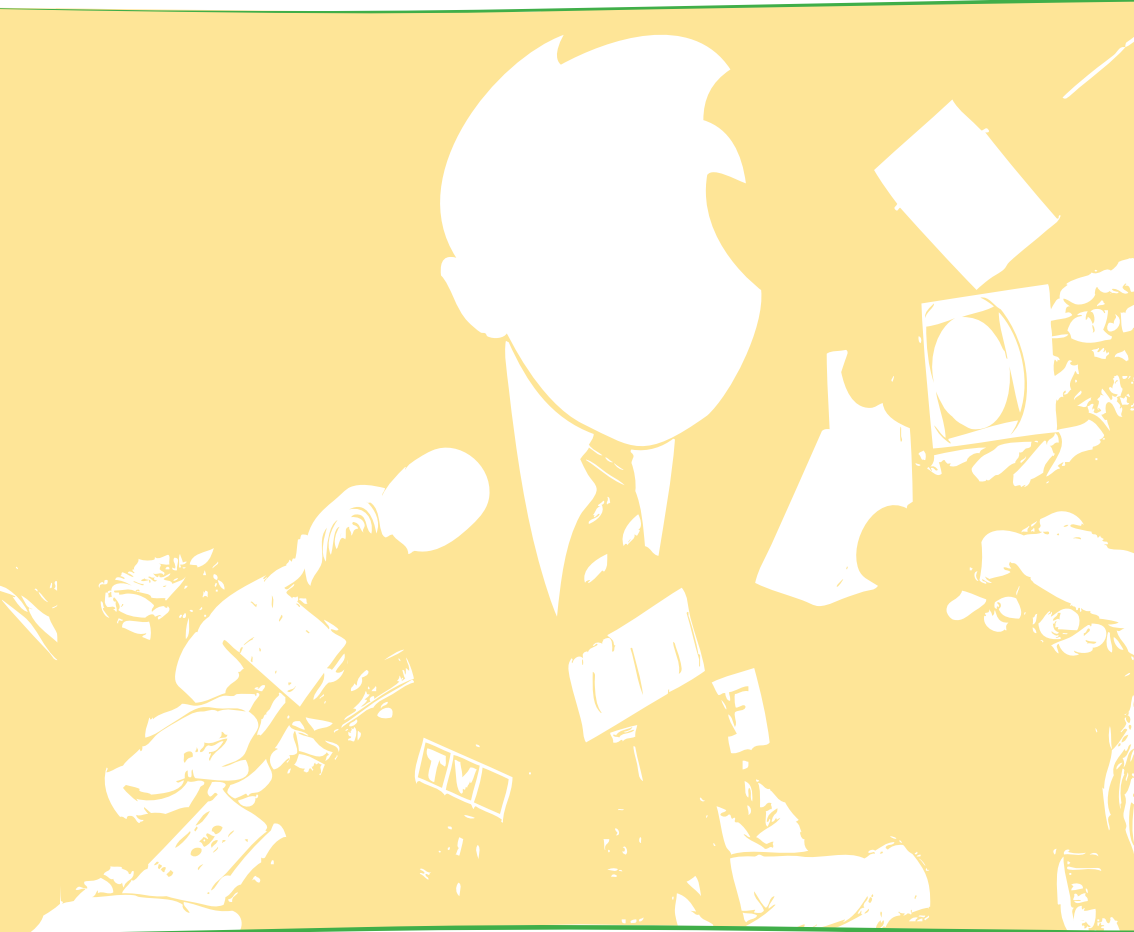


Guia Prático de Relacionamento com a Imprensa



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sumário

1. Apresentação	3
2. O relacionamento com a imprensa.	4
3. O que é notícia para a imprensa?	5
4. Quem é o jornalista?	6
5. Por que entrar em contato com a Assessoria de Imprensa?	7
Quando um Defensor quer divulgar uma atuação.....	7
Quando um veículo quer conversar com um Defensor.....	8
Dados pessoais dos cidadãos.....	9
6. Participando de uma entrevista	10
Dicas práticas.....	11

Apresentação

Prezados Defensores Públicos,

Com a consolidação da Defensoria Pública no cenário jurídico estadual e nacional, é crescente o interesse de veículos de imprensa pela atuação de seus membros.

Esse contato profissional, muitas vezes inescapável, é uma forma de garantir visibilidade e transparência aos relevantes trabalhos na defesa dos direitos da população carente do Estado.

