

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
BACHARELADO EM GESTÃO PÚBLICA

**Carolina Brauer David de Sousa**

**COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: O CASO DA ASSESSORIA DE  
COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
(SMS) DE CONTAGEM (MG)**

**Belo Horizonte**

**2019**

**Carolina Brauer David de Sousa**

**COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: O CASO DA ASSESSORIA DE  
COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
(SMS) DE CONTAGEM (MG)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da  
Universidade Federal de Minas Gerais, como  
requisito parcial à obtenção do título de bacharel em  
Gestão Pública.

Orientadora: Telma Maria Gonçalves Menicucci

Belo Horizonte

2019

ii

**Carolina Brauer David de Sousa**

**COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: O CASO DA ASSESSORIA DE  
COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
(SMS) DE CONTAGEM (MG)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da  
Universidade Federal de Minas Gerais, como  
requisito parcial à obtenção do título de bacharel em  
Gestão Pública.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Telma Maria Gonçalves Menicucci (orientadora) – UFMG/DCP

---

Ângela Maria Carrato Diniz – UFMG/COM

Belo Horizonte, 8 de julho de 2019

## AGRADECIMENTOS

Agradeço aos colegas jornalistas Guilherme Ítalo, Janine Horta e Zu Moreira, responsáveis pelas indicações em todos os trabalhos por mim realizados no âmbito do jornalismo; a André Corrêa Polatscheck, parceiro de mais de uma década para elaborar gráficos e atividades ligadas à matemática e à estatística e, também, a todo tipo de formatação; a Pedro Brauer, meu primo-irmão, responsável pelos ensinamentos que possibilitaram com que eu fosse aprovada em Cálculo 1, após duas reprovações; a Lene Brauer, minha mãe, por ter abdicado temporariamente do projeto de viver em uma comunidade, por ela escolhida para vivenciar sua espiritualidade, para que eu pudesse concluir o meu curso; a Ríglea Brauer, minha tia, por ter financiado todo o primeiro semestre do curso de jornalismo que um dia tentei concluir; a meu avô paterno Antônio David de Sousa Sobrinho, professor de Matemática na UFMG até se aposentar nessa instituição, pelo exemplo de disciplina e correição; à psiquiatra Maria Elizabeth Guimarães Rocha, cujo acompanhamento que vem sendo feito há anos ajudou-me a chegar até aqui; a Telma Menicucci, professora, amiga e orientadora em tempo integral, alguém sem quem eu jamais teria conseguido elaborar um trabalho tão robusto e coeso; aos presidentes Luís Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff e ao Partido dos Trabalhadores (PT), que implementaram políticas de democratização do acesso ao ensino superior que possibilitaram o meu ingresso na UFMG; e, ainda, a todos os envolvidos na criação do curso de Gestão Pública, um curso cidadão e necessário.

## RESUMO

A Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC) realiza importantes funções na divulgação de informações sobre saúde e, também, responde a demandas sobre saúde da sociedade encaminhadas pela mídia em geral e pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC. Ainda que não possa ser considerada como um instrumento formal de *accountability* dos gestores municipais, algumas de suas atividades desempenhadas rotineiramente podem contribuir para esse objetivo. Nessa perspectiva, a assessoria atende a duas dimensões de responsabilização dos gestores públicos: por um lado, por meio da difusão de informações (dimensão transparência) e, por outro, recebendo insumos sobre a qualidade dos serviços prestados, o que pode influenciar as decisões dos gestores (dimensão responsividade). A partir desses argumentos, este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) discutiu o conceito de *accountability* e suas diversas dimensões, com enfoque nas questões que dizem respeito ao controle social, e, também, o funcionamento de uma assessoria de comunicação, situando ainda a Ascom no quadro geral da prefeitura, para verificar se, em alguma medida, as ações da Ascom funcionam como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e exercem alguma influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem. No que diz respeito à dimensão transparência, foi feita uma pesquisa empírica entre os meses de janeiro e dezembro de 2018 no Portal da Prefeitura, o site institucional da administração pública municipal, para quantificação e classificação do conteúdo das matérias sobre saúde publicadas. Já sobre a dimensão responsividade, foram quantificados e classificados os e-mails enviados pela mídia em geral e pela Secom, com suas respectivas respostas, ao e-mail institucional da Ascom entre os meses de fevereiro de dezembro de 2018. A pesquisa indicou que é possível considerar que as ações da Ascom funcionam como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e com influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem, na medida em que seu trabalho se expressa essencialmente em duas vias: por um lado, produzindo informações para o público em geral e, por outro, atuando como um espaço de recebimento de demandas, principalmente reclamações, por diferentes meios.

Palavras-chave: *Accountability*, Assessoria de comunicação em saúde, Comunicação em Saúde.

## LISTA DE FIGURAS, TABELAS E GRÁFICOS

Figura 1: Mapa das regiões administrativas do município de Contagem .....	21
Figura 2: Organograma da administração do Poder Executivo .....	23
Figura 3: Organograma da Secretaria Municipal de Comunicação .....	25
Figura 4: Organograma da SMS.....	26
Figura 5: Públicos com os quais a Ascom se relaciona .....	34
Figura 6: Conteúdo das matérias relativas à Saúde no Portal da Prefeitura, segundo o tema e por mês, 2018 .....	39
Figura 7: Conteúdo das matérias relativas à saúde publicadas no Portal da Prefeitura, segundo o tema, 2018 .....	40
Figura 8: Classificação do conteúdo das demandas recebidas por e-mail das mídias em geral e da Secom, 2018 .....	42
Figura 9: Demandas recebidas por e-mail (mídias e Secom) por mês, 2018 .....	42
Figura 10: Quantidade de demandas recebidas das mídias em geral e da Secom, 2018 .....	43
Figura 11: Quantidade de demandas apresentadas veículo por veículo e pela Secom, 2018 .....	43
Figura 12: Demandas categorizadas advindas da Secom, 2018 .....	46
Figura 13: Classificação dos encaminhamentos dados às demandas das mídias em geral e da Secom, 2018 .....	46

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	8
1 – ACCOUNTABILITY E SUAS DIVERSAS DIMENSÕES .....	10
1.1 O que é accountability? Conceito, origens e a relação com a democracia.....	10
1.2 Os tipos de accountability .....	13
1.3 Accountability e a Ascom.....	17
2 – APRESENTAÇÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS).....	18
2.1 Funções de uma Assessoria de Comunicação.....	18
2.2 A Ascom / SMS dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Contagem .....	21
2.3 Ações rotineiras da Ascom .....	28
3 – APRESENTAÇÃO DOS DADOS .....	34
3.1 Metodologia .....	34
3.2 Resultados .....	37
3.2.1 Transparência .....	37
3.2.2 Responsividade .....	41
CONCLUSÃO .....	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXO 1 - TABULAÇÃO DIMENSÃO TRANSPERÊNCIA – DATA DE PUBLICAÇÃO DAS MATÉRIAS E COMO FORAM CLASSIFICADAS.....	55
ANEXO 2 - TABULAÇÃO DIMENSÃO RESPONSABILIDADE – DATA DE CHEGADA DOS E-MAILS, VEÍCULOS E CLASSIFICAÇÕES RECEBIDAS .....	62

## INTRODUÇÃO

Neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o objeto de pesquisa é a Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC), município que possui aproximadamente, segundo o Censo do IBGE de 2010, 603.442 residentes na cidade. A Ascom atende, assim, à SMS, um órgão de execução finalística, mas a gerência das atividades da Ascom está relacionada aos órgãos de assessoramento direto do prefeito, respondendo, em última instância, à Secretaria Municipal de Comunicação (Secom).

A Ascom não está descrita formalmente nem no organograma da Ascom e nem do da Secom, mas, a despeito disso, o órgão realiza importantes funções na divulgação de informações sobre saúde e, também, responde a demandas sobre saúde da sociedade encaminhadas pela mídia em geral e também pela Secom.

A minha inserção profissional na Ascom pelo período de dois anos e três meses, concomitante à realização do curso de gestão pública, suscitou várias indagações, particularmente a ideia de que mesmo não sendo um órgão voltado para a garantia de *accountability* dos gestores municipais, algumas das atividades desempenhadas rotineiramente pela Ascom poderiam contribuir para esse objetivo. Decorre daí a pergunta que foi o ponto de partida deste estudo: Considerando as atribuições e a atuação da Ascom, é possível considerar que suas ações funcionam como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e com influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem?

Com vistas a responder essa pergunta, elaborou-se a seguinte hipótese:

A Ascom pode ser considerada como um instrumento de responsabilização (*accountability*) dos gestores da SMS do município, na medida em que seu trabalho se expressa essencialmente em duas vias: por um lado, produzindo informações para o público em geral e, por outro, atuando como um espaço de recebimento de demandas, principalmente reclamações, por diferentes meios. Nessa perspectiva, a assessoria atende a duas dimensões de responsabilização dos gestores públicos: por um lado, por meio da difusão de informações (dimensão transparência) e, por outro, recebendo insumos sobre a qualidade dos serviços prestados, o que pode influenciar as decisões dos gestores (dimensão responsividade).

Partindo dessa hipótese de trabalho, o objetivo geral do TCC foi analisar o funcionamento da Ascom com vistas a identificar se sua atuação contribui para a responsabilização do gestor de saúde do município, considerando diferentes concepções de *accountability*. Derivado desse objetivo geral, definimos os seguintes objetivos específicos que correspondem às etapas do trabalho:

- Discutir o conceito de *accountability*, que embasa o estudo da prática da Ascom, apresentando o conceito sob a ótica de três artigos-base para a discussão proposta, bem como um breve histórico relativo ao conceito de *accountability* e a relação dele com a democracia, os tipos de *accountability* de acordo com esses autores e a ligação do conceito de *accountability* com o objeto deste TCC, que é a Ascom.



- Situar a Ascom dentro da estrutura da prefeitura e levantar as ações desenvolvidas por ela em relação à divulgação de informações e publicização das ações de saúde e, também, em relação às demandas pontuais de saúde da população recebidas, que são enviadas pela mídia em geral e pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC) e são respondidas pela Ascom,
- Levantar os insumos comunicacionais oriundos de diferentes meios – mídia externa, redes sociais oficiais da prefeitura e “Fale Conosco” – e seus possíveis efeitos sobre o processo decisório a partir das demandas difusas de membros isolados da sociedade, com mediação da mídia externa ou da Secom.

Para atender a esses objetivos, a metodologia utilizada consistiu nos seguintes passos:

- Pesquisa bibliográfica referente ao conceito de *accountability* e de comunicação empresarial para dar sustentação à pesquisa;
- Pesquisa documental a partir de decretos publicados pela Prefeitura para situar a Ascom;
- Pesquisa nos meios de comunicação utilizados pela Ascom, especificamente o Portal da Prefeitura, onde são publicadas matérias sobre o setor saúde do município, com objetivo principal de divulgar as ações na área e fornecer informações variadas;
- Levantamento, quantificação, categorização e análise das demandas societárias encaminhadas formalmente à Ascom por meio de e-mail institucional, tanto pela mídia em geral quanto pela Secom;
- Levantamento, quantificação, categorização e análise dos encaminhamentos formais dados às demandas e reclamações e as decisões produzidas, usando com fonte a caixa do e-mail institucional da Ascom.

O texto está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Na primeira é feita uma discussão conceitual da noção de *accountability* e suas formas e dimensões, enquanto elemento central de uma gestão democrática; na segunda é feita uma apresentação da assessoria de comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), identificando sua posição institucional, suas ações e funções, e associando-as com as funções das assessorias de comunicação de modo geral; na terceira seção são apresentados os resultados da pesquisa relativa às matérias públicas no Portal da Prefeitura e às demandas da população e os encaminhamentos dados pela Ascom; e por fim, são apresentadas as conclusões do trabalho.

## 1 – ACCOUNTABILITY E SUAS DIVERSAS DIMENSÕES

Como já mencionado, este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objeto de análise uma estrutura governamental, a Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC). A Ascom atua divulgando informações governamentais relativas à área da saúde e, também, como canal por meio do qual respostas a reclamações da população relativas à área são produzidas.

O ponto de partida é a ideia de que os produtos principais da Ascom – produção de matérias para divulgar atos de gestão e respostas a demandas dos cidadãos apresentadas por intermédio da mídia externa, e, também, pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC – estão relacionados à dimensão vertical da *accountability*, por meio de um dos seus aspectos, que é o controle social.

Considerando os objetivos e a hipótese que norteiam este trabalho, neste capítulo será discutido o conceito de *accountability*, que embasa o estudo da prática da Ascom.

Essa discussão será feita a partir dos seguintes textos: “La Responsabilización (“accountability”) en la Nueva Gestión Pública Latino-americana (2000)”, elaborado pelo Conselho Científico do Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD); “Accountability horizontal e novas poliarquias (1998)”, de Guillermo O’Donnell; e “Controles democráticos sobre a administração pública no Brasil: Legislativo, tribunais de contas, Judiciário e Ministério Público (2010)”, de Rogério Bastos Arantes, Maria Rita Loureiro, Cláudio Couto e Marco Antonio Carvalho Teixeira.

Este capítulo é composto por três seções. Na primeira, é apresentado o conceito de *accountability* sob a ótica dos três artigos-base para a discussão proposta, bem como um breve histórico relativo ao conceito de *accountability* e a relação dele com a democracia. Na segunda seção, são descritos os tipos de *accountability* de acordo com esses autores. E na terceira seção é apresentada a ligação do conceito de *accountability* com o objeto deste TCC, que é a Ascom.

### ***1.1 O que é accountability? Conceito, origens e a relação com a democracia***

Para o Conselho Científico do CLAD (2000), a *accountability* é entendida como os mecanismos de responsabilização dos governantes numa democracia e está vinculada à ideia de que o governo tem a obrigação de prestar contas à sociedade. A responsabilização na perspectiva de *accountability* é entendida como um valor ou meta-valor que deve guiar os governos democráticos, e sua realização depende tanto da capacidade dos cidadãos para atuar na definição das metas coletivas da sociedade, quanto da construção de mecanismos institucionais que garantam o controle público das ações dos governantes, não apenas durante as eleições, mas também ao longo do mandato dos representantes (CLAD, 2000, p.10).

Ainda de acordo com a publicação do CLAD, a responsabilização é o caminho pelo qual será possível construir uma nova governabilidade democrática na América Latina, ante os desafios que a região deverá enfrentar no século XXI. É por meio da *accountability*, segundo o CLAD, que será possível criar condições macroeconômicas para o crescimento sustentável, corrigir as enormes desigualdades sociais, definir a inserção estratégica da região na ordem internacional e estabelecer disposições que propiciem a cooperação no plano regional.

Para O'DONNELL (1998), o conceito de *accountability* enseja duas dimensões: a *accountability* vertical, que se manifesta por meio do mecanismo do voto (controle de baixo para cima) e por meio do controle burocrático (de cima para baixo); e a *accountability* horizontal, que se dá por meio do mecanismo de *checks and balances* (mútua vigilância entre Poderes), tendo como base a autonomia dos Poderes (controle entre iguais). Permeando essas duas dimensões estariam as três correntes clássicas do pensamento político: democracia, liberalismo e republicano, elementos que seriam incorporados em diferentes graus pelas poliarquias – combinações complexas dessas três tradições políticas. O'DONNELL ressalta que, por um lado, a existência da *accountability* vertical assegura o caráter democrático desses países, “(...) no sentido específico de que os cidadãos podem exercer seus direitos de participar da escolha de quem vai governá-los por um determinado período e podem expressar livremente suas opiniões e reivindicações (p. 30)”. Mas isso não é, para o autor, por outro lado, condição suficiente para que os componentes liberais (há alguns direitos que não devem ser usurpados por nenhum Poder e pelo Estado) e republicanos (deveres públicos requerem cuidadosa sujeição à lei e um devotado serviço ao público, mesmo à custa do sacrifício dos interesses privados dos mandatários), que estão relacionados à *accountability* horizontal, estejam assegurados: é preciso que existam mecanismos para controlar a ação governamental.

Já para ARANTES, LOUREIRO, COUTO E TEIXEIRA (2010), a *accountability* diz respeito à existência de um aparato institucional que garanta a responsabilização política, sem interrupções, do poder público diante da sociedade (p. 113). Para ARANTES *et al.*, existem três formas de *accountability* que existem, com maior ou menor grau de sucesso, em todos os países democráticos contemporâneos. A primeira delas diz respeito ao processo eleitoral, por meio do qual os eleitores punem ou recompensam seus representantes. A segunda reúne o conjunto de instituições de controle intraestatal que fornece mecanismos de fiscalização dos representantes eleitos durante seus mandatos (*checks and balances*). E a terceira relaciona-se à criação de regras estatais intertemporais, afim de limitar o poder governamental para garantir direitos dos indivíduos e da coletividade, para que não sejam alterados por governos de ocasião (citando Abrúcio e Loureiro, data, p. 13). Essa diferenciação seria importante não só para mostrar diferentes caminhos na busca dos ideais democráticos, mas também para permitir a compreensão de que a responsabilização dos governantes será mais efetiva na medida em que houver uma articulação entre essas três formas, com seus respectivos instrumentos e condições garantidoras.

Historicamente, em um primeiro momento, os mecanismos utilizados para responsabilização dos governantes eleitos foram os controles parlamentares e procedimentais como forma de evitar a tirania e a corrupção. Nas formas de controle mais antigas, a responsabilização valia-se, em uma primeira instância, dos controles procedimentais clássicos<sup>1</sup> – judiciais e de auditorias de contas públicas – e do controle parlamentar, em menor medida.

Nos últimos séculos, foram sendo criados instrumentos para controlar e fiscalizar os governos no intervalo entre as eleições, que permitissem a aplicação de sanções quando a lei não fosse cumprida, quando os governantes incorressem em atos de corrupção e, também, no caso em que se afastassem das promessas feitas em campanha eleitoral.

Aos poucos, foram sendo utilizados, em menor escala, os canais de participação social – em que se destaca a experiência da política norte-americana – e os instrumentos para incrementar a transparência governamental, como o *ombudsman* (ou *ouvidor*), originado nos países nórdicos. Também foram surgindo alguns mecanismos de participação popular ou controle social independentes dos Poderes.

Esses três mecanismos de responsabilização – controles procedimentais clássicos, controle parlamentar e controle por meio de mecanismos de participação popular ou controle social independentes – tiveram um marcado desenvolvimento nas democracias posteriores à Segunda Guerra Mundial (1939-1945). A predominância ficou por conta dos controles horizontais dos governantes, seja em relação ao controle do cumprimento das normas burocráticas realizado pelos tribunais de contas, auditorias financeiras independentes ou pelo Poder Judicial, seja em relação ao controle político efetuado pelo Parlamento.

Na década de 1980, entretanto, o mundo foi assolado por uma grande crise do Estado, por transformações operadas pela globalização e pela Terceira Revolução Industrial. Esses fatores, somados ao acúmulo de atividades efetuadas em forma monopólica pelo governo e à crescente insatisfação dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços públicos, criaram as condições estruturais que conduziram a diferentes processos de reforma administrativa.

O impulso veio do mundo anglo-saxão, principalmente da Inglaterra. No bojo desse novo paradigma, em primeiro lugar, houve a privatização e, em segundo, a drástica redução dos gastos públicos e, também, de funcionários públicos no nível central (e aumento daqueles dos níveis subnacionais). Sob a justificativa de melhorar o desempenho do Estado, foram sendo criados mecanismos para fiscalizar a elaboração e os resultados das políticas públicas, mediante instrumentos provenientes da chamada Nova Gestão Pública. Finalmente, foram sendo desenvolvidas formas de participação social como mecanismos de controle e de cogestão dos serviços públicos por representantes da sociedade.

---

<sup>1</sup> Entre os controles procedimentais clássicos, destacam-se i) a atuação do Poder Judiciário para garantir os direitos dos cidadãos frente aos governantes; ii) a fiscalização do manejo dos recursos públicos; e, cada vez mais, iii) a ação de promotores públicos no controle dos políticos.

A forma de provisão de serviços modificou-se em várias nações, em favor da administração orientada pelas demandas dos cidadãos. Para tanto, o primeiro passo foi a descentralização interna da administração, outorgando maior autonomia às agências e estabelecendo controles de acordo com os resultados obtidos. O segundo passo foi a o estabelecimento do controle mediante contratos de gestão entre os órgãos centrais e as agências, como ocorreu no Reino Unido e na França. E o terceiro passo consistiu na extensão da competência da provisão de serviços a entes não-estatais, como ONGs, a própria comunidade favorecida, as universidades e as organizações da iniciativa privada. Nesse sentido, no modelo pós-burocrático ou gerencial, os governos devem prestar contas não só de sua probidade ou promessas eleitorais, mas também, e permanentemente, da efetividade de seus programas.

