeitura estaria afirmando que o Exército não deu o alerta para a desocupação.

A grande variedade de interpretações e reações ao veiculado nos leva a reflexão sobre a complexidade da comunicação, conforme já descrito no presente estudo.

Este trabalho apresentou a relação entre as ações de uma assessoria de imprensa e as matérias produzidas por veículo de comunicação em um momento de crise, bem como a percepção do público sobre o que foi publicado.

A pesquisa evidenciou que a nota emitida pelo Exército Brasileiro influenciou de forma significativa o material veiculado. Evidenciou, também, que a complexidade da comunicação, potencializada pelo meio digital, levou o público a diversas interpretações divergentes sobre o material veiculado, indicando a necessidade de aprofundamento sobre a qualidade da informação noticiada, em particular nos meios digitais.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.

Canoas Mil Grau. **Algo bem grave rolou esta noite na Mathias Velho [...]**. Canoas, RS, 26 maio. 2024a. Facebook. @canoasmilgrau. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/C7ctCq1NQXa/?igsh=MWdkYmIxYjVuNnZsaA==>. Acesso em: 27 maio. 2024.

Canoas Mil Grau. **Compilado de vídeos do Exército ordenando evacuação na Mathias [...]**. Canoas, RS, 26 maio. 2024b. Facebook. @canoasmilgrau. Disponível em: <https://www.facebook.com/reel/3810492059223490>. Acesso em: 10 maio. 2025.

DUARTE, Jorge (Org.). **Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e técnica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

Exército admite erro em orientação para evacuar bairro Mathias Velho, em Canoas. **Correio do Povo**. Porto Alegre, 26 maio. 2024. Disponível em: <https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/cidades/ex%C3%A9rcito-admite-erro-em-orienta%C3%A7%C3%A3o-para-evacuar-bairro-mathias-velho-em-canoas-1.1498062>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Exército afasta militares envolvidos em falso alarme de evacuação no Rio Grande do Sul. **Carta Capital**. São Paulo, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/sociedade/exercito-afasta-militares-envolvidos-em-falso-alarme-de-evacuacao-no-rio-grande-do-sul/>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Exército afasta militares que fizeram falso alerta de evacuação em Canoas (RS). **Folha de São Paulo**. São Paulo, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2024/05/exercito-afasta-militares-que-fizeram-falso-alerta-de-evacuacao-em-canoas-rs.shtml>. Acesso em: 10 maio. 2025.

GOUVEIA, A. Militares que comunicaram falso alerta de evacuação no RS são afastados. **Correio Braziliense**. Brasília, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2024/05/6865340-militares-que-comunicaram-falso-alerta-de-evacuacao-no-rs-sao-afastados.html>. Acesso em: 10 maio. 2025.

LAFORÉ, B; RIBBEIRO, L. Exército afasta militares após “fake news” sobre rompimento de dique em Canoas (RS). **Cnn Brasil**. Brasília, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/exercito-afasta-militares-apos-fake-news-sobre-rompimento-de-dique-em-canoas-rs/>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Militares do Exército fazem falso alarme de evacuação em Canoas e são afastados. **G1 Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/27/exercito-afasta-militares-que-divulgaram-informacao-falsa-de-que-dique-rompeu-em-canoas.gh.html>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Militares são afastados pelo Exército após falso alerta de evacuação no Mathias Velho em Canoas. **Agência GBC**. Canoas, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://agenciagbc.com/2024/05/27/militares-sao-afastados-pelo-exercito-apos-falso-alerta-de-evacuacao-no-mathias-velho-em-canoas/>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Moraes, P. Militares são afastados após falso alarme no Rio Grande do Sul. **B News**. Salvador, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www.bnews.com.br/noticias/geral/militares-sao-afastados-apos-falso-alarme-no-rio-grande-do-sul.html>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Prefeitura de Canoas. **ATENÇÃO: Não é verdadeira a informação de evacuação no bairro Mathias Velho** [...]. Canoas, RS, 26 maio. 2024a. Instagram. @PrefCanoas. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/C7crR16vA0y/>. Acesso em: 10 maio. 2025.

Prefeitura de Canoas. **ATENÇÃO: Não é verdadeira a informação de evacuação no bairro Mathias Velho** [...]. Canoas, RS, 26 maio. 2024b. X. @PrefCanoas. Disponível em: <https://x.com/PrefCanoas/status/1794854299010482677>. Acesso em: 10 maio. 2025.

REUERS, D. V. Militares que emitiram comunicado falso de evacuação são investigados no RS. **Rádio Bandnews FM**. Porto Alegre, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://www.band.com.br/bandnews-fm/noticias/militares-que-emitiram-comunicado-falso-de-evacuacao-sao-investigados-no-rs-16692853>. Acesso em: 10 maio. 2025.

RIBEIRO, V. O peso do *Press Release* no processo de produção de notícias. **BOCC**. Disponível em: <https://arquivo.bocc.ubi.pt/pag/ribeiro-vasco-2014-peso-do-press-release.pdf>. Acessado em: 10 maio. 25.

RODRIGUES, A. RS: Exército afasta militares por compartilhamento de informação falsa. **Agência Brasil**. Canoas, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-05/rs-exercito-afasta-militares-por-compartilhamento-de-informacao-falsa>. Acesso em: 10 maio. 2025.

RS: Militares do Exército geram confusão e evacuação em Canoas. **Pleno.News**. Rio de Janeiro, 27 maio. 2024. Disponível em: <https://pleno.news/brasil/cidades/rs-militares-do-exercito-geram-confusao-e-evacuacao-em-canoas.html>. Acesso em: 10 maio. 2025.

SEVERO, L. Susto no Mathias: “erro de procedimento” leva a alarme falso de evacuação em Canoas. **Agora RS**. São Leopoldo, 26 maio. 2024. Disponível em: <https://agorars.com/agora-no-tempo/erro-de-procedimento-leva-a-alarme-falso-de-evacuacao-em-canoas/>. Acesso em: 10 maio. 2025.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do jornalismo, porque as notícias são como são**. 2. Ed. Florianópolis: Insular, 2005.