A dinâmica da imprensa, entretanto, é bastante própria e difere daquela à qual estamos acostumados na área do Direito. Por isso, desde seus primeiros passos, a Defensoria Pública do Estado tem dedicado um esforço especial em desenvolver uma assessoria de imprensa atuante e profissional.

Este Guia Prático de Relacionamento com a Imprensa, formulado pela Coordenadoria de Comunicação Social, busca ser um material de apoio útil aos Defensores Públicos que procuram divulgar suas ações ou que são instados por jornalistas a esclarecê-las. Busca também apresentar alguns critérios profissionais básicos utilizados pelos assessores de imprensa em seu trabalho diário. Esperamos que auxilie a todos.

Além dessas dicas, a assessoria está sempre à disposição pelo telefone (011) 3101-8173 ou e-mail imprensa@defensoria.sp.gov.br

**Coordenadoria de Comunicação
Social e Assessoria de Imprensa**

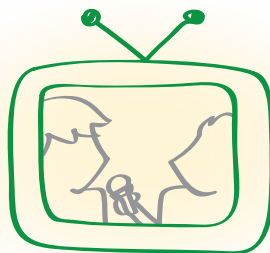
O relacionamento com a imprensa

Os veículos de comunicação e os jornalistas exercem enorme influência sobre a opinião pública. Em grande medida, é por meio da imprensa que a população toma conhecimento sobre o que acontece ao seu redor.

Estabelecer uma convivência produtiva com veículos de comunicação e jornalistas é um meio bastante efetivo de divulgação das atribuições e atividades da Defensoria Pública, ainda desconhecida por parte do público em geral. Por esse canal, é possível garantir notoriedade aos trabalhos mais importantes da instituição.

A Coordenadoria de Comunicação Social e de Assessoria de Imprensa está à disposição de todos os Defensores Públicos para oferecer orientação e suporte prévio em caso de interesse em divulgações ou contatos jornalísticos.

Este material contém instruções gerais para o atendimento à imprensa, mesmo àqueles já habituados a participar de entrevistas.



O que é notícia para a imprensa?

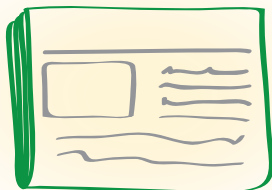
Todas as notícias são informações, mas nem todas as informações são notícias. Em geral, o jornalista tem interesse em divulgar uma informação se ela possui alta relevância e atualidade para o público-alvo do veículo em que trabalha. Por isso, nem sempre um fato relevante para a Defensoria Pública gera interesse jornalístico.

Quanto mais concreta for uma pauta – o assunto de uma reportagem –, mais fácil torna-se despertar o interesse de jornalistas: ajuntamento de ações civis públicas, assinatura de termos de ajustamento de conduta, deferimento de liminares pela Justiça, realização de audiências públicas, divulgação de dados sobre atendimento até então desconhecidos, etc.

A informação possui mais chances de virar uma notícia quanto mais ela atender às seguintes características: ser inédita, atual, relevante do ponto de vista público, pitoresca ou diferente.

Histórias pessoais que representem problemas amplos dão rostos a temas abstratos e, por isso, costumam interessar a repórteres.

Em regra, jornalistas não se interessam por reuniões internas, seminários técnicos, discussões abstratas, solenidades e premiações. Isso não significa, contudo, que esses eventos não tenham importância para os membros de uma instituição – exatamente por isso, costumam ser divulgados internamente ou para um público restrito e interessado.



Quem é o jornalista?

O jornalista profissional tem interesse em reproduzir corretamente suas informações e entrevistas, inclusive para manter suas fontes para futuras reportagens. Mas tenha em mente de que ele não é “nem contra, nem a favor” da Defensoria Pública.

Embora seja comum um tratamento cordial, respeitoso e até informal, repórteres não costumam se considerar amigos de fontes. É natural para um repórter fazer uma reportagem crítica que problematize uma opinião ou trabalho de um Defensor – ou de qualquer outra autoridade pública.

Dica: trate o jornalista com cortesia. É natural que sejam feitas perguntas incisivas. Mas lembre-se de que é a sua resposta que sairá publicada – e não necessariamente a pergunta.