Conforme afirma o CLAD (2000), a responsabilização insere-se em um sistema mais amplo, o regime democrático moderno, cujos princípios centrais são a soberania popular (“o poder emana do povo”) e o controle dos governantes pelos governados. É para responder a esses dois princípios que, no curso dos últimos três séculos, as eleições – controle vertical dos governos – se converteram no aspecto central da democracia e no principal instrumento de responsabilização dos governantes frente aos cidadãos.

Na mesma linha, destaca-se a discussão clássica sobre *accountability* de O’DONNELL (1998). Na sua análise, a dimensão democrática da *accountability* estaria assegurada pela *accountability* vertical, principalmente por meio das eleições, e a *accountability* horizontal (controle entre poderes e procedimental) garantiria o componente liberal e republicano das poliarquias modernas.

Conforme aponta o CLAD (2000), as duas modalidades de *accountability* - vertical e horizontal - fazem parte dos controles procedimentais tradicionais, que envolvem eleições e voto, controle parlamentar e controles tradicionais clássicos, mas o bom desempenho democrático não é assegurado somente pela mera realização do processo eleitoral, e, tampouco, a atuação independente dos agentes estatais para a consecução da *accountability* horizontal não é condição suficiente para a garantia do controle social, conforme será visto mais à frente.

## **1.2 Os tipos de accountability**

Para O’DONNELL (1998), a *accountability* é composta por duas dimensões: vertical e horizontal. A *accountability* vertical é aquela na qual, por meio de eleições razoavelmente livres e justas, os cidadãos punem ou premiam um mandatário, votando a favor ou contra ele (ou nos candidatos que ele apoie na eleição seguinte). Também constituiriam a *accountability* vertical a liberdade de opinião e associação e o acesso a fontes variadas de informação, que permitiriam articular reivindicações e denúncias de atos de

autoridade públicas (p. 28). O canal principal da *accountability* vertical seriam as eleições, que apresentariam limitações, entre elas o fato de se realizarem apenas de tempos em tempos<sup>2</sup> (p. 28).

Já a *accountability* horizontal, por sua vez, seria definida pela existência de agências estatais que têm o direito e o poder legal para realizar ações que englobam desde a supervisão de rotina de outras agências de Estado (e de seus integrantes) até o *impeachment* contra ações ou omissões que possam ser qualificadas como delituosas (p. 40). Para que esse tipo de *accountability* seja efetivo, deve haver agências estatais autônomas e realmente dispostas a supervisionar, controlar, retificar e/ou punir ações ilícitas de autoridades localizadas em outras agências estatais. Deve haver agências, no plural, porque, de acordo com O'DONNELL, a inexistência de uma rede de agências é uma das dificuldades encontradas na busca da *accountability* horizontal.

Da mesma forma, ARANTES *et al.* (2010) apontam como a primeira forma de *accountability* aquela por meio da qual os eleitores recompensam ou punem os representantes, através das eleições, que é uma parte do processo eleitoral. A segunda diz respeito ao conjunto de instituições de controle intraestatal – os chamados *checks and balances* – que fiscalizam continuamente os representantes eleitos e realizam o controle institucional durante o mandato. Uma terceira forma relaciona-se à criação de regras estatais intertemporais, limitando a atuação do poder governamental, com vistas a garantir os direitos dos indivíduos e os da coletividade, para que não sejam alterados simplesmente pelo governo de ocasião (ou por majorias de ocasião, poderia acrescentar). Essas três formas de *accountability* existiriam, em menor ou maior grau, em todos os países democráticos contemporâneos, e sua consecução dependeria também de condições mais gerais, como políticas sociais e culturais capazes de alicerçar estruturalmente a democracia e suas formas de responsabilização política. O exercício do controle para além da eleição seria fortemente condicionado pela transparência e visibilidade dos atos do poder público, ainda que a transparência não seja condição suficiente.

O documento do CLAD (2000) identifica cinco tipos de responsabilização ligadas às dimensões horizontal e vertical de *accountability*:

### **Responsabilização por meio do controle parlamentar**

Nessa responsabilização, os controladores são os políticos. Essa é uma via clássica de *accountability* que reconhece como premissa não só a separação de Poderes, como também à realização dos *checks and balances*, ou seja, o controle mútuo entre Executivo e Legislativo. Esse tipo de controle constitui-se em um mecanismo horizontal de responsabilização, tendo como uma de suas principais características o conceito liberal de limitação de poder.

---

<sup>2</sup> Também seriam fatores limitadores para a qualidade da *accountability* vertical das eleições a existência de sistemas partidários pouco estruturados, uma alta volatilidade e eleições e partidos e temas de política pública pobremente definidos, e reversões políticas súbitas (p. 29).

## **Responsabilização por meio dos controles procedimentais clássicos**

Essa responsabilização é fundamental na fiscalização republicana dos governos. Ela se realiza através de mecanismos internos à administração, como as comissões administrativas de fiscalização do comportamento financeiro e jurídico dos funcionários, assim como os mecanismos externos, como os tribunais de contas, as auditorias independentes e o Poder Judiciário. Os principais objetivos dessa forma de responsabilização consistem em fazer com que a burocracia administre de acordo com as disposições legais existentes, de modo que se mantenha a obediência aos princípios de probidade e de universalidade dos atos governamentais; igualmente, consiste em controlar as ações dos governantes, para que respeitem os direitos dos cidadãos e não cometam atos de corrupção. Os “controladores”, nesse caso, são os burocratas, e o aspecto fundamental dessa forma de controle é verificar se os governantes e a burocracia estão cumprindo as regras e leis estabelecidas.

## **Responsabilização através do controle social**

Essa responsabilização, que tem relação mais próxima com o objeto deste trabalho, faz dos cidadãos os “controladores” dos governantes não só nas eleições, mas também ao longo dos mandatos. Desse modo, a *accountability* no transcurso do governo não ficaria restrita aos controles horizontais clássicos (parlamentares e de procedimentos) e às eleições, mas adotaria outras formas verticais de fiscalização.

As principais qualidades do controle social para a realização do valor (o “meta-valor”) da responsabilização são a possibilidade de ampliação do espaço público, ponto fundamental para que os governantes sejam mais controlados e respondam mais às aspirações dos cidadãos nos intervalos entre as eleições. Nesse aspecto, destaca-se que a relação entre o principal (cidadãos) e os agentes públicos (políticos e burocratas) na esfera democrática está marcada por uma série de assimetrias entre os controladores e os controlados, em termos de informação e poder de coerção, ao contrário do que acontece nas organizações privadas, nas quais o mandante tem maior capacidade para instituir regras e monitorar comportamentos.

O consenso recente é de que os controles tradicionais, procedimentais e eleições, não são condição suficientes para a *accountability* e para o controle societário. Em primeiro lugar, porque os resultados da concorrência política estão fortemente influenciados pela escolha das instituições políticas, entre as quais se destacam os sistemas eleitorais e partidários, o financiamento e o controle judicial da lisura das campanhas eleitorais e a distribuição de poder entre Executivo e Legislativo. Em segundo lugar, cabe salientar que o processo eleitoral em si mesmo não oferece instrumentos que obriguem os políticos a cumprir as promessas realizadas em campanha (CLAD citando Bernard Manin, Adam Przeworski e Susan Stokes, 1999, p. 10), de forma que os cidadãos somente podem avaliar o desempenho dos representantes nas eleições seguintes, realizando um cálculo retrospectivo. Se a ideia de *accountability* refere-se à prestação de contas contínua dos governantes, então é necessário que existam formas de fiscalizá-los no transcurso de seus mandatos.

Citando Manin, Przeworski e Stokes (*apud* CLAD, 2000, p. 23), o Conselho Científico do CLAD ressalta que a peculiaridade mais importante da relação principal-agente na esfera pública é a de que os agentes dos cidadãos – os políticos – são quem criam as regras sob as quais a delegação de poder vai se dar. À parte disso, os burocratas – outro agente importante para a consecução dos objetivos da sociedade – podem estar mais interessados em não serem sancionados pelos governantes ou em concertar um pacto de mútua proteção com a classe política (citando Przeworski, 1998<sup>a</sup>, p. 23). Ante essa situação, os controles horizontais clássicos (procedimentais e parlamentares) fazem com que a fiscalização dos cidadãos sobre a ação do Estado torne-se indireta, por meio de políticos e burocratas, e com que a população só consiga valorar novamente seus representantes na próxima eleição (controle vertical). Nesse sentido, os controles sociais constituem-se em um mecanismo fundamental para aumentar e dar continuidade à responsabilização do sistema político.

O êxito da responsabilização através do controle social dependeria, ao menos, de quatro variáveis: i) estabelecimento de uma articulação com as instituições da democracia representativa, em lugar da contraposição a elas, uma vez que a democratização da sociedade política, “(...) em sentido gramsciano (p. 24)”, é condição fundamental para o incremento da participação dos cidadãos; ii) fortalecimento das capacidades institucionais do Estado, uma vez que a responsabilização por meio do controle social só poderá redundar na produção de melhores políticas se o aparato estatal puder contar com funcionários públicos bons e motivados e se houver garantia da equidade e da eficiência na distribuição de recursos. Do contrário, o controle social pode reforçar o poder dos grupos mais organizados da sociedade, em detrimento dos mais pobres; iii) desenho organizacional do Estado, que é fundamental para incentivar aos cidadãos a atuar no espaço público; iv) difusão da informação: os cidadãos têm informações incompletas acerca das ações do poder público e, por isso, têm dificuldades para controlar seus governantes. Sendo assim, é essencial que haja transparência governamental para que a responsabilização possa se dar.

Evidentemente, reforça o CLAD (2000), a responsabilização através da participação social não é garantia da existência de uma *accountability* total. Contudo, “(...) como demonstraram Matthew McCubbins y Thomas Schuartz (*apud* CLAD, 1994, p. 23)”, a supervisão burocrática – chamada por eles de “patrulha de polícia” – tende a ser menos eficaz para o principal (o cidadão) que a supervisão por meio da via do controle social, denominada por esses autores de “alarme de incêndio”.

### **Responsabilização por meio da introdução da lógica dos resultados**

Essa forma de responsabilização realiza-se, basicamente, mediante a avaliação *a posteriori* do desempenho das políticas. A introdução da lógica dos resultados tem papel fundamental na nova gestão pública, através de uma gestão flexível e orientada por metas, em contraposição à rigidez do modelo burocrático clássico. Em grande medida, essa forma de responsabilização procura alcançar um duplo objetivo: por uma parte, modificar o comportamento autorreferenciado do funcionalismo público, fiscalizando-o através de metas claras e contratualizadas, que são definidas não somente por burocratas, mas também por agentes externos



(cidadãos e políticos) a eles; e por outro lado, busca conformar uma modalidade de *accountability* baseada no desempenho, uma vez que é essencial que as ações governamentais melhorem seu desempenho para recuperar sua legitimidade social.

### **Responsabilização por concorrência administrada**

A estrutura desse tipo de responsabilização baseia-se na premissa de que o monopólio na prestação de serviços públicos é ineficaz e não responde bem às demandas dos cidadãos. A solução proposta é aumentar o número de provedores, passando do monopólio à pluralidade de agentes, e estabelecer uma concorrência administrada entre eles, de modo que esse processo competitivo sirva, ao mesmo tempo, para melhorar a qualidade das políticas públicas e a capacidade do governo de prestar contas à população em relação aos serviços públicos.

Para o CLAD, a responsabilização é multifuncional. Sendo assim, é fundamental a união dos mecanismos horizontais e verticais e dos controles de probidade com os de desempenho, cada um complementando as insuficiências dos outros. O CLAD reforça ainda que o exercício do controle social somente pode acontecer quando existem instrumentos de publicização das informações governamentais, assim como canais de reclamação da população ante o governo.

### **1.3 Accountability e a Ascom**

Embora não possa ser considerada um mecanismo institucional formal de *accountability*, dentre as atividades desempenhadas pela Ascom / SMS duas podem ser vistas como instrumento de *accountability*: a publicação de matérias no Portal da Prefeitura, divulgando ações da gestão relacionadas à área da saúde (atuação proativa com produção de informações), e o retorno a demandas societárias mediadas pela imprensa externa em geral (rádio, TV, impressos) e, também, pela Secom, que recebe demandas societárias de todas as áreas da administração pública, incluindo a área da saúde (atuação reativa). Esses produtos estão relacionados à dimensão vertical da *accountability*, por meio de um dos seus aspectos, que é o controle social, uma vez que a Ascom atua divulgando informações governamentais relativas à área da saúde e, também, atua como canal por meio do qual respostas a reclamações da população relativas à área são produzidas.

Ao tornar públicas informações referentes ao que vem sendo feito pela gestão em saúde no município de Contagem, a Ascom contribui para a materialização de uma das quatro variáveis elencadas pelo Conselho Científico do CLAD (2000, p. 23) relativas ao eixo de responsabilização através do controle social, relacionadas especificamente à difusão da informação: os cidadãos têm informações incompletas acerca das ações do poder público e, por isso, têm dificuldades para controlar seus governantes. Nesse sentido, a publicidade governamental em saúde contribui para que a responsabilização possa se dar.

O exercício do controle social também enseja a existência de canais nos quais a população possa apresentar seus reclames aos governos e, nesse sentido, quando responde às demandas com reclamações apresentadas tanto pela Secom quanto pela mídia externa, a Ascom também realiza uma atividade ligada à *accountability* vertical e ao controle social.

Nos próximos capítulos serão descritas a estrutura funcional e as atribuições e práticas da Ascom e, em seguida, será apresentado o levantamento empírico das ações desenvolvidas pela Assessoria que justifica a hipótese sugerida neste trabalho.

## **2 – APRESENTAÇÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS)**

Neste capítulo são descritas a estrutura funcional e as atribuições e práticas da Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC), identificando atores envolvidos e públicos com os quais se relacionam. O objetivo do capítulo é situar a Ascom dentro da estrutura da prefeitura e levantar as ações desenvolvidas por ela em relação à divulgação de informações e publicização das ações de saúde do governo e, também, em relação às demandas pontuais de saúde da população recebidas, por meio da mediação da imprensa externa, que são respondidas pela Ascom, e também aquelas demandas enviadas pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC. A contribuição para a transparência e responsabilização do setor serão discutidas no capítulo 3. Antes, será apresentado brevemente o papel de assessorias de comunicação de modo geral.

Para isso, o capítulo 2 está dividido em quatro seções: na primeira, são apresentadas as funções das assessorias de comunicação de forma geral; na segunda, a Ascom é situada no contexto geral da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC) e da Secretaria Municipal de Comunicação (Secom); e na terceira, são apresentadas as ações rotineiras e os públicos da Ascom.

### ***2.1 Funções de uma Assessoria de Comunicação***

Uma Assessoria de Comunicação, comumente chamada pela sua abreviação “Ascom”, busca estabelecer uma ligação entre uma entidade (indivíduo ou instituição) e os públicos com os quais se relaciona. De acordo com TORQUATO (2002, p. 52), a área da comunicação social das organizações, da qual fazem parte as assessorias de comunicação, envolve a irradiação de mensagens tanto para os circuitos internos quanto para os circuitos externos à organização.

Os principais programas de comunicação social estão circunscritos nas áreas de: jornalismo empresarial; assessoria de imprensa; relações públicas; articulação institucional e relações corporativas e *lobbies*; marketing cultural e eventos; publicidade institucional e comercial/industrial; editoração e identidade visual.

A terminologia pode mudar, de acordo com as visões de pesquisadores e profissionais, mas, na essência, são essas as áreas básicas da comunicação social. (TORQUATO, 2002, p. 52-53).

Ainda de acordo com TORQUATO (2002, p.54), a comunicação social gerencial, na qual se inserem as atividades de uma assessoria de comunicação, pode ser basicamente dividida em dois pilares: comunicação interna e comunicação externa.

É fundamental chamar a atenção para o fato de que, como ressalta TORQUATO (2002),

(...) nem toda mensagem que interessa à comunidade pode ser transformada em mensagem jornalística e publicada pelos canais empresariais. Um movimento grevista, por exemplo, pode ser a grande notícia no jornalismo diário, mas não o é na empresa. Os atributos inerentes à notícia, como o imediatismo, a veracidade, o interesse humano e a importância assumem, na empresa, significações particulares. (TORQUATO, 2002, p. 71).

Quer dizer, o autor reforça que os critérios do que se transformará em notícia na empresa e os valores que guiarão a produção da notícia a ser publicada podem não coincidir com aquilo que se convencionou chamar de “interesse público”: “Se um dos critérios utilizados pelas empresas jornalísticas para determinar o valor da notícia é a chamada “Política Editorial”, o indicador mais seguro para determinar o conceito de notícia na empresa é a própria filosofia empresarial da organização (p. 71)”.

É também muito importante frisar, então, que as publicações empresariais visam, ao fim e ao cabo, aos interesses da própria empresa e de seus membros:

A política de comunicação empresarial determina o conceito de notícia. Por princípio, essa política procura evitar toda espécie de mensagem jornalística sensacionalista, escandalosa ou informações que possam provocar dúvidas quanto à integridade da empresa ou das pessoas, ou que ponham em dúvida as normas empresariais. A informação jornalística não deve causar prejuízo aos interesses da organização e de seus membros. Apenas em casos excepcionais poderá ocorrer a divulgação de fatos sensacionais que escapem ao controle da empresa. (TORQUATO, 2002, p. 71).

Já a missão básica da comunicação interna seria a de “contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviços e à expansão de suas linhas e produtos (TORQUATO, 2002, p.54)”.

Os canais de comunicação externa, segundo TORQUATO (2002, p. 68), são os *press-releases*, enviados à imprensa externa e a pessoas estratégicas, buscando a publicação de pautas relativas à organização na imprensa exterior a ela; a concessão de entrevistas individuais a um dado veículo de comunicação de massa ou a vários deles ao mesmo tempo; cursos ofertados para jornalistas externos à organização; os encontros informais (almoços entre gestores e executivos de jornais, por exemplo); e as conversas em *off*.

Para BAHIA (1995, p. 18), a assessoria de comunicação é uma estrutura situada dentro da empresa que tem o objetivo de, internamente, editar produtos como jornais, revistas e vídeos informativos para conhecimento dos empregados e, externamente, realizar funções que têm como objetivo alcançar audiência em ambientes externos à organização. O trabalho de assessoria também levanta temas e indicadores para os

setores decisórios da empresa. Faz parte ainda do escopo de uma assessoria de comunicação selecionar informações que poderão ser objeto de consulta posterior, para arquivamento ou referenciamento.

Em relação à comunicação pública, BRANDÃO (2006, p. 1-8) identifica cinco áreas diferentes de conhecimento e atividade profissional ligadas ao termo: comunicação pública (CP) identificada com os conhecimentos e técnicas da área de comunicação organizacional; CP identificada como comunicação científica; CP identificada com comunicação do Estado e/ou governamental; CP identificada com comunicação política; e CP identificada como estratégias de comunicação da sociedade civil organizada. A dimensão definida como comunicação do Estado ou governamental estaria relacionada ao entendimento de que é de responsabilidade do Estado e dos governos estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com os cidadãos. Seria uma forma de direcionar o trabalho comunicativo para a prestação de contas perante a sociedade, a divulgação das ações promovidas nos campos político, econômico e social dos governos e, também, de estímulo para o engajamento da população quanto a políticas adotadas pelos governos. Tratar-se-ia de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública os projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público.

Por fim, BITTAR (2017, p. 9) ressalta que as atividades básicas de uma assessoria de imprensa compreendem abastecer os veículos de comunicação externa com informações relativas ao assessorado e atender às solicitações dos jornalistas. Essa função teria como objetivo tornar o cliente mais conhecido nos meios de comunicação. Nesse trabalho, é importante que o assessor de imprensa tenha um bom relacionamento com a mídia, o que facilitaria as publicações de interesse da empresa. O relacionamento entre assessorias e meios externos de comunicação teria também como objetivo eliminar dúvidas, facilitar a prestação de informações e despertar o interesse de jornalistas. Um dos instrumentos para essa relação é o *release*, que deve conter informações precisas e corretas sobre o que se quer divulgar e que, sempre que possível, deve ser criativo, para chamar a atenção dos jornalistas. “A divulgação do que a empresa considera importante é feita através do interesse dos órgãos de comunicação em publicar o assunto e os resultados vêm com o reforço da imagem e da credibilidade”, salienta BITTAR (2017, p. 9).

Às atividades de imprensa foram sendo agregadas outras funções, com as que estabelecem ligações entre a entidade e os seus públicos. Com isso, foram sendo criadas superestruturas nomeadas assessorias de comunicação, “(...) para exercício de um modelo conhecido como comunicação integrada, prevendo a atuação conjunta de jornalistas, relações públicas, publicitários. Os profissionais se encontram sobre um mesmo comando, apoiando ações estratégicas (BITTAR, 2017, p. 9)”.

