

# **A Ouvidoria pública lidando com a mídia**

Paulo Sergio Machado  
Ouvidor da Radiobrás

# Onde estão definidos os direitos do cidadão?

- Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Tratados internacionais sobre direitos sociais, econômicos, culturais e políticos
- Constituição Brasileira de 1988
- Constituições Estaduais

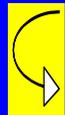
## CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

### • CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

- Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

# Hierarquia dos Atos Jurídicos

Constituição Federal



Lei Complementar (ex:LDB)



Lei Ordinária



Decreto



Regimentos internos, Normas e etc...

# Hierarquia das Políticas Públicas

Constituição Federal



PPA

Lei Complementar (ex:LDB)



PDE (por ex.)

Lei Ordinária  
(Estados e Municípios)



Planos  
Estaduais e Munic.

**Políticas Públicas (Programas e Ações)**



**SERVIÇOS PÚBLICOS**

**C I D A D Ã O**



# Como a mídia cobre as políticas públicas?

- **Horror:**

- **Menina de 15 anos presa em cela com 20 homens no Pará diz ter mantido relações sexuais em troca de comida**

- Publicada em 21/11/2007 às 09h19m

- *TV Globo; O Globo Online* RIO -

# Situação dos Conselhos Tutelares

- **12%** dos conselhos tutelares não têm espaço permanente para funcionar
- **15%** não têm mobiliário básico (cadeiras e mesas)
- **24%** não têm material de consumo, como papel e envelopes
- **30%** não dispõem de textos legais, como o Estatuto da Criança e Adolescente e resoluções referentes ao tema
- **32%** não contam com computador
- **28%** não têm acesso a internet
- **37%** não têm telefone
- **39%** não têm carro
- Há hoje **4.880** conselhos tutelares distribuídos pelos **5.564** municípios brasileiros. O déficit é de cerca de **680** municípios sem o serviço, embora a presença de no mínimo um conselho tutelar por município seja determinada por lei.

# Execução Orçamentária OCA

<u>ANO</u>	<u>Programa (Cod/Desc)</u>	<u>Dotação Inicial</u>	<u>Autorizado</u>	<u>Empenhado</u>	<u>Liquidado (Subelemento)</u>	<u>Pago</u>
<u>2004</u>	<u>0070 - PROTECAO SOCIAL A INFANCIA, ADOLESCENCIA E JUVENTUDE</u>	<u>315.510.395</u>	<u>379.222.848</u>	<u>353.523.353</u>	<u>353.523.353</u>	<u>297.794.225</u>
<u>2005</u>	<u>0070 - PROTECAO SOCIAL A INFANCIA, ADOLESCENCIA E JUVENTUDE</u>	<u>357.867.152</u>	<u>357.867.152</u>	<u>349.370.252</u>	<u>349.370.252</u>	<u>329.348.173</u>
<u>2006</u>	<u>0070 - PROTECAO SOCIAL A INFANCIA, ADOLESCENCIA E JUVENTUDE</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
<u>2007</u>	<u>0070 - PROTECAO SOCIAL A INFANCIA, ADOLESCENCIA E JUVENTUDE</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>

# Execução Orçamentária OCA

ANO	Programa (Cod/Desc)	Dotação Inicial	Autorizado		Empenhado	Liquidado (Subelemento)	Pago
2004	1329 - PRIMEIRO EMPREGO	189.100.000	160.626.710		51.828.285	51.828.285	32.608.145
2005	1329 - PRIMEIRO EMPREGO	140.737.456	140.399.903	100.991.763		100.990.173	64.385.096
2006	1329 - PRIMEIRO EMPREGO	135.792.742	149.097.866	93.244.669		93.244.669	66.972.963
2007	1329 - PRIMEIRO EMPREGO	130.996.000	120.996.000	100.660.470		78.807.541	77.404.276

# Como a mídia cobre as políticas públicas?



# TRAGÉDIA EM CONGONHAS



- *Do G1, em São Paulo 17/07/2007 - 22h55 - Atualizado em 22/08/2007 - 16h37*
- Um avião da TAM se chocou contra um prédio da empresa ao lado do Aeroporto de Congonhas, na Zona Sul de São Paulo, e pegou fogo, no dia 17 de julho, causando a morte das 187 pessoas a bordo e de outras que estavam no solo.

A aeronave, um Airbus A320, vôo JJ 3054, partiu de Porto Alegre às 17h16 e pousou em São Paulo às 18h48 do dia 17 de julho. Percorreu toda a pista, virou à esquerda e atravessou uma avenida antes de bater no prédio, onde a empresa mantinha um depósito. O acidente é o maior da aviação no país.