Nunca peça para ler a matéria antes de ser publicada. Uma matéria jornalística não é anúncio, que precisa ser aprovado pela fonte. Caso o assunto seja muito técnico,

você pode sugerir ao repórter ler trechos antes da publicação, para evitar erros. Mas deixe claro que é uma opção do jornalista acatar ou não a sugestão. O melhor é sempre colocar-se a disposição para sanar eventuais dúvidas ou explicar pontos que não ficaram claros.

Em regra, jornalistas têm pressa e é comum solicitarem entrevistas e informações em momentos inoportunos, com o estabelecimento de prazos curtos. Isso ocorre pela própria dinâmica dos veículos, que possuem horários de fechamento bastante rígidos. Além desses prazos, jornalistas costumam trabalhar em mais de uma matéria por vez, sob constante pressão de sua chefia.

Lembre-se que os veículos trabalham com prazos e fluxos de produção. Descumprir esses prazos significa não ter a matéria finalizada a tempo de publicá-la. Não desconsidere que o ritmo de trabalho do jornalismo é muito diferente do ambiente forense. Tenha paciência, seja gentil e receba o repórter com presteza.

Por que entrar em contato com a Assessoria de Imprensa?

A Assessoria de Imprensa é um serviço à disposição dos membros da Defensoria para todos os casos em que haja interesse ou necessidade de interação com a imprensa. Orientamos que a Coordenadoria de Comunicação seja acionada em todos os casos, para oferecimento prévio de orientação e suporte. Lembre-se que os profissionais da CCSAI possuem experiência na área e trabalham em prol da Defensoria Pública, com interesse na divulgação positiva da imagem da instituição. O relacionamento com a imprensa pode ser benéfico, se bem aproveitado e orientado. E também pode ser desastroso, se desconsiderado ou mal conduzido.

Quando um Defensor quer divulgar uma atuação

Uma divulgação bem sucedida necessariamente é fruto de planejamento. Os jornalistas recebem diariamente dezenas de sugestões de reportagens e cabe às chefias decidirem quais pautas serão trabalhadas ou não. Por isso, é importante uma preparação prévia pela Coordenadoria de Comunicação Social sobre o caso para garantir uma ampla repercussão da atuação da Defensoria.

Quando um Defensor envia uma sugestão de pauta à CSSAI, seus

jornalistas irão se inteirar sobre o assunto, pesquisar dúvidas, preparar um texto de divulgação (“releasse”) e entrar em contato com repórteres que cobrem a área.

Dica: avise a Coordenadoria de Comunicação com antecedência sobre atuações importantes – como a realização de uma audiência pública, ajuizamento de ação civil pública ou evento de grande relevância. Esse procedimento garante a qualidade e a otimização da divulgação.

Quando um veículo quer conversar com um Defensor

Muitas vezes, por possuir um contato direto, o jornalista liga diretamente para o celular do Defensor ou para sua unidade. Nesses casos, orientamos que a ligação seja direcionada à Coordenadoria de Comunicação, para recepção e processamento da demanda.

Jornalistas, por experiência e por necessidade de agilidade, sempre tentam driblar a assessoria de imprensa. Basta explicar a situação ao jornalista: “Terei prazer em atendê-lo, mas não posso fazê-lo agora. Você pode entrar em contato, por favor, com nossa Assessoria de Imprensa?”

A CCSAI irá avaliar quais questões serão abordadas durante a entrevista, traçar o perfil do veículo (com análise de edições passadas) e também os trabalhos anteriores do repórter (muitos costumam se especializar em áreas como segurança pública, educação, saúde, etc). Eventualmente, alguns dados de atuações semelhantes da Defensoria podem ser buscados. Essa avaliação é repassada ao Defensor, para que ele possa se preparar da maneira mais adequada e tomar a decisão sobre se aceita o pedido de entrevista e, em caso positivo, se a faz pessoalmente, por telefone, por nota escrita, etc.

A Coordenadoria de Comunicação repassa todos os pedidos de entrevistas aos Defensores procurados, a quem cabe decidir a seu respeito. Oferece, contudo, uma avaliação e orientação a respeito.

Dica: em regra, é melhor atender um jornalista antes de a matéria ser veiculada. Buscar uma reparação em uma reportagem já publicada pode não surtir o efeito esperado.

Avalie bem os convites para participar de entrevistas a programas de rádio e televisão. Lembre-se que muitos deles não possuem um perfil jornalístico, mas sim de entretenimento. Nesses casos, a apresentação de um tema, em regra, já possui um viés definido, que não será modificado pelas opiniões pessoais do Defensor.