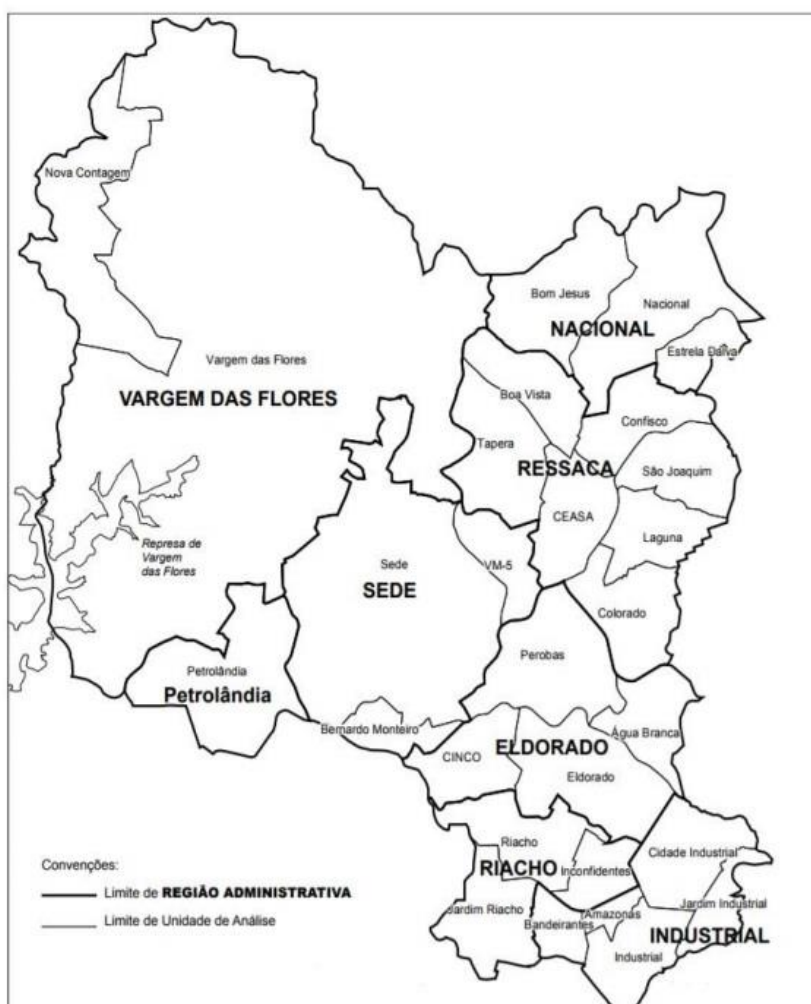
Em relação especificamente à função de uma assessoria de comunicação em saúde, o Manual de Assessoria de Imprensa produzido pela Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Fiocruz (2008) descreve que as atividades de assessoria de imprensa devem ser voltadas para a grande imprensa e, também para os veículos de comunicação alternativos e populares, baseadas em princípios gerais voltados à Fiocruz que, no entanto, podem ser adaptados para qualquer assessoria de comunicação em saúde pública. São estes

os princípios (adaptados): 1) Referendar os documentos que abordam políticas institucionais do órgão de saúde e funcionar como órgão permanente de prestação de contas à sociedade, que financia com o dinheiro dos impostos cada atividade desse órgão; 2) Exercer papel estratégico na defesa do projeto e das ideias da organização e do Sistema Único de Saúde (SUS); e 3) Enxergar a imprensa como um ator cada vez mais importante nas discussões políticas que definem a agenda do Brasil. (Adaptação do Manual de Assessoria de Imprensa Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Fiocruz, 2008, p. 18-19).

## 2.2 A Ascom / SMS dentro da estrutura da Prefeitura Municipal de Contagem

De acordo com o Decreto nº 442, de 22 de março de 2018, Edição nº 4310, do Diário Oficial Eletrônico de Contagem (DOCe)<sup>3</sup>, o município é dividido em oito regiões administrativas.

**Figura 1:** Mapa das regiões administrativas do município de Contagem



**Fonte:** Decreto nº 442, de 22/03/2018, p.27.

<sup>3</sup> Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4310doc-e-20180322043412.pdf?x=20180327034107>, acesso em 17/03/2019.

Além das oito regionais, a estrutura do Executivo municipal é composta atualmente por 18 secretarias e duas autarquias<sup>4</sup>, sendo a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) uma dessas 18 secretarias. A Lei Complementar nº 247, de 29 de dezembro de 2017<sup>5</sup>, é a que dispõe sobre a Organização da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal e dá outras providências. No organograma à frente (Figura 2), é possível encontrar a Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

A SMS é a pasta que mais vem recebendo recursos próprios da prefeitura. De acordo com a Secretaria de Fazenda da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC), de janeiro a dezembro de 2018 foram investidos R\$ 309.564.000,00 (cerca de R\$ 309 milhões) em saúde, aproximadamente 28,69% dos recursos próprios da PMC.

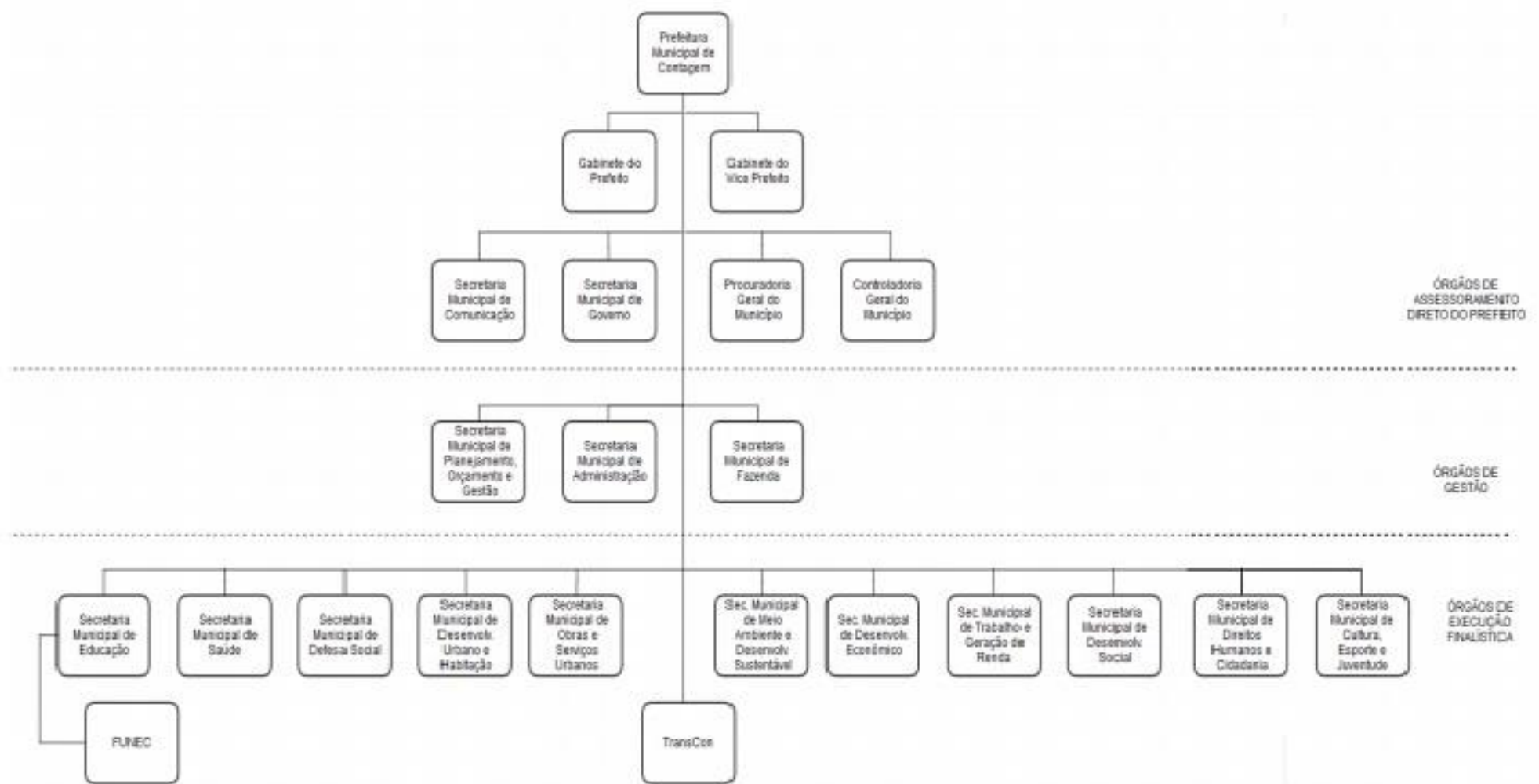
De acordo com a LC 247/017, a Secretaria Municipal de Comunicação (Secom), na qualidade de órgão de assessoramento direto do prefeito, está acima da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e dos demais órgãos de execução finalística.

---

<sup>4</sup> Fonte: <http://www.contagem.mg.gov.br/novoportal/>, aba “Estrutura de governo”, acesso em 23/03/2019.

<sup>5</sup> Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/legislacao/lec002472017-20180102101117.pdf>, acesso em 30/05/2019.

**Figura 2:** Organograma da administração do Poder Executivo



Fonte: Lei Complementar nº 247, de 29 de dezembro de 2017, p. 25.

Contudo, a Ascom / SMS não existe formalmente. Ela está situada fisicamente no prédio onde funciona a SMS, no bairro Cidade Industrial, em Contagem, divulga informações relativas à SMS e responde às demandas pontuais da população sobre saúde, mas responde, em última instância, à Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC. Assim sendo, a Ascom / SMS não está descrita nem no organograma da Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) e nem no organograma da Secretaria Municipal de Saúde (SMS)<sup>6</sup>.

Ao longo do mês de março de 2018, em algumas edições do Diário Oficial Eletrônico de Contagem (DOCe), foram publicados diversos decretos dispoendo sobre a estrutura organizacional, as competências e atribuições, as definições e normas sobre quadro pessoal e outras providências relativas a secretarias municipais e órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC). Nesse contexto, também foram publicados diversos Atos administrativos com exonerações, nomeações e renomeações. Tais publicações viabilizavam legalmente uma reforma administrativa que já vinha sendo desenhada desde o fim do ano de 2017.

O decreto correspondente à Secretaria Municipal de Comunicação e Transparência, que a partir da reforma administrativa de 2018 passou a ser denominada Secretaria Municipal de Comunicação (Secom), é o Decreto nº 444, de 22 de março de 2018, publicado no DOC edição nº 4310, de 22 de março de 2018<sup>7</sup>. Nele, organiza-se o seguinte organograma (no qual não se vê a Ascom / SMS):

---

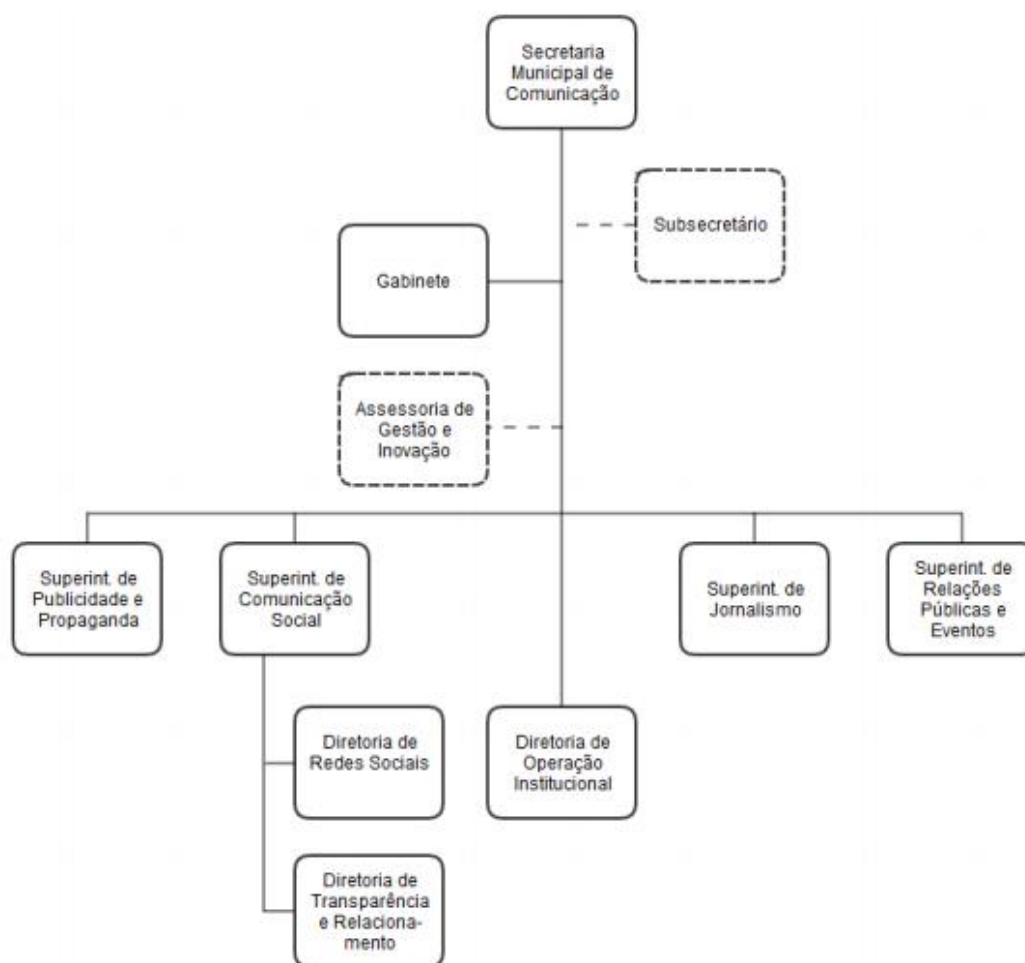
<sup>6</sup> Já a Secom encontra-se abrigada no mesmo prédio onde funciona a sede da Prefeitura de Contagem, no centro da cidade.

<sup>7</sup> Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4310doc-e-20180322043412.pdf?x=20180710010143> , p. 29 a 33, acesso em 10/07/2018.



**Figura 3:** Organograma da Secretaria Municipal de Comunicação

Organograma da Secretaria Municipal de Comunicação



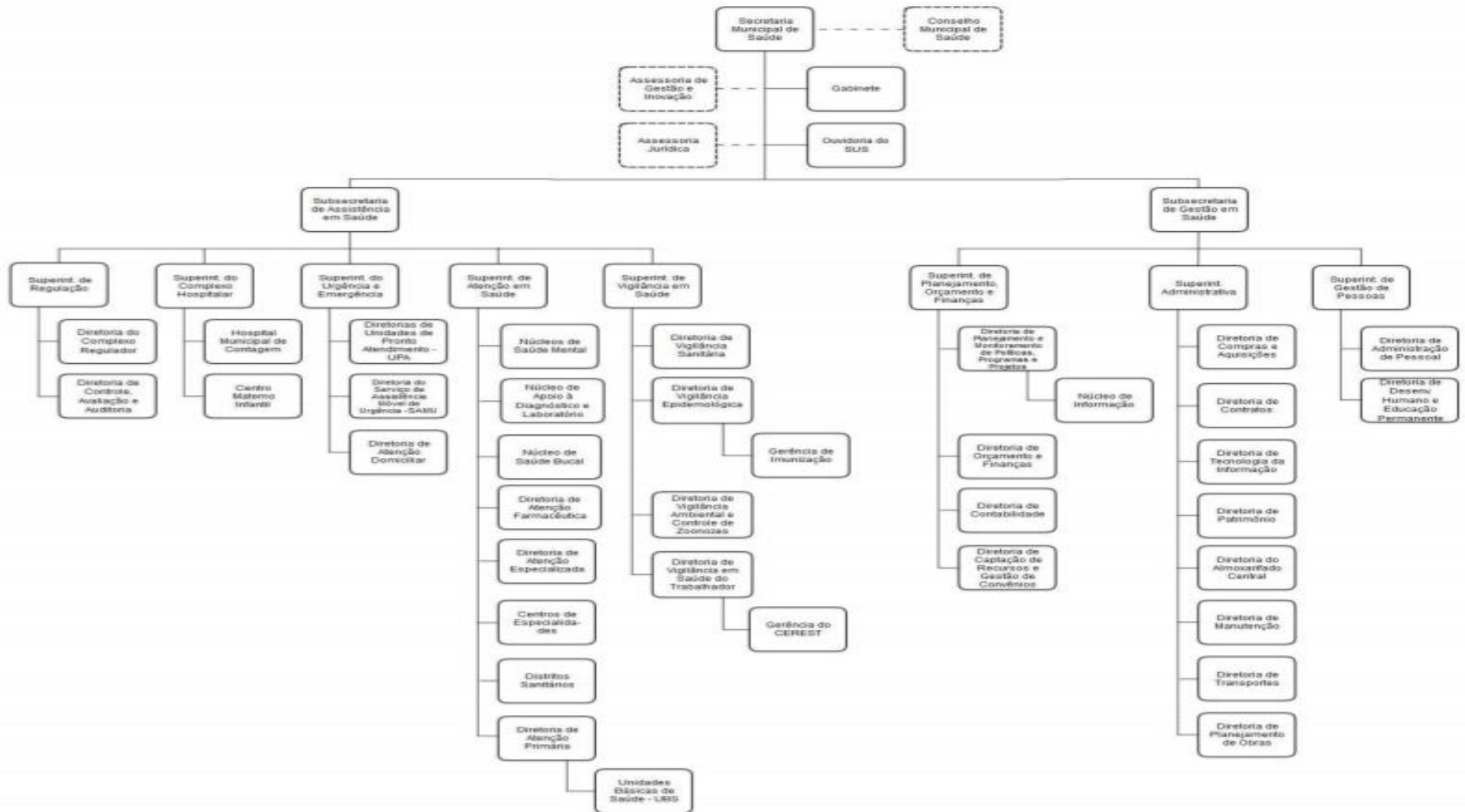
**Fonte:** Decreto nº 444, de 22 de março de 2018 (DOC edição nº 4310, p. 33).

Já o decreto que corresponde à Secretaria Municipal de Saúde (SMS) é o Decreto nº 461, de 28 de março de 2018, publicado no DOC edição nº 4313, de 28 de março de 2018<sup>8</sup>. A estrutura da SMS foi definida pelo Decreto 461, de 28 março de 2018<sup>9</sup>, Edição 4313, que dispõe sobre a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, as competências e atribuições de suas unidades, as definições e normas sobre seu quadro de pessoal e cargos e dá outras providências. Assim como já ocorria antes da reforma administrativa de 2018, a Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) não foi descrita na estrutura organizacional nem da SMS. A divisão da SMS é a seguinte:

<sup>8</sup> Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4313doc-e-20180328045403.pdf?x=20180416050031> , p. 97 a 113).

<sup>9</sup> Disponível em [http://www.contagem.mg.gov.br/exibicao/legislacao\\_leitura\\_livre.php?legislacao=850017](http://www.contagem.mg.gov.br/exibicao/legislacao_leitura_livre.php?legislacao=850017) , acesso e, 26/03/2019.

**Figura 4: Organograma da SMS**



**Fonte:** Decreto 461, de 28 março de 2018<sup>10</sup> (DOC nº 4313, p. 113).

<sup>10</sup> Disponível em [http://www.contagem.mg.gov.br/exibicao/legislacao\\_leitura\\_livre.php?legislacao=850017](http://www.contagem.mg.gov.br/exibicao/legislacao_leitura_livre.php?legislacao=850017), acesso e, 26/03/2019.

De acordo com o Decreto nº 444, de 22 de março de 2018, publicado no DOC edição nº 4310, de 22 de março de 2018<sup>11</sup>, a Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) tem por finalidades desenvolver e coordenar a política de comunicação externa e interna da Administração Pública Municipal e dar transparência às ações do Poder Executivo. No §1º desse decreto está descrita a estrutura organizacional da Secom, composta por cinco subunidades de classificação:

I - Unidades vinculadas diretamente ao Secretário: a) Gabinete do Secretário; b) Assessoria de Gestão e Inovação; e c) Diretoria de Operação Institucional;

II - Superintendência de Publicidade e Propaganda;

III - Superintendência de Comunicação Social, à qual se subordinam: a) Diretoria de Redes Sociais; e b) Diretoria de Transparência e Relacionamento;

IV - Superintendência de Jornalismo;

V - Superintendência de Relações Públicas e Eventos.

Em virtude da natureza das funções desenvolvidas pela Ascom / SMS, ela faz parte da Superintendência de Jornalismo da Secom, à qual compete, de acordo com o Art. 9º do Decreto 444/2018:

I - fazer a cobertura diária, jornalística e fotográfica das atividades e compromissos externos do Chefe do Poder Executivo (no caso, dos gestores da saúde), visando à divulgação interna e externa;

II - produzir, regularmente, material de divulgação das atividades da Administração Pública do Município (no caso, relativas à área da saúde) para as diversas mídias;

III - acompanhar as notícias relacionadas ao Município (no caso, relativas à saúde), visando a subsidiar ações de comunicação que possam divulgar a posição da Administração Municipal;

IV - apoiar os órgãos de imprensa na cobertura jornalística sobre o município, apresentando sugestões de pauta e entrevistas de agentes do governo (no caso, sobre saúde);

V - desenvolver e implantar atividades de comunicação social destinadas a orientar a cobertura jornalística da imprensa e a subsidiar os jornalistas sobre as atividades realizadas pela Administração Municipal (no caso, especificamente sobre a área da saúde);

VI - realizar assessoria de imprensa ao Gabinete do Prefeito (no caso, ao gabinete do secretário de Saúde) e aos demais Órgãos da Administração (no caso, da SMS);

VII - gerenciar os serviços de fotografia, vídeo e rádio;

---

<sup>11</sup> Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4310doc-e-20180322043412.pdf?x=20180710010143> , p. 29 a 33, acesso em 10/07/2018.

VIII - apoiar os órgãos de imprensa na cobertura jornalística sobre o município;

IX - apresentar à mídia sugestões de pautas e entrevistas de agentes do Governo sobre as ações importantes da Administração (no caso, relativas à saúde);

X - acompanhar e atender à imprensa nas demandas de informação sobre as ações e políticas da Administração Municipal (no caso, sobre saúde);

XI - municiar os veículos de comunicação para a divulgação do município de Contagem;

XII - produzir vídeos institucionais;

XIII - organizar o banco de imagens da Prefeitura Municipal de Contagem;

XIV - acompanhar o Chefe do Poder Executivo (no caso, o secretário de Saúde) e demais autoridades para a produção de imagens fotográficas; e

XV - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

### **2.3 Ações rotineiras da Ascom**

Considera-se, então, que o Decreto nº 444, de 22 de março de 2018, que define o escopo das funções da Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC), é a legislação que define as atribuições e funções da Ascom, que está submetida à Secom. Ao fim e ao cabo, a Ascom / SMS executa a publicização de temas e assuntos que dizem respeito à Secretaria Municipal de Saúde (SMS), embora sempre após o crivo da Secom.

Contudo, como já mencionado, a Ascom não está descrita formalmente nem no organograma da Secom e nem do da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), entretanto, realiza um conjunto de ações diversificadas.

A quantidade de funcionários da Ascom / SMS variou desde o início da gestão municipal eleita em 2016 e principiada em janeiro de 2017, sendo que a Ascom / SMS já existia em governos anteriores. Os cargos<sup>12</sup> que permaneceram desde a gestão imediatamente anterior à gestão eleita em 2016 ao longo do tempo são: 1 gestor do setor (jornalista), 1 jornalista produtor de conteúdo/pauteiro/responsável pela cobertura de eventos, 1 cerimonialista, 1 fotógrafo e 1 servidor administrativo (esses três últimos, servidores efetivos<sup>13</sup>). A partir de janeiro de 2017, a atuação do setor passou a contar também com mais 1 jornalista (2, ao todo), 2 estagiários de jornalismo, 1 relações públicas, mais 1 fotógrafo (2, ao todo) e 1 estagiário de

---

<sup>12</sup> Mudaram os ocupantes dos cargos.

<sup>13</sup> O servidor administrativo lida com os contratos com as gráficas.

designer. Todo esse incremento de *staff* é composto por servidores comissionados e eles são, em sua maioria, contratados via Secretaria de Comunicação (Secom) da Prefeitura de Contagem, onde estão lotados. A partir do início de 2019<sup>14</sup>, contudo, o setor passou a não mais contar com os dois estagiários de jornalismo e com o profissional de relações públicas e, desde março de 2019, o setor passou a contar com apenas um jornalista – ou seja, na segunda metade do governo, a estrutura do setor foi reduzida.

<b>Equipe Ascom / SMS - 1º trimestre 2019</b>	
<b>Cargo/função</b>	<b>Quantidade</b>
Gestor do setor (um jornalista)	1
jornalista	1
fotógrafo	2
cerimonialista	1
estagiário de designer	1
Servidor administrativo	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Fonte:** elaboração própria

É comum que as atividades de uma assessoria de comunicação sejam divididas basicamente em comunicação interna e comunicação externa. Adota-se aqui, em parte, essa divisão básica.

A ressalva fica por conta de que o principal produto da Ascom, a produção de conteúdo (matérias) para o Portal da Prefeitura, é voltada a todos os públicos (interno e externo ao setor), e não existe, a princípio, diferenciação relativa aos públicos a que essas publicações pretendem abarcar. A diferenciação básica do trabalho produzido na Ascom fica por conta do caráter proativo (produção e divulgação de informações, transparência) ou reativo (respostas a demandas enviadas pela Secom e pela imprensa externa, responsividade).

De todo modo, a Ascom realiza uma série de atividades de comunicação interna, interagindo com as áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), com o secretário da pasta e algumas autoridades ligadas à SMS.

TORQUATO (2002, p.59) lembra que o público interno é o que está mais próximo à empresa, argumentando que

(...) a publicação interna é o único veículo de comunicação que traz mensagens cujas fontes podem ser os próprios funcionários. Mensagens que interessam também às famílias. (...) E a empresa tem em mãos um

<sup>14</sup> Referência é de janeiro a março de 2019.

instrumento para estímulo funcional, transformando-o no porta-voz dos benefícios (...) e no melhor meio para o estreitamento das relações humanas. (TORQUATO, 2002, p.59).

As seguintes atividades relacionadas à comunicação interna são descritas pelo autor (p.57): - Redes formais: relatórios estratégicos/políticos; relatórios administrativos; rotinas (fluxos); canais expressivos oficiais para registrar comunicação entre pessoas que não necessariamente estão submetidas a uma hierarquia imediatamente posta. E - Redes informais: muitos canais expressivos; rumores e boatos.

Na Ascom / SMS, verifica-se a predominância quase completa da rede informal, inclusive no que diz respeito à coleta de assuntos (pautas) que podem se tornar matérias e reportagens. Embora saiba-se que existe um Ofício que, certa vez, determinou que as sugestões de pauta advindas das áreas técnicas deveriam ser encaminhadas via ofício à Ascom com prazo médio de 30 dias de antecedência, na prática, o que predomina são as sugestões de pauta que surgem por meio de conversas informais entre alguns integrantes da Ascom e os técnicos da SMS que propõem pautas. É por meio das conversas “de corredor”, que, em sua maioria, as pautas que virarão reportagens são colhidas. Mas também é comum que as áreas técnicas da SMS procurem pelo setor para apresentar pedidos de cobertura e sugestões de pauta, e que os jornalistas procurem pelas fontes técnicas quando o objetivo é fazer uma matéria relacionada a alguma data do Calendário Nacional do Ministério da Saúde ou atender a alguma sugestão de pauta que tenha vindo da Secom<sup>15</sup>.

Ainda segundo TORQUATO (2002, p.57), os canais efetivos da comunicação internas são canais como jornais, revistas e boletins periódicos e programa de rádio e TV em circuito interno, quadros de avisos e murais, reuniões e encontros grupais, conversas individuais com funcionários, caixas de sugestões e programas de promoção profissionais.

Na Ascom / SMS, verifica-se que os canais de comunicação interna são predominantemente as publicações no Portal da Prefeitura voltadas a todos os públicos: são as matérias sobre a rede de saúde que são publicadas no âmbito da comunicação externa (Portal da Prefeitura) e que geralmente têm uma fonte técnica da SMS que faz o papel de fonte oficial. As fontes técnicas também sempre estão no *background* das publicações, para validar o texto final a ser publicado – e a praxe é o jornalista autor da matéria compartilhar essas matérias com as fontes e equipes técnicas que protagonizaram ou forneceram informações para as reportagens. Essas fontes técnicas, por sua vez, compartilham em seus grupos de *whatsapp* ou redes sociais essas matérias. Os fluxos de comunicação intrasetor incluem conversas individuais, conversas por meio do e-mail institucional (todos os integrantes do setor recebem), conversas por meio do grupo de *whatsapp* do setor e algumas reuniões realizadas sem periodicidade definida. Algumas vezes, o gestor da Ascom participa de reuniões entre o secretário Municipal de Saúde e representantes das diversas superintendências que

---

<sup>15</sup> Essa descrição foi produzida a partir da observação participante da autora.

compõem a Secretaria. E uma vez por semana, um jornalista da Ascom participa da reunião de pauta da Secom, da qual também participam todos os jornalistas da Secom e dos núcleos de comunicação situados em algumas Secretarias em que é estratégica a presença de um jornalista para tratar das especificidades de pastas estratégicas, como a Secretaria de Saúde.

Ainda em relação às atividades que podem ser consideradas como parte do escopo da comunicação interna, destacam-se as coberturas jornalísticas feitas pela Ascom relativas ao cotidiano do secretário Municipal de Saúde e de outras autoridades ligadas à pasta da Saúde, quando isso se faz necessário. Também no tocante à comunicação interna, é preciso ressaltar que a Ascom também presta atendimento a demandas apresentadas pela Secom, que de tempos em tempos solicita dados como quantidade de exames realizados, número de atendimentos em serviços diversos, quantidade de doses de vacina aplicadas, casos de dengue confirmados, etc, sem que esses dados sejam necessariamente usados em publicações (pode se tratar de levantamentos para consumo interno da Secom, contribuindo para estratégias de gestão). A área de comunicação interna da Ascom envolve ainda produção editorial, como *cards* para matérias, cartazes e cartilhas demandados por áreas técnicas, textos para faixas e placas para unidades de saúde.

Por fim, no tocante à comunicação interna, a Ascom também organiza eventos demandados pelas áreas técnicas da SMS, por meio das atividades de cerimonial, que incluem contratação de tendas, lanches e banners (produzidos pelo designer do setor) e a organização da ordem das atividades, entre outras funções. E no que diz respeito às atividades de relações públicas, na Ascom elas se resumem, basicamente, à coordenação do conteúdo e da agenda do grupo de teatro formado por profissionais da saúde do município que divulga informações sobre prevenção e promoção de saúde em escolas, empresas e outras entidades.

Já em relação à comunicação externa, o destaque são as publicações jornalísticas para o Portal da Prefeitura, carro-chefe das atividades de jornalismo do setor. A Ascom / SMS realiza atividades de apuração, produção, redação, revisão e divulgação de publicações jornalísticas relacionadas ao escopo da SMS, como aquelas relacionadas a Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades de Pronto Atendimento (UPA), maternidade e hospital municipal de Contagem (Complexo Hospitalar de Contagem), Centros de Consultas Especializadas (CCE) Iria Diniz e Ressaca, Unidade de Vigilância e Controle de Zoonoses (UVZ), Serviço Móvel de Atendimento de Urgência (SAMU), ações de prevenção e promoção à saúde, conferências e reuniões do Conselho Municipal de Saúde (CMS), treinamentos e capacitações ofertados a profissionais da saúde, valorização do trabalho de servidores e profissionais da saúde e histórias de sucesso e superação de pessoas atendidas por esses equipamentos públicos. A Ascom também possui atividades relacionadas a registros fotográficos, para possibilitar a publicação de reportagens com imagens relacionadas e para registrar eventos e reuniões de autoridades da SMS (alguns desses registros não são destinados a publicações, mas sim para compor o acervo particular de autoridades ligadas à saúde, sobretudo quando

recebem visitas importantes de outros órgãos da administração pública, seja do Executivo ou Legislativo, geralmente municipais e, às vezes, estaduais).

Esses temas tornam-se reportagens que são publicadas no portal institucional da Prefeitura de Contagem, [www.contagem.mg.gov.br](http://www.contagem.mg.gov.br), e também se tornam insumos para a produção de material voltado à imprensa externa, como os *releases*, textos produzidos com o objetivo de divulgar e emplacar assuntos de interesse da SMS na mídia externa (jornais impressos, portais, TV e rádio). Quando algum veículo de comunicação recebe o *release* e mostra interesse na publicação, a Ascom / SMS colabora com a produção da pauta, indicando fontes oficiais, dados e estatísticas e até pessoas beneficiadas por políticas públicas de saúde aos jornalistas e produtores desses veículos. Por vezes, um questionamento enviado por algum veículo de comunicação externa pode inclusive se tornar uma oportunidade de divulgação de pautas positivas relativas à saúde.

O atendimento à imprensa externa é feito por telefone e por e-mail e, também, por meio do acompanhamento *in loco* da produção de matérias produzidas pela imprensa externa sobre a SMS (matérias que podem ser positivas, neutras ou negativas para a SMS). O atendimento à imprensa inclui, ainda, a produção de entrevistas coletivas sobre assuntos relacionados à saúde no município, geralmente quando o intuito é o de esclarecer assuntos cuja falta de compreensão por parte dos jornalistas da mídia externa é potencialmente negativa à SMS.

Nesse sentido, pode-se dizer que a Ascom produz conteúdo referente a comunicação interna e externa, com execução de atividades ligadas a jornalismo, publicidade, relações públicas e cerimonial.

Na realização de suas funções de assessoria, a Ascom/SMS executa ações que podem ser consideradas como estando ligadas ao conceito de *accountability* em duas de suas dimensões. Em primeiro lugar, em relação ao aspecto da transparência do conceito de *accountability*, a Ascom divulga informações das ações governamentais, uma forma legítima de prestação de contas à sociedade, atuando de forma proativa; e, em segundo lugar, sua atuação pode ser associada ao aspecto da responsividade do conceito de *accountability*, quando a Ascom responde às demandas pontuais da população sobre saúde apresentadas por meio da mídia externa e pela Secom, em uma atuação reativa.

As funções ligadas à transparência incluem o levantamento de dados junto a áreas técnicas da SMS, para publicização de informações relativas à SMS, por meio de publicações jornalísticas (reportagens sobre eventos, chamadas de divulgação para eventos e serviços ofertados que ainda irão ocorrer, matérias com divulgação de serviços e sobre o calendário do Ministério da Saúde, com conteúdo ligado à educação em saúde, etc). A atuação proativa do setor, ligado à transparência, também inclui o envio de *releases* à mídia externa, quando a intenção é de despertar o interesse dos veículos externos de comunicação quanto a alguma divulgação, para que a publiquem em seus veículos. Já as funções ligadas à responsividade incluem os



retornos dados pela Ascom aos questionamentos e reclamações sobre saúde da população enviadas ao setor pela mídia externa (jornais impressos, TV, rádio, portais) e pela Secom, que também recebe questionamentos ligados à saúde.

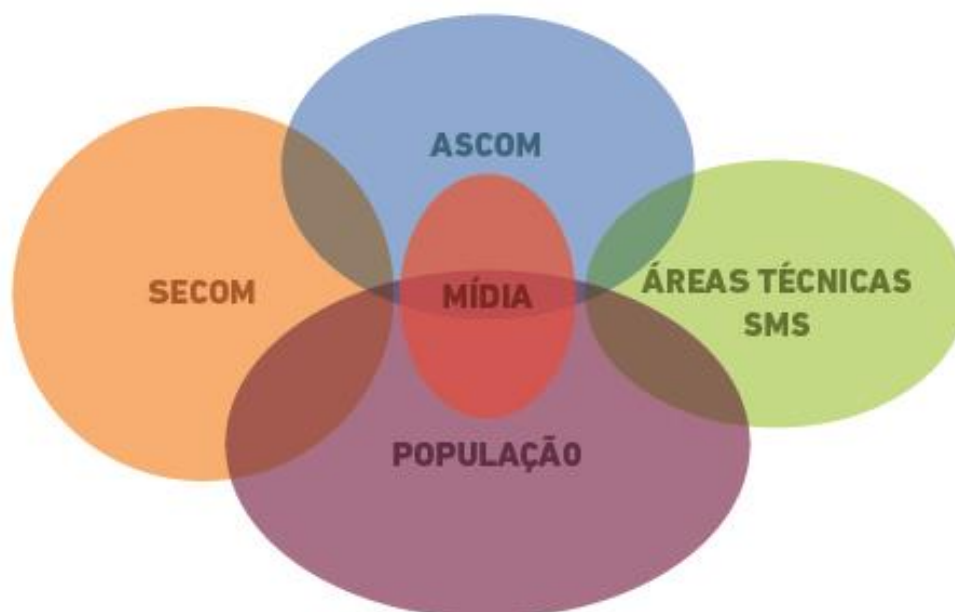
Os públicos da Ascom / SMS são, em princípio, todos os residentes do município de Contagem, mais de 600 mil pessoas, se o referenciamento do Sistema Único de Saúde (SUS), que é universal, for levado em conta. Para esse público, são voltadas as matérias sobre as ações de gestão, que incluem divulgação de dados e estatísticas e de acesso aos serviços de saúde, prestação de serviços, como convocações para campanhas de vacinação, divulgação de oferta de serviços em unidades de saúde, funcionamento de equipamentos de saúde e sobre fluxos de acesso ao SUS. Essas divulgações são feitas, em sua maioria, no Portal da Prefeitura, e em algumas vezes são produzidas faixas, que são estendidas em locais estratégicos do município, e produzidos *cards*, a serem enviados a grupos de *whatsapp* estratégicos da Secom.

Os servidores da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) ligados à gestão das áreas técnicas (gestores, diretores, superintendentes) também são um público com o qual a Ascom relaciona-se, tanto quando demandam reportagens (positivas para eles/gestão) para publicizar treinamentos e capacitações, reuniões e ações sob sua responsabilidade, quanto para informar dados requeridos para matérias ligadas à SMS que não necessariamente citarão o nome ou o trabalho desses gestores (mas que dirão sobre as atividades de seus respectivos setores) e, ainda, para fornecer informações que servem de base para respostas à Secom e à imprensa externa.

A Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da Prefeitura de Contagem também é um público a ser atendido pela Ascom / SMS e costuma demandar informações ligadas a número de consultas, exames e procedimentos realizados e número de profissionais e de unidades de saúde, para a produção de informações estratégicas para gestores ligados ao prefeito, e para dar os retornos às reclamações postadas nas redes sociais oficiais da prefeitura, no “Fale conosco” e de imprensa sobre saúde que chegam à Secom.

Por fim, a imprensa externa (TVs, rádios, jornais impressos, revistas, portais de internet) também é um público com o qual a Ascom / SMS relaciona-se, tanto quando a Ascom envia informações positivas à gestão e de prestação de serviços às mídias (ação proativa), por meio de *releases*, tentando emplacar notícias positivas à gestão (como aquelas relativas a campanhas diversas, como campanhas de vacinação, inauguração de obras, serviços ofertados, etc), quanto nos retornos aos questionamentos apresentados pelos veículos de comunicação (ação reativa), geralmente referentes a reclamações diversas (falta de médico e demais profissionais de saúde, falta de medicamentos, espera longa em fila, etc).

**Figura 5:** Públicos com os quais a Ascom relaciona-se



**Fonte:** elaboração própria

### **3 – APRESENTAÇÃO DOS DADOS**

Neste capítulo, o objetivo é apresentar a pesquisa realizada para quantificar e qualificar o que se considerou como as dimensões de transparência e responsividade presentes no trabalho da Assessoria de Comunicação (Ascom) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC). Foram levantadas e analisadas para a primeira dimensão (transparência) as publicações de matérias no site institucional da prefeitura (transparência) e, para a segunda (responsividade), o recebimento, com suas respectivas respostas, de e-mails encaminhados pela mídia em geral e pela Secom à Ascom, entendidos nesta pesquisa como canais mediadores de demandas difusas da sociedade que expressam, sobretudo, reclamações relativas à saúde pública. O capítulo está estruturado da seguinte forma: uma introdução, uma seção para descrição da metodologia e uma outra para a apresentação dos resultados. Cada dimensão foi analisada em separado, e na dimensão da responsividade, as demandas oriundas da mídia e da Secom também foram analisadas separadamente.

#### **3.1 Metodologia**

A metodologia utilizada variou conforme a dimensão a ser considerada: no caso da transparência, o método usado foi a busca no Portal da Prefeitura de Contagem, que é o site de divulgação de notícias e informações e de acesso a serviços da administração municipal, [www.contagem.mg.gov.br](http://www.contagem.mg.gov.br), das matérias classificadas sob a *tag* “saúde”. Essas matérias foram quantificadas e classificadas de acordo com seu conteúdo. A classificação surgiu em meio ao processo de quantificação das matérias, à medida que o

conteúdo das matérias ia sendo examinado. O período analisado foram os meses de janeiro a dezembro de 2018. A classificação das matérias foi a seguinte:

**MAT-01 - Atos de gestão.** Inclui: cobertura de eventos realizados; divulgação de dados e estatísticas referentes a ações e serviços relativos a consultas, exames e procedimentos; a investimentos realizados; referentes à ampliação de ações e serviços e de capacidade de atendimento de equipamentos públicos; informes sobre inaugurações e obras de infraestrutura; e de treinamentos e capacitações;

**MAT-02 - Serviços.** Inclui: divulgação de chamamentos para vacinação; de apresentação de setores; de horários de funcionamento de equipamentos públicos; de campanhas de saúde; de fluxos para utilização do SUS; e de vagas de trabalho;

**MAT-03 - Educação em saúde:** divulgação de informações sobre prevenção de doenças não-transmissíveis, como aquelas relacionadas à obesidade e ao tabagismo, e transmissíveis, como as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST); de medidas de combate às arboviroses; e da importância da vacinação;

**MAT-04 - Histórias de superação:** divulgação de histórias de usuários atendidos pela rede SUS Contagem;

**MAT-05 - Valorização de servidores.** Divulgação de histórias com foco no trabalho/história de vida de servidores e profissionais de saúde;

**MAT-06 – Divulgação em geral.** Inclui chamadas/convites para eventos que ainda iriam acontecer; divulgação de notícias que têm foco em parceiros da SMS; cobertura de notícias com foco nas agendas de gestores da SMS (reuniões entre gestores e assinaturas de termos de cooperação com outros órgãos); e divulgação de informações para combater notícias falsas e/ou boatos).

Já para a análise da dimensão da responsividade, o método utilizado foi a pesquisa na caixa de entrada e de itens enviados do e-mail institucional da Ascom / SMS, para a quantificação e classificação das demandas recebidas de diversos veículos de comunicação e da Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC. Todos os membros da Ascom envolvidos com as atividades de jornalismo recebem os e-mails enviados ao e-mail institucional do setor. O período de análise foram os meses de fevereiro<sup>16</sup> a dezembro de 2018.

Por um lado, foram analisadas as demandas difusas da população encaminhadas por via da mídia, em veículos como jornais impressos, tevês e rádios. O suposto é que a mídia intermedeie as demandas difusas da população por melhorias nos serviços públicos de saúde, com ênfase nas carências do sistema público de saúde.

Também foram analisados e-mails enviados pela Secom, por critérios de filtros desconhecidos pelos profissionais da Ascom<sup>17</sup>, com demandas advindas das redes sociais da prefeitura e do “Fale Conosco”,

---

<sup>16</sup> Cada uma dessas pessoas possui um e-mail corporativo próprio. O acesso aos e-mails foi possível em função da autora exercer atividade profissional na Secom. Como no mês de janeiro a autora estava de férias, e, por algum motivo desconhecido, os e-mails direcionados ao e-mail corporativo da Ascom não foram direcionados ao seu e-mail corporativo próprio no mês de janeiro, a análise dos e-mails do ano de 2018 não contemplou o mês de janeiro.

<sup>17</sup> A suspeita é de que, com relação às demandas recebidas pela Secom sobre saúde, quando é possível aos integrantes do setor elaborar respostas a partir da consulta nas próprias matérias publicadas no Portal da Prefeitura, essas demandas não são direcionadas à Ascom e as respostas sobre saúde são dadas diretamente pela Secom, sem o intermédio da Ascom. Quando se trata de demandas específicas, a Secom redireciona esses questionamentos à Ascom.

disponível no Portal da Prefeitura. Cabe esclarecer que a Secom recebe demandas da população, particularmente reclamações, por meio de duas vias: redes sociais e o serviço de “Fale Conosco”, disponível no Portal da Prefeitura. Nesses canais, são recebidas demandas que dizem respeito às 18 secretarias, fundações e autarquias da administração municipal.

Algumas vezes, as demandas sobre saúde advindas da mídia em geral chegam através do e-mail da Secom – nesses casos, a Secom envia essas demandas à Ascom por meio do encaminhamento desses e-mails. Contudo, quando se trata de demandas oriundas das redes sociais ou do “Fale Conosco”, esses encaminhamentos da Secom são feitos em grande parte das vezes de forma informal (conversas telefônicas ou por *whatsapp*). Para os fins de pesquisa, no que diz respeito às demandas encaminhadas pela Secom, foram considerados apenas aqueles encaminhamentos relativos à saúde feitos formalmente por meio de e-mail, que são passíveis de sistematização.

Todas essas demandas de informação sobre saúde recebidas através do e-mail da Ascom, tanto as advindas das mídias em geral quanto aquelas oriundas da Secom, foram classificadas de acordo com os mesmos critérios de conteúdo das demandas. Essa classificação, a exemplo do que ocorreu no caso da análise das matérias publicadas, foi elaborada a partir da análise dos conteúdos dos e-mails.

A seguinte classificação foi proposta:

**REC-01:** Reclamação quanto a falta de médicos e profissionais de saúde;

**REC-02:** Reclamação quanto a falta de infraestrutura, de condições de trabalho ou de segurança das unidades de saúde;

**REC-03:** Reclamação quanto a pedido ou demora de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos;

**REC-04:** Reclamação quanto a supostas negligências médicas;

**REC-05:** Reclamação quanto a supostas negligências de gestão;

**REC-06:** Reclamação quanto a falta de medicamentos e insumos;

**PED-01:** Pedidos de informação sobre estado de saúde de paciente internado no CHC;

**PED-02:** Pedidos de informação sobre greve e epidemias;

**PED-03:** Pedidos de apuração bizzaro;

**PED-04:** Pedidos de informações sobre balanço de gestão e ações de gestão;

**RET-01:** Retorno de releases enviados e apuração sobre ações e serviços para a emissora cobrir.

A orientação da gestão é de que todas as demandas recebidas das mídias em geral, e também aquelas oriundas da Secom, recebam alguma resposta. Para todas as respostas, via de regra, uma ou mais fontes técnicas/setores são sempre consultadas.

As seguintes categorias foram criadas para classificar as respostas dadas:

**ENC-01:** Demanda recebeu uma resposta que não mudou o *status quo*;

**ENC-02:** Demanda tencionou mais de um setor ou serviço a buscar uma solução;

**ENC-03:** Demanda gerou algum resultado, seja para o usuário, seja para o setor envolvido;

**NR:** Não passível de rastreamento na caixa de e-mails

## 3.2 Resultados

### 3.2.1 Transparência

Em relação à dimensão da transparência, como já explicado, foram analisadas e classificadas as matérias sobre saúde publicadas no Portal da Prefeitura. Antes de apresentar os resultados dessa parte da pesquisa, cabe fazer alguns esclarecimentos para contextualizar essa produção.

Ao longo do ano de 2018, foram publicadas 347 matérias relacionadas à SMS no portal, 21% de tudo o que foi publicado em termos de matéria/material para o Portal da Prefeitura, de acordo com o administrador do site. De janeiro a dezembro de 2018, o Portal da Prefeitura teve 15.864.085 acessos, sendo 10.729.729 visitantes únicos. As notícias tagueadas como "saúde" tiveram, no mesmo período, apenas 1.571 acessos, sendo 1.300 visitantes únicos. Cabe justificar que a grande maioria dos acessos do site relacionam-se às opções de serviços, como horário de ônibus, oferta de empregos (SINE Contagem) e licitações, Portal da Transparência, Portal do Servidor, etc, que representam mais de 60% de todos os acessos no portal. A fonte de informações é a administração do Portal da Prefeitura. A ferramenta de coleta de dados é o programa Google Analytics.

Cabe ainda chamar a atenção novamente para o fato de que, como ressalta TORQUATO (2002),

(...) nem toda mensagem que interessa à comunidade pode ser transformada em mensagem jornalística e publicada pelos canais empresariais. Um movimento grevista, por exemplo, pode ser a grande notícia no jornalismo diário, mas não o é na empresa. Os atributos inerentes à notícia, como o imediatismo, a veracidade, o interesse humano, a importância, assumem, na empresa, significações particulares. (TORQUATO, 2002, p. 71).

Quer dizer, o autor reforça que os critérios do que se transformará em notícia na empresa, e os valores que guiarão a produção da notícia a ser publicada pela empresa podem não coincidir com aquilo que se convencionou chamar de “interesse público”: “Se um dos critérios utilizados pelas empresas jornalísticas para determinar o valor da notícia é a chamada “Política Editorial”, o indicador mais seguro para determinar o conceito de notícia na empresa é a própria filosofia empresarial da organização (p. 71)”.

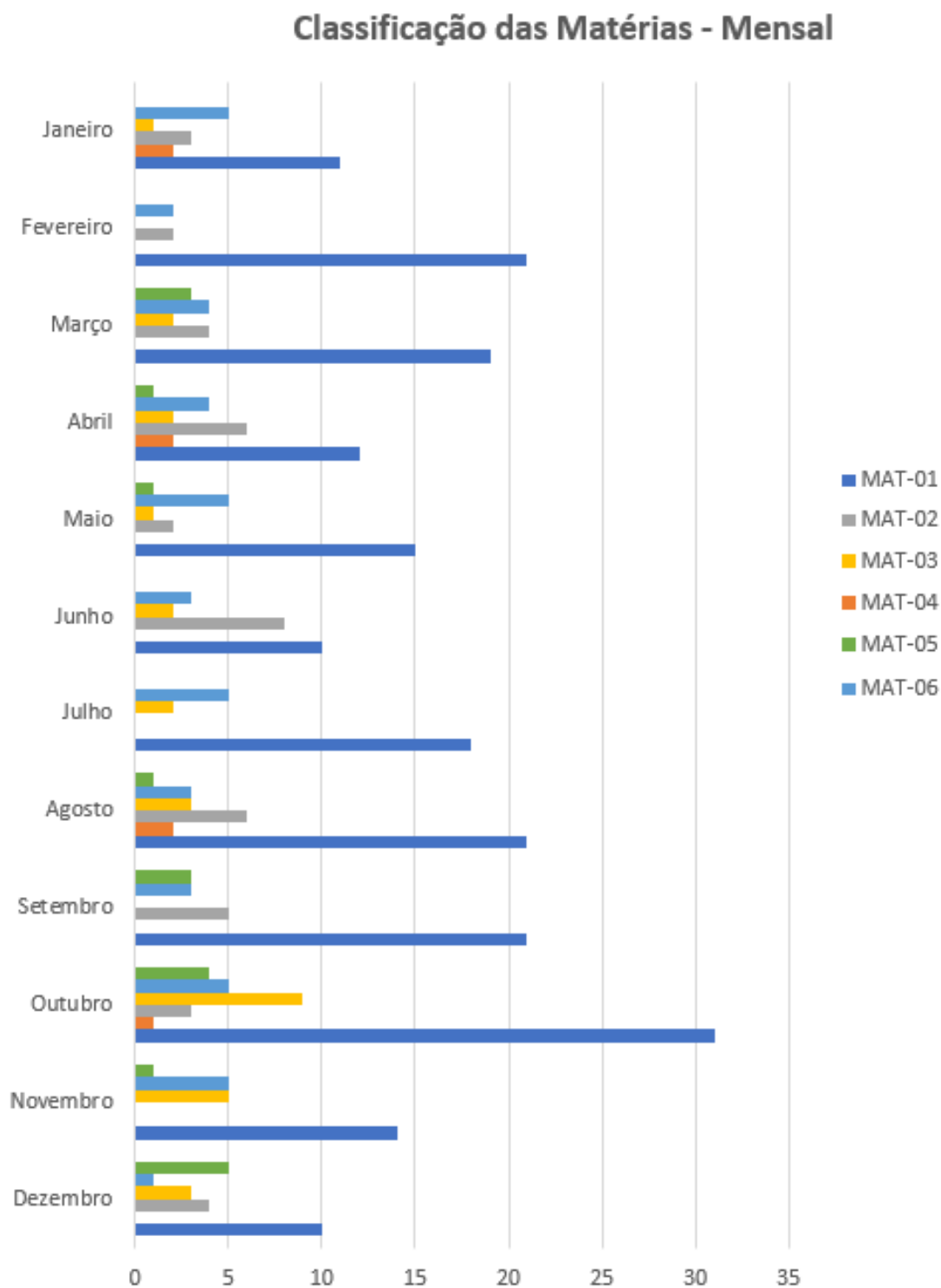
É também muito importante frisar, então, que as publicações empresariais visam, ao fim e ao cabo, aos interesses da própria empresa e de seus membros:

A política de comunicação empresarial determina o conceito de notícia. Por princípio, essa política procura evitar toda espécie de mensagem jornalística sensacionalista, escandalosa ou informações que possam provocar dúvidas quanto à integridade da empresa ou das pessoas, ou que ponham em dúvida as normas empresariais. A informação jornalística não deve causar prejuízo aos interesses da organização e de seus membros. Apenas em casos excepcionais poderá ocorrer a divulgação de fatos sensacionais que escapem ao controle da empresa. (TORQUATO, 2002, p. 71).

Na mesma linha, CARRATO (2013, p. 50), citando as modalidades de TV Pública sistematizadas pelo Coletivo Intervezes, apresenta algumas concepções para o sistema público de radiodifusão. Uma assessoria de imprensa como a Ascom poderia ser enquadrada no conceito de “Aparelho de Estado”, cujos objetivos seriam a garantia dos interesses gerais do Estado, “(...) cumprindo primordialmente a função de propaganda na construção de “consensos” a partir da tensão entre as posições hegemônicas e as demandas do público a que se dirige (CARRATO, 2013, p. 53)”.

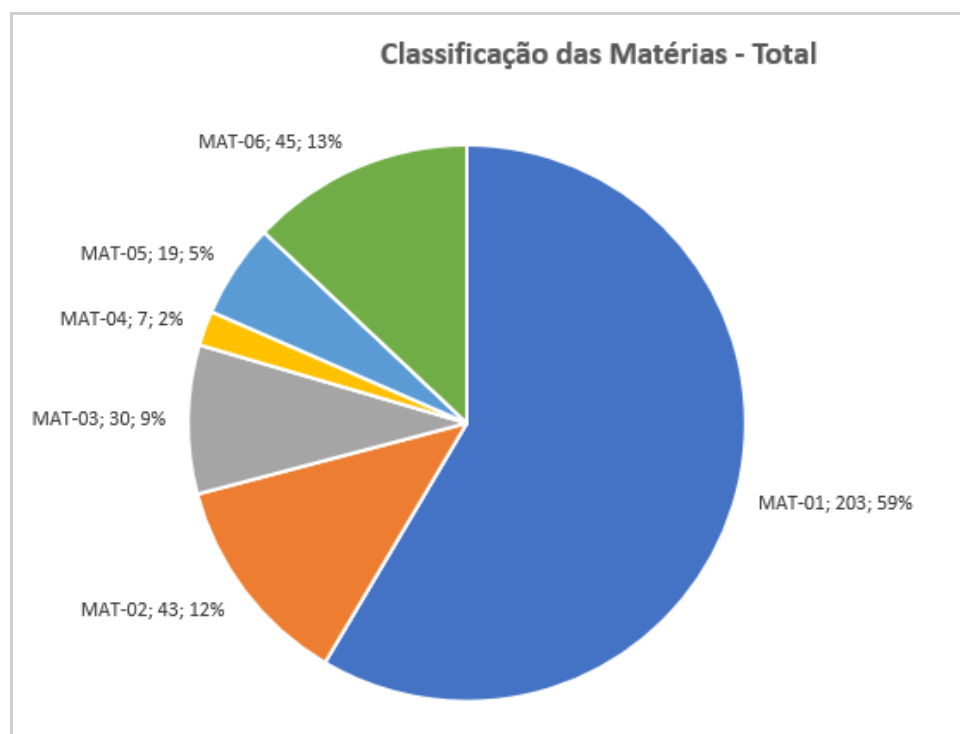
Mesmo assim, como se pode perceber a partir dos resultados obtidos com a quantificação e classificação das matérias publicadas que se seguem, elas não deixaram de ter relevância na divulgação de informações pertinentes à política pública de saúde.

**Figura 6: Conteúdo das matérias relativas à saúde publicadas no Portal da Prefeitura, segundo o tema e por mês, 2018**



**Fonte:** elaboração própria a partir da análise do conteúdo das matérias do Portal da Prefeitura, [www.contagem.gov.br](http://www.contagem.gov.br).

**Figura 7: Conteúdo das matérias relativas à saúde publicadas no Portal da Prefeitura, segundo o tema, 2018**



**Fonte:** elaboração própria elaboração própria a partir da análise do conteúdo das matérias do Portal da Prefeitura, [www.contagem.mg.gov.br](http://www.contagem.mg.gov.br).

**LEGENDA:**

**MAT-01 - Atos de gestão.** Inclui: cobertura de eventos realizados; divulgação de dados e estatísticas referentes a ações e serviços relativos a consultas, exames e procedimentos; a investimentos realizados; referentes à ampliação de ações e serviços e de capacidade de atendimento de equipamentos públicos; informes sobre inaugurações e obras de infraestrutura; e de treinamentos e capacitações;

**MAT-02 - Serviços.** Inclui: divulgação de chamamentos para vacinação; de apresentação de setores; de horários de funcionamento de equipamentos públicos; de campanhas de saúde; de fluxos para utilização do SUS; e de vagas de trabalho;

**MAT-03 - Educação em saúde:** divulgação de informações sobre prevenção de doenças não-transmissíveis, como aquelas relacionadas à obesidade e ao tabagismo, e transmissíveis, como as Infecções Sexualmente Transmissíveis; de medidas de combate às arboviroses; e da importância da vacinação;

**MAT-04 - Histórias de superação:** divulgação de histórias de usuários atendidos pela rede SUS Contagem;

**MAT-05 - Valorização de servidores.** Divulgação de histórias com foco no trabalho/história de vida de servidores e profissionais de saúde;

**MAT-06 – Divulgação em geral.** Inclui chamadas/convites para eventos que ainda iriam acontecer; divulgação de notícias que têm foco em parceiros da SMS; cobertura de notícias com foco nas agendas de gestores da SMS (reuniões entre gestores e assinaturas de termos de cooperação com outros órgãos); divulgação de informações para combater notícias falsas e/ou boatos).

Como se pode perceber, a maioria dos conteúdos publicados refere-se a algum tipo de publicizações das ações em saúde realizadas pela SMS (59%), como cobertura de eventos realizados relativos a ações de prevenção e promoção à saúde, divulgação de dados e estatísticas referentes a consultas, exames e procedimentos, de investimentos realizados nas diversas frentes de trabalho da secretaria, notícias sobre a ampliação de ações e serviços e de capacidade de atendimento de equipamentos públicos, de inaugurações e obras de infraestrutura e de treinamentos e capacitações. Decerto, trata-se de notícias que, ao fim e ao cabo, buscam promover a gestão, mas que, ao mesmo tempo, também publicam informações que publicizam



espécies de balanços de gestão que, de outra forma, não estariam disponíveis, não fosse sua transformação em matérias acessíveis pela internet. O motivo é que o processo de coleta, divulgação e publicização dessas matérias faz circular informações às quais o acesso dar-se-ia de forma mais dificultada não fosse o formato jornalístico, que, por causa de sua natureza, inclui narrativas e personagens e apresenta de forma mais palatável dados técnicos espalhados em planilhas, bancos de dados e no interior dos trâmites burocráticos especializados que podem ser indecifráveis para muitas pessoas.

As matérias com chamadas para eventos que ainda iriam acontecer (13%), que figuraram em segundo lugar, são importantes para divulgar eventos com foco na prevenção e promoção da saúde e, também, as reuniões do Conselho Municipal de Saúde (CMS), que em Contagem é bastante atuante. Cabe ressaltar que as matérias sobre agendas de gestores da SMS, que incluem a cobertura de assinaturas de convênios com outras instituições e reuniões de colegiado de gestores e que poderiam ser interpretadas como uma forma de promoção política literal das pessoas envolvidas nessas publicações tiveram, em um ano inteiro, apenas 12 matérias publicadas com esse enfoque.

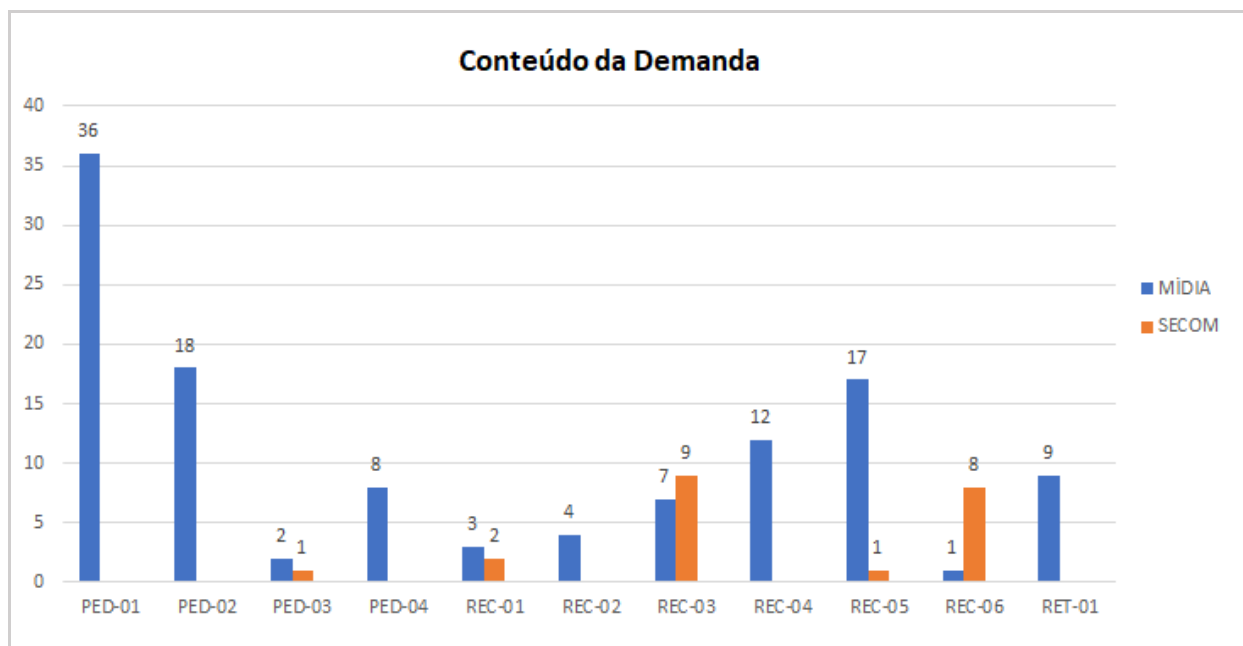
Também é importante mencionar que matérias sobre serviços (12%) e sobre educação em saúde (9%), terceiro e quarto lugar respectivamente, foram publicadas em praticamente todos os meses do ano. Isso significa que as publicações com divulgações de chamamentos para vacinação, que apresentaram a estrutura de setores da SMS e os fluxos de atendimento no SUS, deram ênfase aos horários e endereços de funcionamento de equipamentos públicos e publicizaram as convocações para de campanhas de saúde, classificadas como “serviços”, foram uma constante. Também pode se dizer o mesmo das matérias relativas à categoria “educação em saúde”, com suas divulgações de informações sobre prevenção de doenças não-transmissíveis, como aquelas relacionadas à obesidade e ao tabagismo, e transmissíveis, como as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), de medidas de combate às arboviroses e da importância da vacinação.

Por fim, publicações com enfoque na valorização de servidores (5%) e nas histórias de superação de usuários da rede (2%) também apareceram, embora de forma tímida.

### **3.2.2 Responsividade**

Já em relação à dimensão da responsividade, como já explicado, foram analisados e classificados os e-mails recebidos pela Ascom oriundos da mídia em geral e da Secom. Os dados dessa pesquisa estão expressos nos gráficos a seguir, que apresentam tanto as demandas oriundas das mídias em geral quanto aquelas oriundas da Secom. Após a apresentação dos gráficos, serão apresentadas as análises, primeiro as relativas às mídias em geral, e depois em relação à Secom. E, após essas análises sobre as demandas recebidas, será apresentado o gráfico com o encaminhamento dado (as respostas por e-mail) às demandas apresentadas, tanto em relação às mídias em geral quanto em relação à Secom, com sua respectiva análise.

**Figura 8: Classificação do conteúdo das demandas recebidas pelos veículos e pela Secom, 2018**

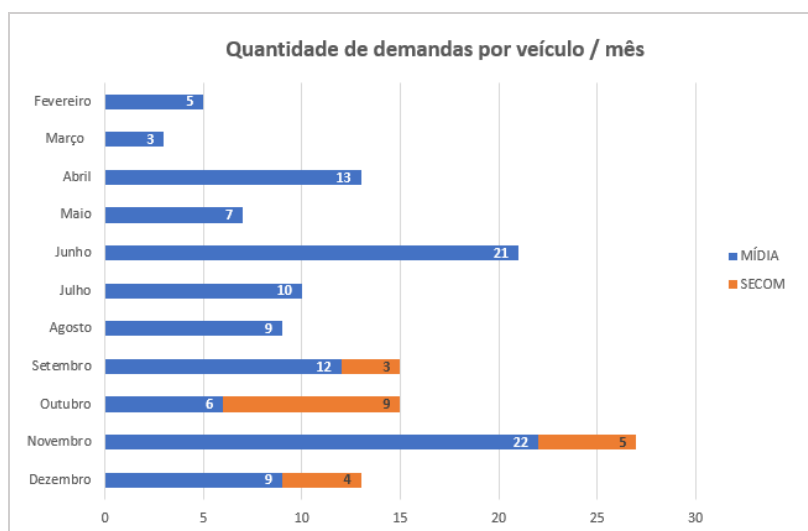


**Fonte:** elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

**LEGENDA:**

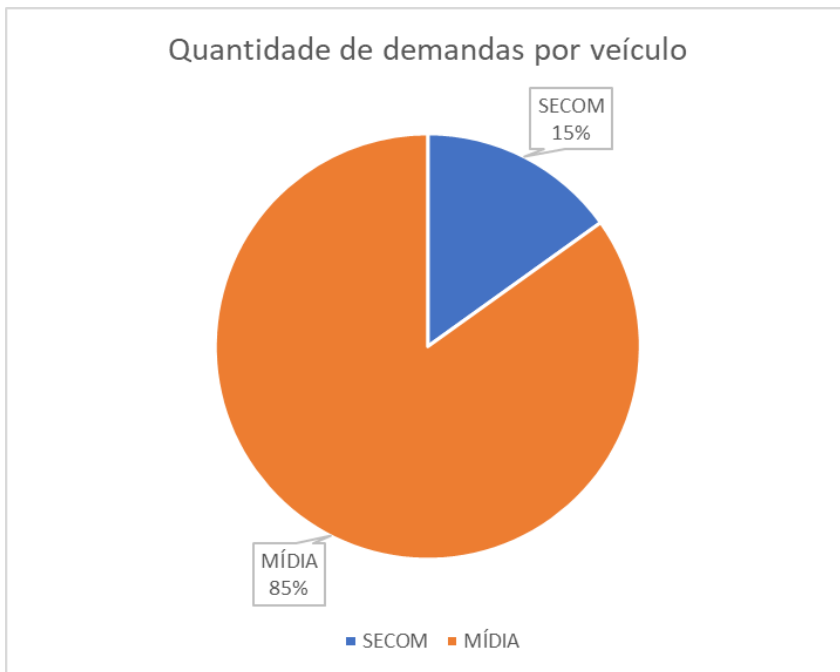
- REC-01:** Reclamação quanto na falta de médicos e profissionais de saúde
- REC-02:** Reclamação quanto a falta de infraestrutura, de condições de trabalho ou de segurança das unidades de saúde
- REC-03:** Reclamação quanto a pedido ou demora de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos
- REC-04:** Reclamação quanto a supostas negligências médicas
- REC-05:** Reclamação quanto a supostas negligências de gestão
- REC-06:** Reclamação quanto a falta de medicamentos e insumos
- PED-01:** Pedidos de informação sobre estado de saúde de paciente internado no CHC
- PED-02:** Pedidos de informação sobre greve e epidemias
- PED-03:** Pedidos de apuração bizarro
- PED-04:** Pedidos de informações sobre balanço de gestão e ações de gestão
- RET-01:** Retorno de releases enviados e apuração sobre ações e serviços para a emissora cobrir

**Figura 9: Demandas recebidas por e-mail (mídias e Secom) mês a mês, 2018**



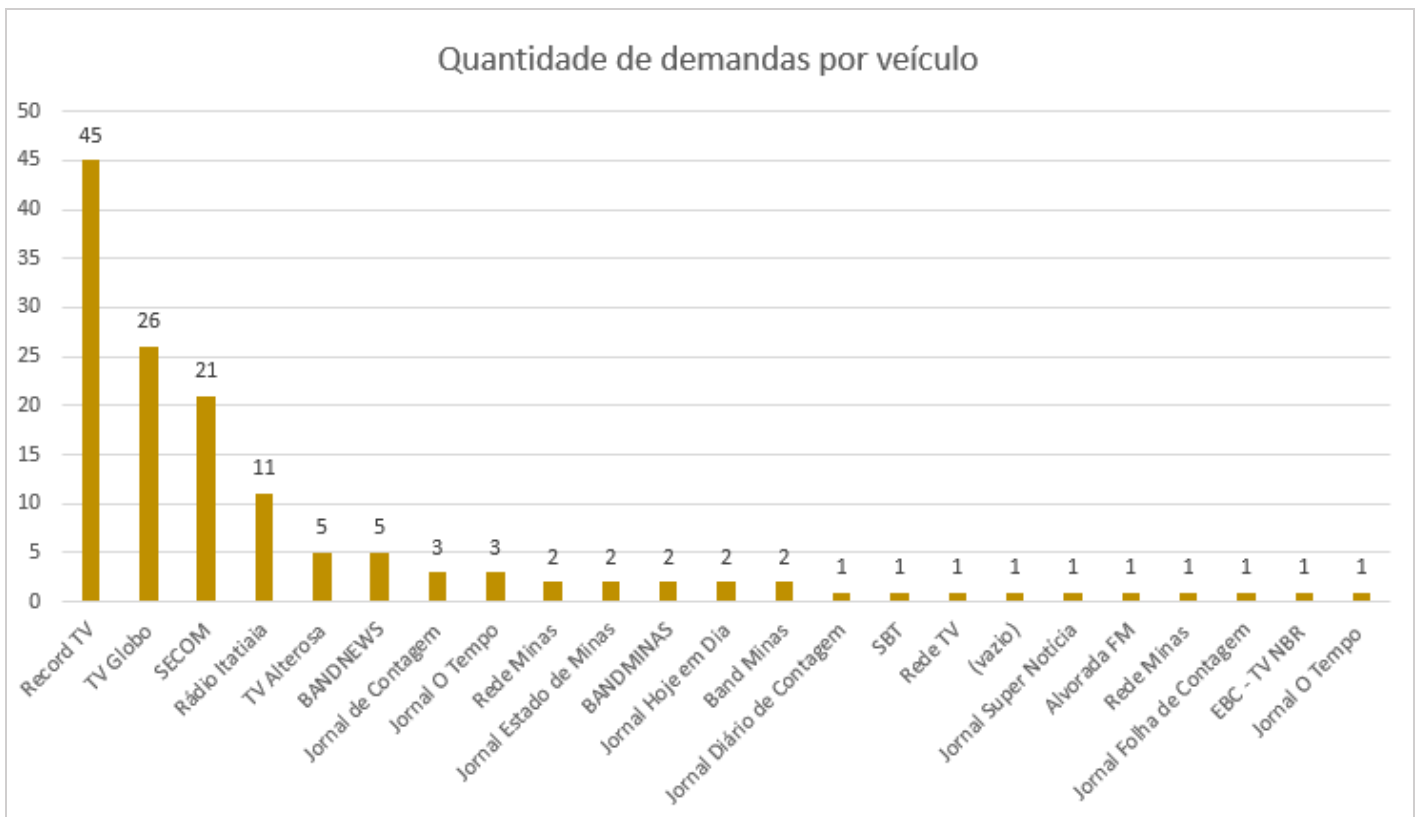
**Fonte:** elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

**Figura 10: Quantidade de demandas recebidas das mídias em geral e da Secom, 2018**



Fonte: elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

**Figura 11: Quantidade de demandas apresentadas veículo por veículo de comunicação e pela Secom – ano de 2018**



Fonte: elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

**Em relação às demandas recebidas por meio de mídias**, em primeiro lugar, cabe ressaltar que as demandas advindas da mídia representaram 85% de todas as demandas por informações recebidas pela Ascom, e apenas 15% referem-se àquelas enviadas pela Secom.

### **Pedidos de informação (PED)**

O principal conteúdo demandado pelas mídias em geral são os pedidos de informações sobre estado de saúde de pacientes internados no Complexo Hospitalar de Contagem (CHC), 36 pedidos, que compreende o Hospital Municipal de Contagem (HMC) e o Centro Materno Infantil (CMI). Em geral, tratam-se de pessoas que se envolveram em acidentes automobilísticos, brigas ou que foram baleadas e que seguiram para o CHC. A Record TV é a campeã desses pedidos de informação, que ajudam a abastecer os programas policiais que cotidianamente são exibidos por apresentadores que, não raro, candidatam-se e são eleitos a cargos proporcionais. Trata-se, portanto, da busca de uma informação que não se enquadra na perspectiva de responsabilização dos gestores.

Em segundo lugar figuram os pedidos de informação sobre paralisações de servidores e, principalmente, as demandas sobre cobertura vacinal, notificações e confirmações de casos de arboviroses (Dengue, Zika, Chikungunya, Febre Amarela) e sobre surtos de doenças evitáveis com vacina consideradas como já erradicadas, como sarampo e poliomielite. Nesse caso, foram 18 pedidos. Em algumas dessas demandas por informações, a Ascom aproveitou a oportunidade para produzir matérias com informações sobre essas doenças e chamamentos para a vacinação. Como exemplo, pode-se citar uma reportagem publicada pelo programa Bom Dia Minas de 27/01/2018<sup>18</sup>, quando foi feita uma matéria informando que o município de Contagem promoveria uma ação de vacinação em um sábado (o que não é de praxe, pois normalmente as salas de vacinação permanecem abertas de segunda a sexta). Uma demanda corriqueira de informação que poderia gerar, a princípio, uma notícia com viés negativo para a gestão acabou se tornando uma oportunidade para promover uma ação de prevenção em saúde na mídia. Uma publicação espontânea, sem custos de publicidade.

Em terceiro lugar figuram os pedidos de informação sobre balanços de gestão, oito, ao todo, que envolvem sobretudo questionamentos sobre número de consultas ofertadas e filas de espera para consultas e procedimentos especializados. E em quarto lugar, duas ocorrências de pedidos de informações bizarros, como no caso em que um estagiário entrou em contato porque “ficou sabendo de um acidente e queria saber o nome das vítimas e para onde elas foram levadas”.

---

<sup>18</sup> Link para a reportagem: <https://globoplay.globo.com/v/6450409/> .

## Reclamações (REC)

Em primeiro lugar das reclamações apresentadas em geral aparecem denúncias quanto a supostas negligências de gestão (17), como aquelas relativas a procedimentos negados pela gestão e a supostas perdas de documentos pela administração. Em segundo lugar (12) aparecem as reclamações quanto a supostas negligências médicas, que na maior parte dos casos não se confirmam. Em terceiro lugar (7) figuram as reclamações quanto a demandas por informações de fila de espera para consultas, exames e procedimentos (para a produção de matérias com potencial negativo para a gestão), demandas oriundas sobretudo da Globo e Record. Em quarto lugar (4) figuram as reclamações sobre falta de infraestrutura de unidades de saúde, ou de condições de trabalho ou de segurança das unidades de saúde. Em quinto lugar aparecem as reclamações quanto à falta de médicos e profissionais de saúde (3) e, em sexto e último, quanto à falta de insumos e medicamentos (1), como remédios para depressão, fitas para medir glicose e alimentação parenteral.

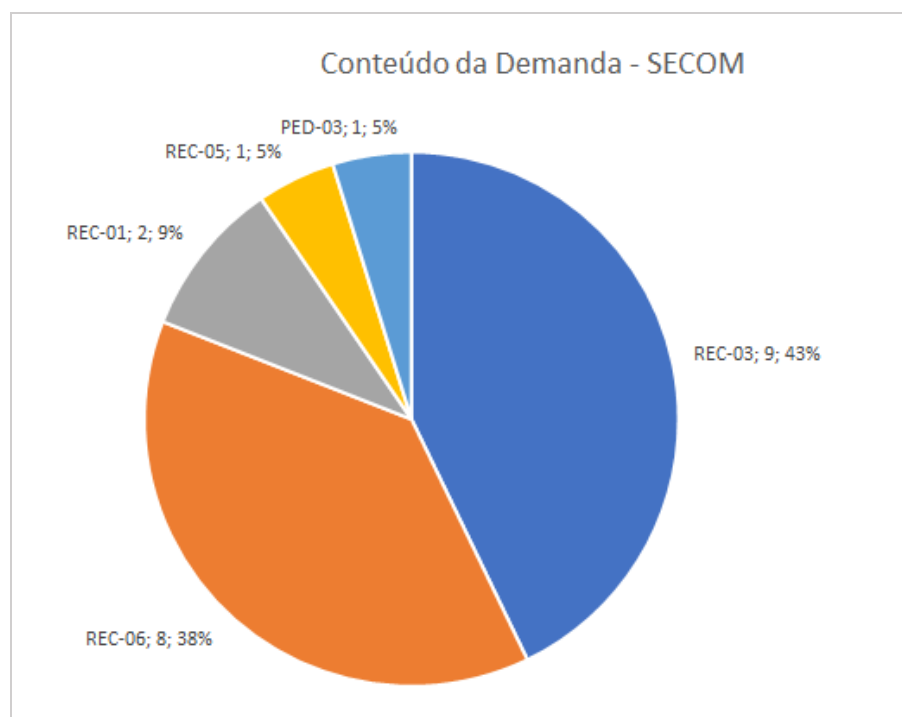
Merece menção também a ocorrência de nove retornos de *releases* enviados à mídia – um compilado feito pela Ascom de informações básicas e sugestões para enfoques de reportagens a serem produzidas e publicadas pelas mídias em geral. Em algumas vezes, foi possível ao setor conseguir com que fossem publicadas várias matérias em TV e jornais impressos, sem que a administração tivesse que pagar para veicular essas informações – positivas para a gestão. Um exemplo do sucesso dessa iniciativa foi o *release* sobre um mutirão de vasectomia feito pela SMS, para zerar a fila de espera pelo procedimento. O assunto foi tema de publicações dos jornais O Tempo (13/04/2018) e Hoje em Dia (24/08/2018)<sup>19</sup>.

**Já em relação às demandas encaminhadas pela Secom (ver figura 12)**, a primeira observação a se fazer é que somente a partir do mês de setembro de 2018 começa a haver registros por e-mail de demandas enviadas pela Secom, tendo esse envio sequência em todos os demais meses até o fim do ano. As reclamações quanto a pedido ou demora de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos (9) e aquelas quanto à falta de medicamentos e insumos em farmácias distritais municipais (8) representaram o grosso das demandas enviadas pela Secom. As reclamações quanto a falta de medicamentos e insumos refletiriam, em sua maioria, momentos de desabastecimento da rede SUS Contagem ou a morosidade dos processos ligados à licitação de medicamentos: se um fornecedor ganhador da licitação não entrega o medicamento ou insumo conforme determinado, é necessário seguir todos os trâmites legais para que o segundo colocado possa ser acionado, o que pode demorar meses. Foram registradas também duas reclamações sobre falta de médicos e profissionais de saúde, o que é indício da falta de interesse desses profissionais em trabalhar na atenção básica do SUS. Houve ainda o registro de uma reclamação por suposta negligência de gestão e um pedido de informação bizarro.

---

<sup>19</sup> Link O Tempo: <https://www.otempo.com.br/o-tempo-contagem/contagem-realiza-mutir%C3%A3o-de-vasectomia-com-o-objetivo-de-zerar-a-fila-de-espera-1.1599345> . Link Hoje em Dia : <https://www.hojeemdia.com.br/horizontes/contagem-realiza-mutir%C3%A3o-de-vasectomia-com-60-cirurgias-mensais-1.650242> .

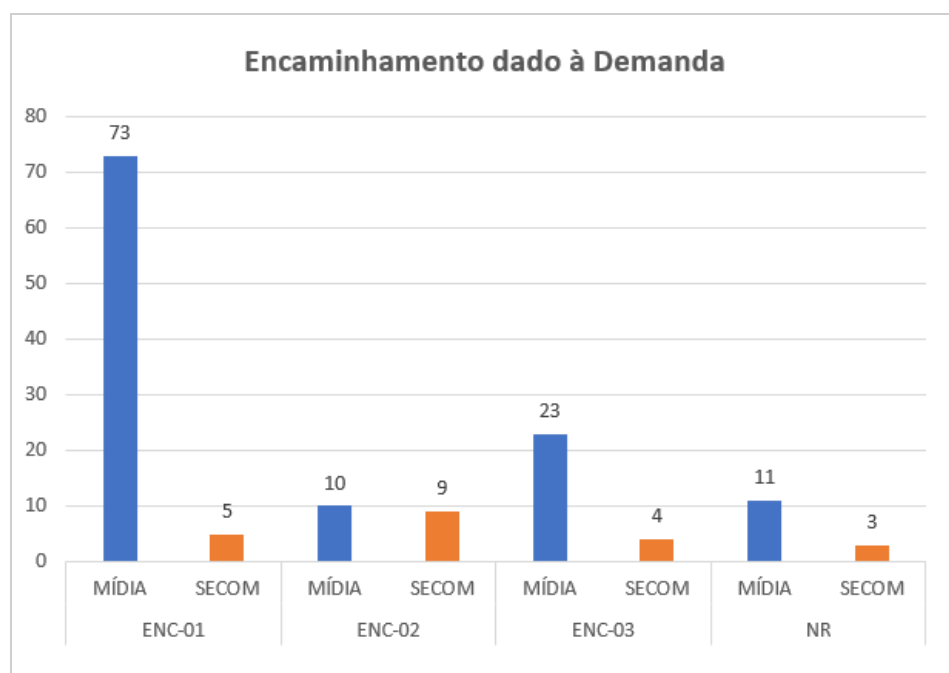
**Figura 12:** Demandas categorizadas advindas da Secom, 2018



**Fonte:** elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

A seguir, será apresentado o gráfico contendo os encaminhamentos (as respostas) dados aos e-mails recebidos das mídias em geral e da Secom.

**Figura 13:** Classificação dos encaminhamentos dados às demandas das mídias em geral e da Secom, 2018



**Fonte:** elaboração própria, com dados extraídos a partir da caixa do e-mail institucional, [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

**Legenda:****ENC-01:** Demanda recebeu uma resposta que não mudou o *status quo***ENC-02:** Demanda tencionou mais de um setor ou serviço a buscar uma solução**ENC-03:** Demanda gerou algum resultado, seja para o usuário, seja para o setor envolvido**NR:** Não passível de rastreamento

**Em relação aos retornos dados às mídias**, observando o gráfico acima, percebe-se que a imensa maioria das demandas recebidas das mídias em geral, 73 registros, não gerou nenhum tipo de mudança no *status quo*. Cabe ressaltar, contudo, que não ter havido mudança no *status quo* não significa que a demanda não recebeu um tratamento adequado. No caso das demandas por informações sobre estado de saúde de pacientes apresentadas pela mídia (o maior e mais comum tipo de demanda recebida da mídia), por exemplo, essas informações são dadas (existe uma resposta), mas, contudo, *a priori*, não ocorre um tensionamento direto na gestão de saúde quando essas informações são repassadas. O pressuposto é o de que todos os procedimentos e condutas que regem a atuação dos profissionais de saúde e o SUS, de maneira geral, inclusive no Complexo Hospitalar de Contagem (CHC), que compreende o Hospital Municipal de Contagem (HMC) e o Centro Materno Infantil (CMI), são respeitados e seguidos. E se é mesmo assim, profissionais de saúde não incorrerão em ações que incluam ou retirem alguma conduta médica somente porque a imprensa pediu informações sobre estado de saúde de pessoas internadas.

Em 11 situações, foi possível rastrear o e-mail enviado pela mídia, mas as respectivas respostas não foram localizadas.

Em dez situações, as demandas apresentadas pela mídia ensejaram que mais de um setor fosse acionado pela Ascom, para que pudesse ser feito um cruzamento de informações que envolvem o nível da atenção básica (porta de entrada do SUS, as Unidades Básicas de Saúde, UBS) e o da atenção secundária (nível no qual são marcadas as consultas com especialistas e exames e procedimentos de média e alta complexidade). Essas demandas dizem respeito a reclamações de pessoas quanto a documentos supostamente perdidos pela SMS e quanto a pedidos de consulta com especialista ou de exame que supostamente estariam atrasados há anos. Em apenas um caso o cruzamento de informações indicou que havia de fato uma possibilidade de, seguindo os preceitos que regem o SUS, intervir para que a situação da pessoa foi devidamente encaminhada. Em todos os demais, tratava-se, em geral, de situações nas quais não havia registro de pedidos de consultas ou exames na Central de Regulação do município, que faz a gestão da média e da alta complexidade.

Por outro lado, houve 23 situações em que a apresentação da demanda gerou alguma resposta da gestão que envolvesse uma mudança de conduta em relação à situação anterior à reclamação apresentada, desde a promessa de que a segurança seria reforçada nas imediações de unidades de saúde e de que ações de capina e recolhimento de entulhos seriam feitos para acabar com focos de mosquitos da dengue e escorpões,

até episódios como os que são narrados a seguir, que de fato forçaram uma mudança de posicionamento da gestão.

Episódio 1: no dia 25/04/2018, a Rádio Itatiaia apresentou uma demanda referente a uma ex-funcionária recém-aposentada da Famuc<sup>20</sup> que alegava não haver recebido o pagamento referente aos dias trabalhados entre os meses de junho e julho de 2016, mesmo depois de ter feito esse pedido junto ao órgão. A emissora forneceu à Ascom todos os dados da reclamante necessários à apuração interna e perguntou sobre se era possível resolver a questão “(...) sem que fosse necessário levar uma reclamação ao ar”. Na resposta fornecida pela Ascom à emissora por e-mail, o contato feito via imprensa levou a uma tomada de posição da SMS em relação ao pleito da ex-servidora e à busca de solução. A secretaria alegou que até então não tinha conhecimento do caso.

Na resposta, a Prefeitura de Contagem, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, confirmou que a pessoa citada na demanda teve sua aposentadoria publicada no Diário Oficial de Contagem em junho de 2016 e que a gestão só teria tomado conhecimento dos fatos (o não pagamento referente aos dias trabalhados entre os meses de junho e julho de 2016) a partir do contato feito pela emissora, e que seria aberto um processo administrativo para a apuração da reclamação apresentada, mediante consulta aos arquivos da gestão anterior.

Pode-se especular que se não tivesse sido apresentada a demanda pleiteada via imprensa, a reclamante ou não obteria uma resposta da secretaria ou esse retorno poderia demorar mais do que sem a intermediação da imprensa. Neste caso, pode-se inferir que uma demanda de comunicação oriunda dos meios de comunicação forçou uma tomada de posição da gestão.

Episódio 2: no dia 20/03/2018, a Record TV apresentou uma reclamação de moradores dos bairros Nacional e Rosemary, na região do Xangrilá, que faz divisa entre os municípios de Contagem e Ribeirão das Neves. De acordo com a produção da Record, moradores dessa região estariam há três meses sem conseguir marcar consultas na Unidade Básica de Saúde (UBS) da região, conhecida como “Unidade 18”. Isso estaria fazendo com que cerca de três mil pessoas não estivessem mais sendo atendidas nessa unidade, com os moradores sendo orientados a buscar atendimento em Ribeirão das Neves. Em 16/04/2018, a Globo enviou demanda com reclamações similares sobre a mesma unidade e região em questão.

Em ambos os casos, as respostas dadas pela administração apresentaram como justificativa as adequações pelas quais a rede SUS Contagem passava a partir do início do ano de 2018, que incluíam, nesse caso específico, que a Unidade 18 prestasse atendimento somente àqueles que tinham como comprovar, por meio do Índice Cadastral do IPTU, que eram moradores de Contagem, uma vez que a capacidade de

---

<sup>20</sup> Essa fundação, que era subordinada à SMS, foi extinta, e todos os servidores e funções ligadas a ela foram incorporados pela SMS, no primeiro semestre de 2018.



atendimento da unidade estaria comprometida por causa dos atendimentos feitos também a moradores de Neves. Mas, no fim, como se verá adiante, o desfecho dessa história foi outro.

Em nota às emissoras, a SMS respondeu que a Unidade 18 atende à população dos bairros Xangrilá, Lua Nova e parte do bairro Caiapó, situados em Contagem; que os moradores do bairro Nacional devem ser atendidos nas unidades de saúde Joaquim Murtinho e Nacional; e que os moradores do bairro Jardim Alvorada (“Rosemary”), pertencente ao município de Ribeirão das Neves (bem como parte do Xangrilá 3ª seção), deveriam procurar atendimento nos equipamentos de saúde de Neves.

A nota destacou que, no ano de 2017, entre os atendimentos realizados pela Unidade 18, foi identificado que cerca de três mil eram referentes a pessoas residentes em Ribeirão das Neves, totalizando um atendimento médio na unidade de mais ou menos sete mil pessoas, e que técnicos da SMS iniciaram conversas com a secretaria de Saúde de Ribeirão das Neves para que os residentes de Neves que estavam sendo atendidos na Unidade 18 pudessem ser absorvidos pela rede de saúde de Ribeirão das Neves.

A nota ressaltou também que a rede de saúde do município de Contagem está estruturada de forma territorializada e que cada equipamento de saúde possui uma determinada população referenciada, de acordo com um número definido de usuários localizados em uma dada região geográfica limitada no município. A nota ressaltou ainda que os critérios de atendimento da Unidade 18 seguem as especificidades da Portaria do Ministério da Saúde (MS) nº 2.488/2011, que normatiza o funcionamento do programa Saúde da Família.

Após essa explicação, a nota frisou que a Unidade 18 contava com apenas uma equipe de Saúde da Família (ESF)<sup>21</sup> e que já operava com a capacidade máxima de pessoas preconizadas pela legislação (cerca de 3.400 pessoas por equipe de ESF), não tendo, portanto, condições de absorver demandas de outros municípios. Nesse sentido, em janeiro de 2018, os usuários residentes em Neves começaram a ser informados sobre a mudança e, em fevereiro, os atendimentos dessas pessoas passaram a já não mais serem feitos na Unidade 18.

De acordo com informações não oficiais, difundia-se que uma vereadora do município estaria também envolvida nessas reivindicações pela volta do atendimento das cerca de três mil pessoas já não mais atendidas na Unidade 18. Não se pode afirmar a relação entre os fatos, mas por critérios desconhecidos à Ascom, a administração municipal resolveu voltar atrás e reintegrou as cerca de três mil pessoas à unidade. Foi publicada uma matéria sobre o assunto no Portal da Prefeitura no dia 15/08/2018. A matéria argumentou que, diante das reivindicações da comunidade, a Prefeitura de Contagem, por meio da SMS e com o apoio de representantes do Legislativo municipal, agiu para viabilizar a reintegração desse grande contingente de pessoas à Unidade 18, contratando mais uma equipe de Saúde de Família para atuar na unidade,

---

<sup>21</sup> Composta por um médico generalista, um enfermeiro, um técnico de enfermagem e quatro Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

promovendo readequações no imóvel onde a unidade funciona, para receber os novos profissionais, e ampliando o horário de atendimento em mais uma hora.

Assim como no episódio 1 narrado, pode-se especular que, sem a ajuda da mídia, que produziu reportagens enfatizando o problema desses moradores, e também graças a uma possível articulação entre a população e representante do legislativo local, não teria sido possível uma mudança de posição da gestão, ainda que não possam ser comprovadas relações de causalidade. O fato é que o prefeito reintegrou milhares de pessoas à unidade, que passou inclusive a contar com mais profissionais de saúde, para dar conta de toda a demanda. Por fim, pode-se especular que a gestão atendeu a uma pressão política, pois, seguindo a racionalidade e as normas e critérios do SUS, os moradores de Ribeirão das Neves deveriam mesmo ser atendidos em unidades desse município. É importante também destacar que o local em questão se trata de uma região de divisa que costuma ter, por causa de um histórico de ocupações irregulares, problemas de regularização fundiária.

**Já em relação aos retornos dados à Secom**, das 21 demandas rastreáveis por e-mail apresentadas pela Secom à Ascom, percebe-se que a maior parte das demandas apresentadas (9) referiram-se a pleitos e reclamações sobre pedidos de consultas, exames e procedimentos que envolveram apurações cruzadas tanto na atenção básica quanto na secundária. Muitas delas datavam de anos e não podiam ser lastreadas por meio de documentos oficiais. Nesse sentido, a orientação que a Ascom dava à Secom era a de que fosse sugerido que a pessoa iniciasse novamente o fluxo de atendimento do SUS: primeiro, passar pelo acolhimento em uma UBS; se constatada a necessidade, consultar-se com o médico; constatada a necessidade, ser encaminhada a um especialista; constatada a necessidade, realizar exames e procedimentos diversos.

Em segundo lugar, cinco retornos não geraram nenhum tipo de mudança no *status quo*.

Contudo, em quatro situações, o repasse de informações teve potencial de resolver parte dos problemas repassados pela Secom. Dois casos merecem destaque: um delas (26/09/2018) envolvia a informação de que um insumo (seringa para insulina), em falta em uma das farmácias distritais do município havia alguns tempos, poderia ser obtido já no dia seguinte; o outro (16/10/2018), envolveu nova avaliação de uma Autorização de Internação Hospitalar (AIH) que mudou sua classificação da prioridade médica, aquela que define qual é a colocação das pessoas na fila de espera. Essa AIH era mais antiga e uma nova análise com o médico regulador, responsável pela organização da fila de espera, mudou a classificação de risco da pessoa, enquadrando-a como prioridade zero (a prioridade máxima). Para esse usuário também houve uma ação de cadastramento na Central de Leitos (SUS Fácil), de gerência da Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais (SES-MG).<sup>22</sup> Ou seja, a pressão do usuário gerou a responsabilização dos gestores pela

---

<sup>22</sup> Contudo, nesses casos, como a gerência não é mais da SMS, e sim da SES-MG, não foi possível à secretaria de saúde de Contagem determinar um prazo para a realização da transferência a um outro hospital, porque quem define os acessos às vagas, escassas, para hospitais como Santa Casa são os médicos reguladores do estado.

solução dos problemas. Por fim, não foi possível rastrear a resposta a três das demandas enviadas pela Secom.

Os dados apontaram que essas atividades desempenhadas rotineiramente pela Ascom acabam contribuindo informalmente para a responsabilização dos gestores municipais – particularmente do secretário Municipal de Saúde, que deve assumir a responsabilidade pelos resultados das políticas de saúde e assegurar o direito à saúde, de acordo com a Lei nº 8.080/1990. Nesse sentido, pode-se dizer que, em alguma medida, as ações da Ascom funcionam como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e exercem alguma influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem, e que a Ascom pode ser considerada como um instrumento de responsabilização (*accountability*) dos gestores da SMS do município.

## CONCLUSÃO

Essa pesquisa partiu da hipótese de que a Ascom da Secretaria Municipal de Saúde de Contagem pode ser considerada como um instrumento de responsabilização (*accountability*) dos gestores da SMS do município, na medida em que seu trabalho se expressa essencialmente em duas vias: por um lado, produzindo informações para o público em geral e, por outro, atuando como um espaço de recebimento de demandas, principalmente reclamações, por diferentes meios. Nessa perspectiva, a assessoria atende a duas dimensões de responsabilização dos gestores públicos: por um lado, por meio da difusão de informações (dimensão transparência) e, por outro, recebendo insumos sobre a qualidade dos serviços prestados, o que pode influenciar as decisões dos gestores (dimensão responsividade).

Para que fosse possível averiguar se as atribuições e a atuação da Ascom poderiam ser consideradas como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e com influência sobre o processo de tomada de decisão da SMS, partiu-se dos conceitos de *accountability* e de comunicação empresarial para dar sustentação à pesquisa. Também foi feita uma pesquisa documental a partir de decretos publicados pela PMC para situar a Ascom na estrutura da administração pública municipal; de matérias publicadas pela Ascom no Portal da Prefeitura, onde são publicadas todas as matérias sobre as diversas áreas da administração pública municipal do município, com a quantificação e classificação dos conteúdos das matérias referentes à saúde; para o levantamento, quantificação, categorização e análise das demandas societárias encaminhadas formalmente à Ascom por meio do e-mail institucional do setor, tanto pela mídia em geral quanto pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC; e para o levantamento, quantificação, categorização e análise dos encaminhamentos formais dados às demandas e reclamações e as decisões produzidas, usando com fonte a caixa do e-mail institucional da Ascom.

A pesquisa apontou que a Assessoria de Comunicação realiza importantes funções na divulgação de informações sobre saúde, publicando matérias relativas à área no site institucional da Prefeitura Municipal de Contagem (PMC), o Portal da Prefeitura, e, também, respondendo a demandas sobre saúde da sociedade encaminhadas pela mídia em geral e pela Secretaria Municipal de Comunicação (Secom) da PMC. E, principalmente, apontou que essas atividades (publicação de matérias e respostas a demandas apresentadas por e-mail) desempenhadas rotineiramente pela Ascom acabam contribuindo para a responsabilização dos gestores municipais – particularmente do secretário Municipal de Saúde, que deve assumir a responsabilidade pelos resultados das políticas de saúde e assegurar o direito à saúde, de acordo com a Lei nº 8.080/1990.

Ainda que não possa ser considerada como um instrumento formal de *accountability* dos gestores municipais, algumas de suas atividades desempenhadas rotineiramente funcionam como um instrumento de responsabilização da gestão municipal e com influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem, na medida em que seu trabalho se expressa essencialmente em duas vias: por um lado, produzindo informações para o público em geral e, por outro, atuando como um espaço de recebimento de demandas, principalmente reclamações, por diferentes meios.

Ao tornar públicas informações referentes ao que vem sendo feito pela gestão em saúde no município de Contagem, a Ascom contribui para a materialização de uma das quatro variáveis elencadas pelo Conselho Científico do CLAD (2000, p. 23) relativas ao eixo de responsabilização através do controle social, relacionadas especificamente à difusão da informação, que afirma que os cidadãos têm informações incompletas acerca das ações do poder público e, por isso, têm dificuldades para controlar seus governantes. Nesse sentido, a publicidade governamental em saúde contribui para que a responsabilização possa se dar.

O exercício do controle social também enseja a existência de canais nos quais a população possa apresentar seus reclames aos governos e, nesse sentido, quando responde às demandas com reclamações apresentadas tanto pela Secom quanto pela mídia externa, a Ascom também realiza uma atividade ligada à *accountability* vertical e ao controle social.

O conceito de *accountability* preconiza que é de responsabilidade do Estado e dos governos estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com os cidadãos. Seria uma forma de direcionar o trabalho comunicativo para a prestação de contas perante a sociedade, a divulgação das ações promovidas nos campos político, econômico e social dos governos e, também, de estímulo para o engajamento da população quanto a políticas adotadas pelos governos. Tratar-se-ia de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública os projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público. Nesse sentido, pode-se dizer que, em alguma medida, as ações da Ascom funcionam como

um instrumento de responsabilização da gestão municipal e exercem alguma influência sobre o processo de tomada de decisão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Contagem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANTES, Rogério Bastos; LOUREIRO, Maria Rita; COUTO, Cláudio; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. Controles democráticos sobre a administração pública no Brasil: Legislativo, tribunais de contas, Judiciário e Ministério Público. In: LOUREIRO, Maria Rita; ABRUCIO, Fernando L.; PACHECO, Regina S. (Org.). **Burocracia e política no Brasil: desafios para a ordem democrática no século XXI**. Rio de Janeiro: FGV, 2010. p. 109-147.

BAHIA, Benito Juarez. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

BITTAR, Danielle Tristão. O poder da assessoria de comunicação nos momentos de crise. **Biblioteca online de ciências da comunicação (BOCC)**. 21 de outubro de 2017.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Usos e Significados do Conceito Comunicação Pública. **Trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (Intercom)**. Brasília: 2006.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Lei nº 8.080/1990.

CARRATO, Ângela Maria. **Uma história da TV Pública brasileira** (tese de doutorado). Brasília, Distrito Federal: UNB, 2013.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD. Consejo Científico. **La Responsabilización (“accountability”) en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana**. Buenos Aires: CLAD, EUDEBA, 2000.

CONTAGEM. Decreto nº 442, de 22 de março de 2018. Diário Oficial Eletrônico de Contagem (DOCe).. Edição nº 4310. Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4310doc-e-20180322043412.pdf?x=20180327034107> , acesso em 17/03/2019.

CONTAGEM. Decreto nº 444, de 22 de março de 2018. **Diário Oficial Eletrônico de Contagem**. Ano 26. Edição 4.310. Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4310doc-e-20180322043412.pdf> , acesso em 09/05/2018.

CONTAGEM. Decreto nº 461, de 28 de março de 2018. **Diário Oficial Eletrônico de Contagem**. Ano 26. Edição 4313. Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/doc/4313doc-e-20180328045403.pdf?x=20180416050031> , acesso em 23/03/2019.

CONTAGEM. **Lei Complementar nº 247**, de 29 de dezembro de 2017. Disponível em <http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/legislacao/lec002472017-20180102101117.pdf> , acesso em 01/07/2019.

E-MAIL INSTITUCIONAL DA ASCOM: [saude.ascom@contagem.mg.gov.br](mailto:saude.ascom@contagem.mg.gov.br).

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Manual de Assessoria de Imprensa**. Coordenadoria de Comunicação Social. Rio de Janeiro: julho de 2008.

O'DONNELL, Guillermo. **Accountability horizontal e novas poliarquias**. Lua Nova [online]. 1998, n.44, pp.27-54.

PORTAL DA PREFEITURA. Disponível em [www.contagem.mg.gov.br](http://www.contagem.mg.gov.br) .

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política**. São Paulo: Thomson, 2002.

## ANEXOS

### ANEXO 1 - TABULAÇÃO DIMENSÃO TRANSPARÊNCIA – DATA DE PUBLICAÇÃO DAS MATÉRIAS E COMO FORAM CLASSIFICADAS

Mês	Data	Classificação do conteúdo
<b>Janeiro 2018</b>	02/01/2018	MAT-01
	02/01/2018	MAT-04
	11/01/2018	MAT-02
	12/01/2018	MAT-03
	12/01/2018	MAT-02
	12/01/2018	MAT-01
	18/01/2018	MAT-01
	18/01/2018	MAT-01
	18/01/2018	MAT-04
	19/01/2018	MAT-06
	19/01/2018	MAT-01
	19/01/2018	MAT-06
	22/01/2018	MAT-01
	23/01/2018	MAT-06
	24/01/2018	MAT-01
	25/01/2018	MAT-01
	26/01/2018	MAT-02
	26/01/2018	MAT-06
	29/01/2018	MAT-01
	29/01/2018	MAT-01
	30/01/2018	MAT-06
31/01/2018	MAT-01	
<b>Fevereiro 2018</b>	01/02/2018	MAT-01
	01/02/2018	MAT-01
	02/02/2018	MAT-01
	02/02/2018	MAT-01
	05/02/2018	MAT-01
	05/02/2018	MAT-02
	07/02/2018	MAT-01
	08/02/2018	MAT-06
	08/02/2018	MAT-01
	09/02/2018	MAT-06
	09/02/2018	MAT-01
	09/02/2018	MAT-01
	09/02/2018	MAT-01
	15/02/2018	MAT-01
	15/02/2018	MAT-01
	16/02/2018	MAT-01
	19/02/2018	MAT-01
	20/02/2018	MAT-01
	20/02/2018	MAT-01
	21/02/2018	MAT-01
	22/02/2018	MAT-01
	23/02/2018	MAT-02
	26/02/2018	MAT-01
28/02/2018	MAT-01	
28/02/2018	MAT-01	
<b>Março 2018</b>	01/03/2018	MAT-01
	02/03/2018	MAT-01

	05/03/2018	MAT-05
	06/03/2018	MAT-01
	06/03/2018	MAT-02
	07/03/2018	MAT-01
	07/03/2018	MAT-01
	08/03/2018	MAT-01
	09/03/2018	MAT-05
	09/03/2018	MAT-06
	09/03/2018	MAT-01
	09/03/2018	MAT-01
	12/03/2018	MAT-06
	13/03/2018	MAT-06
	13/03/2018	MAT-01
	13/03/2018	MAT-01
	14/03/2018	MAT-01
	15/03/2018	MAT-05
	15/03/2018	MAT-01
	19/03/2018	MAT-03
	19/03/2018	MAT-02
	19/03/2018	MAT-01
	19/03/2018	MAT-01
	19/03/2018	MAT-06
	20/03/2018	MAT-01
	21/03/2018	MAT-01
	21/03/2018	MAT-01
	22/03/2018	MAT-03
	22/03/2018	MAT-01
	22/03/2018	MAT-02
	27/03/2018	MAT-02
	28/03/2018	MAT-01
<b>Abril 2018</b>	02/04/2018	MAT-02
	04/04/2018	MAT-02
	04/04/2018	MAT-03
	06/04/2018	MAT-06
	06/04/2018	MAT-01
	06/04/2018	MAT-06
	09/04/2018	MAT-01
	10/04/2018	MAT-04
	11/04/2018	MAT-01
	11/04/2018	MAT-02
	11/04/2018	MAT-01
	12/04/2018	MAT-01
	12/04/2018	MAT-05
	13/04/2018	MAT-01
	13/04/2018	MAT-06
	17/04/2018	MAT-01
	17/04/2018	MAT-01
	19/04/2018	MAT-01
	20/04/2018	MAT-01
	20/04/2018	MAT-02
	23/04/2018	MAT-02
	24/04/2018	MAT-04
	24/04/2018	MAT-03
	26/04/2018	MAT-01
	26/04/2018	MAT-06
	27/04/2018	MAT-02



	27/04/2018	MAT-01
<b>Mai 2018</b>	03/05/2018	MAT-01
	03/05/2018	MAT-03
	04/05/2018	MAT-01
	04/05/2018	MAT-01
	07/05/2018	MAT-06
	08/05/2018	MAT-01
	08/05/2018	MAT-01
	11/05/2018	MAT-01
	11/05/2018	MAT-05
	11/05/2018	MAT-02
	11/05/2018	MAT-02
	11/05/2018	MAT-06
	11/05/2018	MAT-01
	14/05/2018	MAT-01
	15/05/2018	MAT-01
	16/05/2018	MAT-01
	17/05/2018	MAT-01
	17/05/2018	MAT-06
	18/05/2018	MAT-01
	22/05/2018	MAT-01
	22/05/2018	MAT-01
	22/05/2018	MAT-01
	23/05/2018	MAT-06
	24/05/2018	MAT-06
<b>Junho 2018</b>	04/06/2018	MAT-02
	05/06/2018	MAT-01
	06/06/2018	MAT-03
	07/06/2018	MAT-02
	07/06/2018	MAT-06
	07/06/2018	MAT-01
	08/06/2018	MAT-03
	12/06/2018	MAT-02
	13/06/2018	MAT-01
	13/06/2018	MAT-02
	14/06/2018	MAT-06
	14/06/2018	MAT-02
	15/06/2018	MAT-01
	15/06/2018	MAT-02
	15/06/2018	MAT-01
	19/06/2018	MAT-01
	19/06/2018	MAT-02
	21/06/2018	MAT-01
	25/06/2018	MAT-06
	25/06/2018	MAT-02
	25/06/2018	MAT-01
	28/05/2018	MAT-01
	28/05/2018	MAT-01
	<b>Julho 2018</b>	03/07/2018
03/07/2018		MAT-01
05/07/2018		MAT-03
05/07/2018		MAT-01
05/07/2018		MAT-01
09/07/2018		MAT-06
09/07/2018		MAT-01
09/07/2018		MAT-01

	12/07/2018	MAT-01
	13/07/2018	MAT-01
	16/07/2018	MAT-01
	17/08/2018	MAT-01
	18/07/2018	MAT-01
	18/07/2018	MAT-06
	18/07/2018	MAT-06
	23/07/2018	MAT-01
	24/07/2018	MAT-01
	25/07/2018	MAT-01
	26/07/2018	MAT-01
	26/07/2018	MAT-06
	27/07/2018	MAT-01
	27/07/2018	MAT-03
	30/07/2018	MAT-06
	31/07/2018	MAT-01
	31/07/2018	MAT-01
<b>Agosto 2018</b>	01/08/2018	MAT-06
	02/08/2018	MAT-02
	03/08/2018	MAT-01
	03/08/2018	MAT-01
	06/08/2018	MAT-02
	07/08/2018	MAT-01
	07/08/2018	MAT-03
	08/08/2018	MAT-02
	08/08/2018	MAT-01
	09/08/2018	MAT-01
	13/08/2018	MAT-01
	14/08/2018	MAT-05
	15/08/2018	MAT-01
	15/08/2018	MAT-06
	15/08/2018	MAT-01
	15/08/2018	MAT-01
	16/08/2018	MAT-01
	16/08/2018	MAT-01
	17/08/2018	MAT-06
	17/08/2018	MAT-01
	20/08/2018	MAT-01
	20/08/2018	MAT-01
	21/08/2018	MAT-02
	22/08/2018	MAT-04
	22/08/2018	MAT-01
	22/08/2018	MAT-03
	23/08/2018	MAT-01
	24/08/2018	MAT-01
	24/08/2018	MAT-01
	24/08/2018	MAT-02
	27/08/2018	MAT-01
	27/08/2018	MAT-01
	28/08/2018	MAT-01
	28/08/2018	MAT-04
	29/08/2018	MAT-02
	29/08/2018	MAT-03
<b>Setembro 2018</b>	04/09/2018	MAT-01
	04/09/2018	MAT-02
	05/09/2018	MAT-06

	05/09/2018	MAT-01
	11/09/2018	MAT-02
	12/09/2018	MAT-01
	12/08/2018	MAT-01
	13/09/2018	MAT-02
	14/09/2018	MAT-01
	14/09/2018	MAT-01
	14/09/2018	MAT-01
	14/09/2018	MAT-06
	17/09/2018	MAT-01
	18/09/2018	MAT-02
	18/09/2018	MAT-06
	18/09/2018	MAT-01
	19/09/2018	MAT-01
	19/09/2018	MAT-01
	20/09/2018	MAT-01
	20/09/2018	MAT-05
	21/09/2018	MAT-01
	24/09/2018	MAT-01
	24/09/2018	MAT-02
	24/09/2018	MAT-01
	25/09/2018	MAT-05
	25/09/2018	MAT-01
	26/09/2018	MAT-01
	27/09/2018	MAT-05
	27/09/2018	MAT-01
	28/09/2018	MAT-01
	28/09/2018	MAT-01
	28/09/2018	MAT-01
<b>Outubro 2018</b>	01/10/2018	MAT-01
	01/10/2018	MAT-01
	02/10/2018	MAT-05
	02/10/2018	MAT-06
	03/10/2018	MAT-01
	03/10/2018	MAT-04
	03/10/2018	MAT-01
	04/10/2018	MAT-01
	04/10/2018	MAT-01
	04/10/2018	MAT-05
	04/10/2018	MAT-06
	05/10/2018	MAT-01
	09/10/2018	MAT-01
	10/10/2018	MAT-03
	10/10/2018	MAT-01
	11/10/2018	MAT-06
	11/10/2018	MAT-01
	11/10/2018	MAT-02
	11/10/2018	MAT-01
	11/10/2018	MAT-01
	11/10/2018	MAT-03
	11/10/2018	MAT-03
	15/10/2018	MAT-01
	15/10/2018	MAT-01
	15/10/2018	MAT-02
	16/10/2018	MAT-01
	16/10/2018	MAT-03

	17/10/2018	MAT-06
	17/10/2018	MAT-03
	18/10/2018	MAT-01
	18/10/2018	MAT-01
	18/10/2018	MAT-01
	18/10/2018	MAT-05
	19/10/2018	MAT-01
	19/10/2018	MAT-06
	19/10/2018	MAT-01
	19/10/2018	MAT-02
	19/10/2018	MAT-01
	19/10/2018	MAT-03
	19/10/2018	MAT-01
	19/10/2018	MAT-03
	23/10/2018	MAT-01
	23/10/2018	MAT-01
	23/10/2018	MAT-01
	24/10/2018	MAT-05
	24/10/2018	MAT-01
	25/10/2018	MAT-01
	25/10/2018	MAT-01
	25/10/2018	MAT-01
	26/10/2018	MAT-01
	29/10/2019	MAT-03
	30/10/2018	MAT-01
	30/10/2018	MAT-03
<b>Novembro 2018</b>	01/11/2018	MAT-01
	01/11/2018	MAT-01
	05/11/2018	MAT-01
	05/11/2018	MAT-01
	06/11/2018	MAT-01
	07/11/2018	MAT-01
	13/11/2018	MAT-03
	14/11/2018	MAT-01
	14/11/2018	MAT-03
	14/11/2019	MAT-05
	14/11/2018	MAT-01
	14/11/2018	MAT-06
	14/11/2018	MAT-06
	21/11/2018	MAT-06
	21/11/2018	MAT-01
	22/11/2018	MAT-01
	22/11/2018	MAT-01
	22/11/2018	MAT-01
	23/11/2018	MAT-01
	23/11/2018	MAT-01
	23/11/2018	MAT-03
	23/11/2018	MAT-06
	27/11/2018	MAT-03
	28/11/2018	MAT-03
	29/11/2018	MAT-06
<b>Dezembro 2018</b>	03/12/2018	MAT-01
	03/12/2018	MAT-02
	05/12/2018	MAT-03
	06/12/2018	MAT-01
	06/12/2018	MAT-01

	07/12/2018	MAT-01
	07/12/2018	MAT-05
	11/12/2018	MAT-06
	11/12/2018	MAT-01
	12/12/2018	MAT-05
	12/12/2018	MAT-02
	12/12/2018	MAT-03
	12/12/2018	MAT-01
	13/12/2018	MAT-05
	14/12/2018	MAT-02
	17/12/2018	MAT-05
	18/12/2018	MAT-01
	20/12/2018	MAT-01
	21/12/2018	MAT-01
	26/12/2018	MAT-05
	27/12/2018	MAT-01
	27/12/2018	MAT-02
	27/12/2018	MAT-03

**ANEXO 2 - TABULAÇÃO DIMENSÃO RESPONSABILIDADE – DATA DE CHEGADA DOS E-MAILS, VEÍCULOS E CLASSIFICAÇÕES RECEBIDAS**

<b>Mês</b>	<b>Data</b>	<b>Veículo</b>	<b>SECOM / MÍDIA</b>	<b>Conteúdo da demanda</b>	<b>Encaminhamento dado à demanda</b>	<b>Observações</b>
Fevereiro 2018	06/02/2018	Record TV	MÍDIA	REC-02	ENC-02	
	19/02/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-03	ENC-01	
	23/02/2018	Jornal Folha de Contagem	MÍDIA	REC-01	ENC-02	
	23/02/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-03	ENC-01	
	27/02/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
Março 2018	07/03/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	20/03/2018	Record TV	MÍDIA	REC-03	ENC-01	OBS.: mas esse caso terá uma repercussão positiva para usuários ao longo do ano
	26/03/2018	TV Alterosa	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
Abril 2018	03/04/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-02	
	10/04/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	13/04/2018	TV Alterosa	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	13/04/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	16/04/2018	TV Globo	MÍDIA	REC-05	ENC-01	Obs.: é um desdobramento da demanda de 20/03, Record (mesma reclamação)
	18/04/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-05	ENC-02	
	19/04/2018	Jornal Diário de Contagem	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	20/04/2018	Record TV	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	25/04/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	27/04/2018	Jornal O Tempo	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	30/04/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	ENC-01	Obs.: mesma demanda das três emissoras
	30/04/2018	TV Alterosa	MÍDIA	REC-04	ENC-01	
	30/04/2018	Band Minas	MÍDIA	REC-04	ENC-01	
Maio 2018	02/05/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	03/05/2018	Record TV	MÍDIA	REC-03	ENC-01	
	07/05/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	17/05/2018	TV Alterosa	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	22/05/2018	BAND Minas	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	24/05/2018	Jornal O Tempo	MÍDIA	REC-04	ENC-01	
	24/05/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
Junho 2018	04/06/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	05/06/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-04	ENC-02	
	07/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-03	Obs.: emissora produziu matéria positiva para a gestão

	07/06/2018	TV Globo	MÍDIA	REC-05	ENC-02	Obs.: é um desdobramento da demanda de 20/03, Record (mesma reclamação)
	08/06/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-03	ENC-02	
	10/05/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-03	Obs.: emissora produziu matéria positiva para a gestão
	20/06/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	20/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-03	Obs.: emissora produziu matéria positiva para a gestão
	21/06/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-03	Obs.: em ambos os casos, trata-se de um surto da bactéria KPC
	22/06/2018	Jornal Hoje em Dia	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	24/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-03	ENC-01	
	25/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	25/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	26/06/2018	Record TV	MÍDIA	REC-01	ENC-01	
	26/06/2018	Jornal de Contagem	MÍDIA	REC-01	ENC-01	
	26/06/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	26/06/2018	Alvorada FM	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	27/06/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	27/06/2018	Record TV	MÍDIA	PED-03	ENC-01	
	27/06/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	29/06/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-02	
Julho 2018	03/07/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	05/07/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	ENC-03	
	07/07/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	09/07/2018	BANDNEWS	MÍDIA	REC-03	NR	
	12/07/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: é o mesmo paciente nas duas emissoras
	12/07/2018	BANDNEWS	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	13/07/2018	Jornal de Contagem	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: pedido negado
	16/07/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	NR	
	27/07/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-04	ENC-01	
	30/07/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	ENC-03	
Agosto 2018	01/08/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-04	ENC-01	
	07/08/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	08/08/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-05	ENC-01	
	12/08/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	NR	
	13/08/2018	Jornal de Contagem	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	14/08/2018	Jornal Super	MÍDIA	REC-06	ENC-02	

		Notícia				
	15/08/2018					Obs.: no dia 15/8, foi publicada uma matéria para resolver os problemas relatados em 20/3
	17/08/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-03	
	24/08/2018	BANDMINAS	MÍDIA	RET-01	ENC-03	
	24/08/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	ENC-03	
Setembro 2018	03/09/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-01	
	04/09/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-03	Obs.: mas a pauta caiu
	05/09/2018	Record TV	MÍDIA	REC-03	NR	
	05/09/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-03	Obs.: mas a pauta caiu
	06/09/2018	BANDNEWS	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	06/09/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-01	
	11/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	NR	
	17/09/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	18/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	18/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	24/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	25/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	28/09/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	NR	
	28/09/2018	Jornal O Tempo	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
26/09/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-03		
Outubro 2018	01/10/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	02/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-02	Obs.: Secom queria um tratamento diferenciado para a usuária, mas os procedimentos preconizados pelos SUS foram seguidos e isso não ocorreu
	04/10/2018	SECOM	SECOM	REC-01	ENC-02	Obs.: nesse e nos casos abaixo, foi reforçado o funcionamento do fluxo de atendimento do SUS
	04/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-02	
	04/10/2018	SECOM	SECOM	REC-01	ENC-03	
	04/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-02	
	05/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-02	
	08/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-02	
	15/10/2018	Record TV	MÍDIA	REC-04	NR	
	16/10/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-03	
18/10/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-02		
18/10/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01		
25/10/2018	Record TV	MÍDIA	REC-02	NR		



	25/10/2018	BANDMINAS	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: trata-se da mesma pessoa em questão
	25/10/2018	Rede Minas	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
Novembro 2018	07/11/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-01	
	07/11/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-01	
	12/11/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-03	Obs.: acabou virando uma pauta positiva publicada
	12/11/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	NR	
	13/11/2018	SECOM	SECOM	PED-03	ENC-01	
	14/11/2018	SECOM	SECOM	REC-03	ENC-01	reforçado o fluxo de atendimento do SUS
	21/11/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: sobre médicos cubanos
	21/11/2018	SECOM	SECOM	REC-03	NR	
	21/11/2018	SECOM	SECOM	REC-06	NR	
	21/11/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-02	Obs.: referente a demandas de judicialização
	21/11/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-03	
	22/11/2018	Jornal O Tempo	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: sobre médicos cubanos
	23/11/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-02	NR	
	23/11/2018	Jornal Estado de Minas	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	23/11/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-04	NR	
	26/11/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-01	
	26/11/2018	EBC - TV NBR	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: sobre médicos cubanos
	29/11/2018	SBT	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: sobre médicos cubanos
	29/11/2018	Record TV	MÍDIA	REC-05	ENC-01	
	29/11/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: um ônibus despencou de um viaduto e muitas pessoas se feriram e foram transferidas para o HMC
	29/11/2019	TV Alterosa	MÍDIA	RET-01	ENC-03	Obs.: pauta positiva publicada
	29/11/2019	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-03	Obs.: pauta positiva publicada
	30/11/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: um ônibus despencou de um viaduto e muitas pessoas se feriram e foram transferidas para o HMC

	30/11/2018	Rede Minas	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: um ônibus despencou de um viaduto e muitas pessoas se feriram e foram transferidas para o HMC
	30/11/2018	Jornal Estado de Minas	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: um ônibus despencou de um viaduto e muitas pessoas se feriram e foram transferidas para o HMC
	30/11/2018	TV Globo	MÍDIA	RET-01	ENC-03	Obs.: ia ser positiva, mas a pauta caiu
	30/11/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-01	
Dezembro 2018	03/12/2018	Rede TV	MÍDIA	PED-04	ENC-01	Obs.: sobre médicos cubanos
	03/12/2018	BANDNEWS	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: atualização estado de saúde vítimas queda ônibus de viaduto
	03/12/2018	Jornal Hoje em Dia	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: atualização estado de saúde vítimas queda ônibus de viaduto
	03/12/2018	SECOM	SECOM	REC-03	NR	
	05/12/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-03	
	06/12/2018	SECOM	SECOM	REC-06	ENC-02	
	07/12/2018	Rede Minas	MÍDIA	PED-02	ENC-03	Obs.: a partir da demanda por informações, conseguimos fazer em conjunto com a emissora uma matéria positiva
	10/12/2018	SECOM	SECOM	REC-05	ENC-02	
	12/12/2018	Rádio Itatiaia	MÍDIA	REC-02	ENC-01	
	14/12/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	14/12/2018	TV Globo	MÍDIA	PED-02	ENC-01	
	17/12/2018	Record TV	MÍDIA	PED-01	ENC-01	
	18/12/2018	BANDNEWS	MÍDIA	PED-01	ENC-01	Obs.: atualização estado de saúde vítimas queda ônibus de viaduto