## “O contexto da tragédia”

- Ação Civil Pública datada de 24 de janeiro de 2007, impetrada pelo Ministério Público Federal contra a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e a Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária (Infraero) dava conta dos riscos iminentes de um acidente

# Ação civil pública

- “A abstenção do poder público é uma das formas mais nocivas de violação da lei. O direito ao funcionamento dos serviços públicos se inscreve destacadamente no elenco de direitos essenciais do cidadão”
- “O equilíbrio e a estabilidade sociais dependem, cada vez mais, da eficiência e moralidade da administração pública, cujas repercussões atingem, constantemente, os interesses de cada um dos membros da sociedade”.

# Ação civil pública

- “Quantas vidas mais serão colocadas em risco para que medidas efetivas e satisfatórias sejam tomadas?”.
- Direitos que estavam sendo desrespeitados:
  - à vida;
  - à segurança;
  - à integridade física;
  - à serviços aeroportuários.

# Serviços Aeroportuários

- Segundo os procuradores, isso significa aeroportos e tudo que eles contêm: as pistas, que não devem ser curtas nem derrapantes; os controladores de vôo, que não devem trabalhar sob pressão; o pessoal de terra, que mesmo em dias de chuva não devem correr riscos de ser atropelado por aviões de 80 toneladas; as salas de espera, que devem acomodar a todos que esperam por aviões que não devem se atrasar; e mais a segurança dos passageiros, é claro.

# Como a mídia cobre as políticas públicas?

- Plano Bresser: poupadores têm até maio para reaver R\$ 1,6 trilhão em perdas
- *Uol - 21/03/2007 - 12h08*
- SÃO PAULO - Poupadores que perderam rendimento de suas aplicações após a criação do Plano Bresser, em 12 de junho de 1987, têm até o dia 31 de maio para pedir o ressarcimento de aproximadamente R\$ 1,6 trilhão referente à correção do indexador do investimento. O montante agrega valores de bancos públicos e privados.

# Mídia e Ouvidoria na Esfera Pública

- A organização da sociedade, no estado direito, pressupõe a existência de espaços necessários para discussão, argumentação e decisão sobre a vida social. Esse espaço, que não é somente físico, constitui a **ESFERA PÚBLICA** da qual a imprensa é o cerne e a Ouvidoria pública sua alma !!!!

# A ouvidoria pública e a esfera pública

- a Ouvidoria pública é uma arena que a sociedade democrática criou para validar, para legitimar as 'vontades' do público e dos 'públicos' acerca do que é o melhor para todos, em termos de serviços públicos. É o espaço abstrato e institucional [reconhecido por todos] onde são agendados os problemas relativos ao interesse público (direitos do cidadão).

# Ouvidoria pública e imprensa: espaços para argumentação

- A ouvidoria pública é um espaço onde o cidadão coloca sua argumentação a favor de seus interesses (demandas). A imprensa também é um espaço público onde o cidadão deve poder colocar sua argumentação a favor de seus interesses.
- **OUVIDORIA E IMPRENSA  
CONVERGEM EM SUAS  
FUNÇÕES SOCIAIS**

# Princípios que norteiam a atividade da Ouvidoria pública

- São os mesmos princípios que norteiam a administração pública na prestação dos serviços públicos – Emenda Constitucional 19/98 – Art.37
- **LEGALIDADE**
- **IMPESSOALIDADE**
- **MORALIDADE**
- **EFICIÊNCIA** (eficiência = direito difuso da cidadania - CF)
- **PUBLICIDADE** (política de comunicação da ouvidoria)

# DECRETO Nº 6.555, DE 8 DE SETEMBRO DE 2008.

- (Regulamenta a política de comunicação do Poder Executivo Federal )
- I - Imprensa;
- II - Relações Públicas;
- III - Comunicação Digital;
- IV - Promoção;
- V - Patrocínio; e
- VI - Publicidade, que se classifica em:
  - a) publicidade de utilidade pública;
  - b) publicidade institucional;
  - c) publicidade mercadológica; e
  - d) publicidade legal.

**Art. 1o As ações de comunicação do Poder Executivo Federal serão desenvolvidas e executadas de acordo com o disposto neste Decreto e terão como objetivos principais:**

- I - dar amplo conhecimento à sociedade das políticas e programas do Poder Executivo Federal;
- II - divulgar os direitos do cidadão e serviços colocados à sua disposição;
- III - estimular a participação da sociedade no debate e na formulação de políticas públicas;
- IV - disseminar informações sobre assuntos de interesse público dos diferentes segmentos sociais; e
- V - promover o Brasil no exterior.