Se receber um convite, contate a Coordenadoria de Comunicação, que irá entrar em contato com a produção do programa e pesquisar edições anteriores antes de fornecer orientação.

Dica: instrua Servidores e Estagiários para encaminhar à Coordenadoria de Comunicação os jornalistas que ligarem sem aviso prévio à sua unidade.

Dados pessoais dos cidadãos

Jornalistas costumam contatar a Coordenadoria de Comunicação procurando usuários da Defensoria que se enquadrem em determinadas matérias. Em regra, a CCSAI aciona Defensores que atendem esse tipo de demanda. Quando isso ocorrer, esforce-se para encontrar um cidadão com o perfil da matéria – o “personagem”. A partir disso, o jornalista também ouvirá o Defensor que atuou no caso – divulgando o trabalho da instituição.

A Coordenadoria de Comunicação sempre liga para o cidadão para pedir permissão antes de passar seus contatos a um jornalista, após fornecer todos os esclarecimentos. A CCSAI também se preocupa com a exposição dos cidadãos atendidos pela Defensoria e fica atenta à possibilidade de eventuais prejuízos. É regra de trabalho que um usuário atendido pela Defensoria participe de reportagem apenas por vontade própria, após ser informado e consultado a respeito.

Lembre-se de que as pessoas procuram a Defensoria por problemas íntimos que as afligem – às vezes familiares, relacionados a violências ou mesmo vexatórios. Por isso, não repasse aos jornalistas quaisquer dados pessoais, incluindo-se documentos, telefones ou endereços. Cuidado com cópias de peças judiciais. Orientamos que qualquer pedido nesse sentido seja encaminhado à Coordenadoria de Comunicação, que irá proceder como explicado acima.

Dica: em casos de gravações em vídeo do público aguardando ou sendo atendido em sua unidade, evite a identificação nas imagens de pessoas sem autorização prévia. Isso pode evitar uma reclamação de exposição indejada – especialmente de quem procura orientação da Defensoria sem conhecimento prévio de parentes, etc.



Participando de uma entrevista

Mensagem-chave: é muito importante que, ao dar uma entrevista, o Defensor saiba previamente qual é a mensagem-chave que deseja transmitir. Uma entrevista deve ser encarada como uma oportunidade para passar uma ideia ou informação principal – o que envolve, inclusive, a escolha de palavras apropriadas.

É também, sempre, uma oportunidade para divulgar a Defensoria Pública e seus trabalhos.

É um grande risco encarar uma entrevista como uma conversa livre, como se fosse feita com um colega de profissão ou amigo. Especialmente ao vivo, a entrevista pode se tornar confusa ou sem o

foco desejado. Na pior das hipóteses, pode se tornar um “tiro no pé”.

Antes de falar com o jornalista, prepare a mensagem que deseja transmitir e procure, durante a entrevista, encaixá-la nas respostas. Repita, com enfoques diferenciados, os aspectos que você quer destacar.

Lembre-se que você é uma autoridade pública e representa a Defensoria Pública: por isso, prepare-se para falar em nome da Defensoria, dentro das atribuições do seu cargo e dos casos sob sua responsabilidade. Deixe claro ao jornalista quando for expressar uma opinião pessoal, que não necessariamente é uma opinião de consenso na instituição.



Dicas práticas

› Tente começar frases da entrevista com “A Defensoria Pública de São Paulo...”. Em eventual edição, ficará difícil desvincular a atuação da Defensoria Pública. Quando emitir uma opinião preponderantemente pessoal, deixe essa circunstância clara.

› Vá direto ao assunto e comece sempre pelas conclusões. Organize suas ideias por ordem de importância, e não por ordem cronológica. Priorize as informações relevantes, e não os detalhes. Pense no interesse do público-alvo e não na curiosidade profissional de colegas.



› Não seja prolixo. Respostas longas, principalmente em entrevistas para rádio ou televisão, serão editadas. Respostas curtas são mais eficazes. Não é possível aprofundar debates jurídicos em entrevistas jornalísticas.

› Fale sempre de forma objetiva, concisa e clara, com frases curtas, em ordem direta e sem intercalações. Transmita segurança e seja objetivo. Evite análises cansativas.