**Art. 2º No desenvolvimento e na execução das ações de comunicação previstas neste Decreto, serão observadas as seguintes diretrizes, de acordo com as características de cada ação:**

- I - afirmação dos valores e princípios da Constituição;
- II - atenção ao caráter educativo, informativo e de orientação social;
- III - preservação da identidade nacional;
- IV - valorização da diversidade étnica e cultural e respeito à igualdade e às questões raciais, geracionais, de gênero e de orientação sexual;
- V - reforço das atitudes que promovam o desenvolvimento humano e o respeito ao meio ambiente;

# Decreto n.6.555 Art. 2º

- VI - valorização dos elementos simbólicos da cultura nacional e regional;
- VII - vedação do uso de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos;
- VIII - adequação das mensagens, linguagens e canais aos diferentes segmentos de público;
- IX - uniformização do uso de marcas, conceitos e identidade visual utilizados na comunicação de governo;
- X - valorização de estratégias de comunicação regionalizada;

## Decreto n.6.555 Art. 2º

- XI - observância da eficiência e racionalidade na aplicação dos recursos públicos; e
- XII - difusão de boas práticas na área de comunicação.

# Objetivos da comunicação de uma ouvidoria pública

- divulgar os direitos do cidadão;
- divulgar a luta pelos direitos;
- difundir o instituto da ouvidoria;
- incentivar a participação do cidadão na gestão do Estado e do governo;
- contribuir para a construção de uma democracia participativa (cidadão fiscaliza e controla os serviços públicos);
- dar publicidade às ações da ouvidoria (divulgação de relatórios e estatísticas)

# Produzindo a comunicação da ouvidoria

- A ouvidoria ajudando a mídia a qualificar o debate sobre:
- ***DIREITOS DO CIDADÃO***
- ***EFICIÊNCIA/EFICÁCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS***
- ***QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS***
  - (nosso trabalho é notícia)
- 1 - A seleção dos “casos” com base em:
  - universalidade do conteúdo (direitos e deveres);
  - dimensão do exemplo para a construção da cidadania;
  - abrangência do exemplo em termos de indivíduos e/ou grupos atingidos;
- 2 - Construção de uma sugestão de pauta

# Sugestão de pauta

- **PESQUISA** (estatísticas, legislação, normas, regras e/ou tratados que regulamentam o assunto).
- **APURAÇÃO** (verificação de dados sobre o assunto, quais são interesses/direitos e deveres das partes envolvidas)
- **FONTES** ( legitimidade, autoridade, conhecimento especializado)
  - **CONTRAPONTO** ( interesses contraditórios)
  - **DIVERSIDADE DE OPINIÕES** ( diferentes pontos de vista sobre o assunto)

# Sugestão de pauta

- **CONTEXTUALIZAÇÃO** (porque tal fato aconteceu, qual a relação do fato com outros fatos) .
- **PERSPECTIVAS** (possíveis conseqüências)
- **LINGUAGEM** (coloquial, evitar termos técnicos)
- **RELEVÂNCIA DO ASSUNTO** ( a abrangência, o novo, o inédito)
- **ENFOQUE** ( impacto na vida do cidadão )
- **ABORDAGENS** (social, política, econômica, jurídica, científica, humanitária e etc...)

## Administrando a relação com a mídia

- Reuniões com chefes de redações, editores e repórteres (transparência);
- Palestras / seminários / cursos;
- Mala direta (*mailling*) - releases;
- Sugestões de pautas.
- Avaliação permanente da relação com a mídia

- Paulo Machado
- Telefones: 61- 9985 – 3707 e 61- 3327 - 4091

Email: [paulomachado@radiobras.gov.br](mailto:paulomachado@radiobras.gov.br)

Site: Coluna do Ouvidor em  
[www.agenciabrasil.gov.br](http://www.agenciabrasil.gov.br)

## Referencias bibliográficas:

- Formação e Desenvolvimento da Opinião Pública - Sidinéia Gomes Freitas. Universidade de São Paulo. revista Comunicarte, Campinas, v. 2, n. 4, p. 177-184, segundo semestre 1984.
- Orientações para implantação de unidade de ouvidoria. Controladoria Geral da União – Ouvidoria Geral da União, Brasília-DF, 3a. Edição.
- INESC / ANDI- **ANÁLISE ORÇAMENTÁRIA DO OCA 2003 à 2007 –** (relatório preliminar)