› Utilize linguagem coloquial, mas evite as gírias. Evite termos técnicos e o “juridiquês”. Lembre-se de que sua resposta deverá ser compreendida por todos: pessoas com muita e com pouca instrução. Uma entrevista não é voltada aos colegas de profissão.



Dica: evite o “juridiquês”: “O artigo 227 da Carta Magna Federal garante o princípio da prioridade absoluta, enquanto norma constitucional hierárquica, ‘lex superior’, aos direitos da criança e do adolescente”. Em seu lugar, prefira: “Segundo a Constituição, os direitos da criança e do adolescente são prioritários”.

Dicas práticas



› Evite cacoetes (ex.: né, então, daí, etc.), siglas pouco comuns, neologismos e palavras desconhecidas.

› Durante as entrevistas refira-se sempre à Defensoria Pública – e não a órgãos internos. Assim, será transmitido com clareza que a atuação é da Defensoria Pública de São Paulo – uma instituição única, independente se o caso específico for realizado na Capital, no interior ou por um Núcleo Especializado. Ao invés de “O Núcleo de Habitação atua em prol das famílias atingidas pela enchente”, sugerimos “A Defensoria Pública atua em prol das famílias atingidas pela enchente”.

› Caso seja indispensável referir-se a um Núcleo ou Unidade, não utilize siglas desconhecidas, como Nudem, Nediped e outras. Prefira Núcleo dos Direitos da Mulher, Núcleo dos Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência, etc.

› Algumas perguntas podem parecer primárias – ou até absurdas no mundo jurídico – mas são absolutamente normais para quem não é especialista na área. Nem todos os jornalistas sabem o que é “trânsito em julgado” ou “impetrar um mandado de segurança”. Lembre-se de que os jornalistas muitas vezes são leigos e têm pouco contato com o vocabulário jurídico, além de escreverem reportagens sobre diversos assuntos variados – de economia a saúde, passando por direito e gastronomia. Tenha paciência e responda com clareza.

› Durante as entrevistas, evite o uso de tratamentos que são dispensáveis e restritos à vivência forense. Ao invés de dizer “O excelentíssimo senhor doutor juiz de direito tem apoiado nossa iniciativa”, prefira: “O juiz tem apoiado nossa iniciativa”.

› Atenha-se aos fatos. Evite referir-se a comentários ou informações sem fonte. Nunca use expressões do tipo “ouvi falar” ou “me disseram”. Lembre-se que você é responsável pelas informações que são repassadas ao jornalista e declarações feitas aos veículos de comunicação, e elas serão creditadas à instituição Defensoria Pública.

Dicas práticas

› Não fique constrangido caso não saiba responder a alguma pergunta de imediato. Aponte as razões: “ainda não tenho essas informações”, “preciso confirmar alguns dados, antes de ter uma posição definitiva”. Se o prazo de apuração permitir, é natural pedir ao repórter um tempo para checar informações e depois retornar com uma posição ou opinião final.

› A expressão “nada a declarar” em geral não é a resposta mais adequada para algo que não pode ser respondido. Tente explicar o motivo: “não posso responder no momento, porque o processo está em segredo de justiça”; “porque as apurações ainda estão em curso”. Se necessário, procure a Coordenadoria de Comunicação para transmitir a posição.



› Se você tiver uma ideia de artigo para algum jornal ou revista de cunho jornalístico, busque saber previamente o limite de espaço da publicação pretendida. Para o jornal Folha de S. Paulo, o artigo deve ter até 3 mil toques e, para O Estado de S. Paulo, de 5.600 a 5.900 toques. O título deve ser curto e o texto acompanhado de um mini currículo. Os toques incluem caracteres e espaçamentos.



Dica: a CCSAI recebe propostas de artigos de Defensores e os encaminha para veículos jornalísticos. Veículos jornalísticos se interessam por artigos que tratam de temas atuais ou que abordem assuntos de interesse geral. Não é possível conseguir espaço para artigos com perfis acadêmicos, estritamente técnicos ou de linguagem excessivamente jurídica.

Dicas práticas

› É fundamental se manter atualizado tanto a respeito do assunto que irá tratar em uma entrevista, quanto a respeito de sua área de atuação cotidiana. Ler mais de um veículo jornalístico cotidianamente é importante para manter contato com enfoques diversos e pluralidade de opiniões e linhas editoriais. Isso evita também que se esteja desinformado durante a entrevista.

› Antes de aceitar conceder uma entrevista, identifique o tratamento que o veículo destina às suas matérias e para qual público você irá falar. Certifique-se de ter entendido qual é a pauta e o objetivo da entrevista.

› Caso seja um programa de entrevistas ou um debate, questione se outra pessoa irá participar e quem é o entrevistador ou mediador. Seja cuidadoso: informe-se previamente sobre o perfil dos outros participantes, antes de aceitar ou não o convite.

› Avalie a importância da entrevista e se sua publicação trará riscos ou prejuízos para alguma atividade em curso.

› Escolha um local confortável e discreto para conceder a entrevista. Se a entrevista for marcada para um dos edifícios da Defensoria, escolha um ambiente tranquilo, desligue os telefones e peça para não ser interrompido. Evite interrupções ou distrações, especialmente em entrevistas ao vivo ou por telefone.

› Tenha à mão um papel com as principais anotações, de modo que possa consultá-las de forma rápida e discreta. Municie-se com informações que possam colaborar nos esclarecimentos de suas posições. Ter uma cola é natural.



Dica: a Coordenadoria de Comunicação acompanha diariamente todos os assuntos afetos à Defensoria que são tratados pela imprensa. Sempre que precisar, solicite suporte.

Dicas práticas

› Aproveite o contato inicial com o repórter, antes de a gravação e a entrevista começarem, para fazer uma exposição geral do assunto. Esse procedimento garante que o jornalista entenda bem o assunto da matéria e a atuação da Defensoria. Dessa maneira, algumas perguntas básicas também serão respondidas antecipadamente. Nos casos de rádio e televisão, é comum que o repórter antecipe as perguntas durante essa preparação, para que a gravação e edição final sejam mais ágeis.

› Esteja preparado para ser fotografado e filmado. Evite roupas, acessórios brilhantes ou maquiagem que possam ter um efeito indesejado na televisão, desviando a atenção do telespectador. Sua imagem também transmite credibilidade ou descrédito.

› Cores e combinações discretas são recomendadas porque a transmissão pode distorcer algumas tonalidades. Para homens, recomenda-se o uso de ternos escuros. Para mulheres, roupas lisas (sem estampas) e com mangas. Se a gravação ocorrer em estúdio, procure saber a cor do cenário com antecedência e vá para a entrevista com roupa de cor diferente. Em regra, por esse motivo, não se deve usar roupas em tons de verde ou de azul.



› Encerrada a entrevista, pergunte se ficou alguma dúvida sobre o que foi conversado.

› Caso alguma informação relevante tenha sido publicada incorretamente, avise a Coordenadoria de Comunicação, que irá esclarecer o assunto e pedir uma eventual retificação. Às vezes, pode ser mais interessante tentar obter uma nova matéria do que conseguir uma errata ou uma carta na seção de leitores.

Dica: caso tenha combinado com um veículo uma entrevista exclusiva, não informe nem forneça as mesmas informações a outros jornalistas. Se, entretanto, outro jornalista tiver acesso à mesma informação, ligue imediatamente para o repórter inicial e explique a situação com a antecedência possível.

Fontes e referências bibliográficas:

Os conteúdos das fontes bibliográficas citadas a seguir foram pesquisados e utilizados como base para a elaboração deste manual.

Manual de Redação do jornal Folha de S. Paulo,
16ª edição. São Paulo: Publifolha, 2010.

**Ministério Público da União – Manual de
Relacionamento com a Imprensa – 2006.** Acesso em
[www.prt24.mpt.gov.br/site/includes/docs/comunicacao/
institucional/manual_imprensa_2ed.pdf](http://www.prt24.mpt.gov.br/site/includes/docs/comunicacao/institucional/manual_imprensa_2ed.pdf)

**Ministério Público do Estado de São Paulo – Guia
Prático de Relacionamento com a Imprensa – 2009.**
Acesso em www.mp.sp.gov.br/portal/page/portal/comunicacao

**Tribunal Regional Federal da 3ª Região – Manual de
relacionamento com a imprensa – 2000.** Acesso em
[www.jfsp.jus.br/assets/Uploads/administrativo/NUCS/
manual-imprensaXjudiciario.pdf](http://www.jfsp.jus.br/assets/Uploads/administrativo/NUCS/manual-imprensaXjudiciario.pdf)

Texto, diagramação, ilustração, produção e impressão:

Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de
Imprensa da Defensoria Pública do Estado São Paulo
Dezembro de 2011



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO