

PARTE II — RESULTADOS DE UMA EXPERIÊNCIA EM SÃO PAULO - BRASIL

JORGE PAULO ELIAS

São Paulo, Brasil, centro industrial, comercial e habitacional — 7 milhões de habitantes — em face de seu desenvolvimento e expansão sem precedentes no Século XX, é uma das principais cidades do mundo. O ritmo acelerado de crescimento que a vem caracterizando há cerca de 70 anos serviu para projetá-la internacionalmente; mas serviu também para trazer-lhe problemas sérios e complexos, deixando muitas vezes o poder público desarmado pela rapidez dessa expansão e tornando, na maioria dos casos, ultrapassadas em pouco tempo as obras e os planejamentos feitos.

I — OS PROBLEMAS DA CIDADE

Há «déficit» no abastecimento de água; insuficiência na coleta e tratamento de esgotos; carência de obras para o controle das enchentes e da poluição; ausência de um sistema viário à altura para o escoamento do tráfego intenso, além de outros serviços públicos — transportes, telefone, luz, gás — que por várias razões não acompanharam o desenvolvimento da cidade.

São Paulo por causa desse crescimento explosivo e muitas vezes desordenado está pagando um preço relativamente alto pelo seu progresso.

Apesar de o poder público estar presentemente projetando e realizando grandes obras que contribuem para diminuir os problemas da população, é comum a queixa e a reclamação do povo contra a má qualidade do serviço público. Ouvem-se reclamações por todos os lados: na fila do ônibus, no taxi, na rua, ou onde estiver reunido um agrupamento humano. E são comentários ásperos, às vezes procedentes, mas às vezes sem nenhum fundamento, que dão origem a uma série de injustiças contra a administração.

Os jornais, as emissoras de rádio e TV são os melhores veículos que o povo encontra para dar vazão a essas reclamações, principalmente no setor do abastecimento de água — o que mais interessa ao grande público.

O povo se conforma muitas vezes com a má qualidade de um serviço de transporte, com a interrupção no fornecimento de luz e gás; com o mutismo do telefone, mas de modo algum com a falta de água. Se se perguntar a uma dona de casa ou a um chefe de família, como numa rápida pesquisa realizada entre dez de várias ca-

madãs sociais, qual o melhoramento público que não pode faltar em suas casas, responderão que é a água. As dez pessoas, unânimes, responderam assim, justificando que a falta de gás, luz, telefone e problemas de trânsito, as dores de cabeça eram bem menores. Em hipótese alguma querem admitir uma casa sem água para beber, para a alimentação diária e para a higiene de seu pessoal.

Por tudo isso, as reclamações contra a falta d'água são mais frequentes, inclusive em programas de rádio e TV que não têm caráter informativo.

Ao levantar-se, o primeiro contato do homem com a natureza e com o serviço público, é no campo do saneamento básico e em regra geral, com a água. E se ao abrir o chuveiro ou a torneira e a água faltar, não é preciso dizer que ele começará o dia de mau humor: sai de casa para o trabalho reclamando; lembra que não pôde tomar o seu banho, fazer sua higiene pessoal e que sua mulher encontrará sérias dificuldades para fazer a comida, lavar a roupa e para a higiene das crianças. Mostra a sua insatisfação na fila do ônibus, na condução, no escritório e durante todo o dia, onde quer que se encontre.

— «É, na minha casa está faltando água. Não temos sequer uma gota para beber». E desse desabafo a um amigo, começam as críticas mais violentas contra o órgão responsável pelo abastecimento.

— «Pudera, esse órgão é incompetente»; «Este Governo não faz nada para melhorar o abastecimento». — «Gostaria de saber o que ele faz com o nosso dinheiro». «Também com tanta burocracia como você quer ter água com frequência».



São Paulo, Brasil, centro industrial, comercial e habitacional — sete milhões de habitantes. O ritmo de crescimento que a caracterizou nos últimos anos se serviu para projetá-la internacionalmente, serviu também para trazer-lhe problemas sérios e complexos.

«Não adianta reclamar contra a falta d'água: há muita morosidade no serviço; os funcionários são malcriados, arrogantes, atendem muito mal ao público».

II — AS RECLAMAÇÕES

Será que tôdas essas queixas e reclamações do público são improcedentes? Não, é claro que não.

André Fernandes Neblind, classifica as Queixas do povo contra a administração (1), em grupos e segundo a sua natureza, destacando-se, no nosso entender, como as que interessam ao campo do saneamento básico, as queixas: 1.º) Contra o serviço prestado pelos órgãos da administração; 2.º) Contra os funcionários.

Na queixa contra o serviço o autor analisa 7 itens: 1 — Morosidade; 2 — Excesso de burocracia; 3 — Má organização; 4 — Falta de organização; 5 — Ineficiência; 6 — Inexistência de serviços necessários; 7 — Excesso de gastos com os serviços.

No grupo das queixas contra os funcionários, destaca mais 9 itens: 1 — Incapacidade dos funcionários; 2 — Falta de atenção para com o público; 3 — Arrogância dos funcionários; 4 — Vencimentos excessivamente altos; 5 — Excesso de vantagens pessoais do funcionalismo; 6 — Falta de qualidades morais dos servidores públicos; 7 — Protecionismo; 8 — Negligência; 9 — Desonestidade.

Muitas dessas queixas procedem; outras não. Outras ainda poderão existir contra os funcionários e a Administração Pública, mas vamos nos ater às enumeradas por Neblind, enfocando-as sobre o prisma que mais nos interessa — o do saneamento básico, de modo especial ao problema do abastecimento de água.

Fala-se muito na morosidade do serviço público. «A maior e a mais freqüente acusação que se faz aos órgãos da administração pública é a **morosidade** com que se movem, a lentidão com que chegam a um resultado qualquer» (2). Em órgãos que cuidam especificamente do abastecimento de água como a SAEC, de São Paulo ou a SBS, em Santos e na Baixada Santista, pelo público que recebem diáriamente em suas dependências, são comuns as reclamações contra a morosidade dos serviços. Vêm-se filas; guiches entulhados de gente. Mas, será que somente as repartições públicas são culpadas por esse acúmulo de pessoas? Quantas vezes se deixa para o último dia a questão a ser resolvida. Aí então, por mais que os funcionários se desdobreem, não conseguem vencer a avalanche de serviço.

Não há dúvida que, em muitos setôres, há uma morosidade até certo ponto injustificável. Esses serviços positivamente são desprovidos de melhor organização, há falta de conhecimento racional do trabalho e até mesmo falta de responsabilidade dos funcionários, inadequadamente preparados. Existem, em contrapartida, os serviços morosos pela sua própria natureza, pois muitas reclamações e muitos pedidos originam processos que devem sofrer estudos demorados para um completo e seguro esclarecimento. A grande verdade é que por causa destas demoras, justificáveis ou não, surgem as críticas por parte do povo e da Imprensa.

Surgem também críticas contra o excesso de burocracia; contra a má organização de muitos

serviços; contra a falta de organização e contra a ineficiência dos serviços públicos. O problema da burocracia é bastante apontado pela Imprensa e pelo povo, mas é preciso reconhecer que muitos dos órgãos existentes são altamente burocratizados. Todavia não se pode negar que para a própria segurança do interessado e da própria reparação é necessário um controle sério e rigoroso de tudo aquilo que se faz. Deve haver, como consequência, certas formalidades, mas nunca o exagêro.

Os serviços simplificados atendem melhor ao grande público, não se justificando mais, em nossos dias, um órgão desorganizado e complicado, pois tudo isso o leva à ineficiência. Creemos que um órgão público deva ser dinâmico e modelo de organização.

Uma das maiores preocupações do atual Governo do Estado de São Paulo, por exemplo, foi com a reforma administrativa que pôs em prática desde 1967, visando modificar a estrutura dos serviços públicos, entre eles os que cuidam especificamente do problema da água e dos esgotos tanto na Capital como no Interior.

Logo no início de sua administração o governador de São Paulo, Roberto Costa de Abreu Sodré, ao receber de seu secretário de Obras, prof. Eduardo Riomey Yassuda, o Plano Geral de Esgotos da Area Metropolitana de São Paulo, elaborado pela firma norte-americana Hazen & Sawyer, ao se referir ao problema do saneamento na Capital paulista declarou: «É incompreensível que numa região de quase 7 milhões de habitantes, apenas um terço da população seja servida por rede de esgotos. Esse baixo nível sanitário demonstra que o assunto deve ser tratado com a maior seriedade possível, em termos técnicos e de colaboração entre o Estado, a União e as entidades internacionais, pois se trata de um dos problemas fundamentais da Grande São Paulo. Não existe saúde sem água e sem esgotos e, por isso, queremos que o que está contido nesse Plano se transforme em realidade, pois considerarei desde logo o **problema sanitário como uma das principais preocupações de minha administração, sabendo que até hoje nunca se deu ao problema de água e esgotos em São Paulo um caráter empresarial, razão principal da deficiência que se observa atualmente**».

«A política burocrática do Departamento de Águas e Esgotos (DAE) e de toda a Secretaria de Obras do Estado de São Paulo — aduziu naquela oportunidade o governador Abreu Sodré — será reformulada, para que possamos buscar, através de uma remuneração adequada, os recursos para levar esse benefício a todos, para que poucos não fiquem usufruindo o privilégio da água e esgotos em detrimento de muitos. Iremos alterar o sistema, dando prioridade técnica e social às obras, deixando de lado as prioridades políticas. **Os três anos e meio que temos pela frente podem não ser suficientes para a resolução integral do problema, mas são bastante para que possamos mudar a mentalidade e impor novas diretrizes aos serviços de saneamento, dando caráter verdadeiramente empresarial ao DAE**».

Aliás, o prof. Eduardo Yassuda, que há mais de 3 anos se encontra à frente da Secretaria dos Serviços e Obras Públicas do Estado de São Paulo, trouxe para essa importante Pasta a idéia da reformulação dos métodos de trabalho e organização das autarquias que a integram, de modo a

propiciar condições mais favoráveis de trabalho, tanto aos seus integrantes, como àquêles que com eles mantêm ligações. Procurou como direttriz básica de sua administração o perfeito entrosamento entre os órgãos federais, estaduais e municipais e até internacionais, a fim de obter os recursos e a técnica necessárias para imprimir às obras de saneamento em São Paulo, o ritmo necessário à sua definitiva solução.

A grande verdade é que essas reformas foram implantadas de maneira objetiva e racional, surgindo novos e excelentes métodos de trabalho e organização. Hoje, com a criação de órgãos como a COMASP, SBS, FESB, SANESP e a própria descentralização do DAE, (transformado em SAEC), o Governo do Estado de São Paulo leva os benefícios do saneamento básico a milhões de habitantes. Todos esses órgãos, operando nos moldes da empresa privada e com maiores e amplos poderes de ação, estão se aparelhando de forma rápida para enfrentar decisivamente o problema da água e esgoto, um dos mais sérios que aflige não só a população paulista como brasileira. É preciso reconhecer que as obras e serviços de água e esgotos exigem e exigirão durante muitos anos, esforço total e investimentos maciços, sempre dentro de um planejamento rígido. Por causa disso e de uma série de outros fatores, é que essas indispensáveis e tão reclamadas obras, não conseguiram acompanhar, nos últimos 50 anos, o ritmo de crescimento explosivo das cidades paulistas, de modo especial a sua Capital e as que integram a Grande São Paulo.

Voltando ao problema das queixas pode-se dizer que, as formuladas contra os funcionários se confundem com aquelas feitas contra os serviços, contra a Administração. Um cidadão que não é bem tratado por determinado funcionário numa repartição pública, não só sai criticando aquele servidor como a generaliza para todo o órgão e para o próprio Governo. Isso parece ser uma constante.

Infelizmente fala-se muito na incapacidade dos funcionários; sua falta de atenção para com o público; sua arrogância; sua falta de qualidades profissionais; sua negligência; sua desonestidade, mas não se pode negar que há funcionários dedicados e altamente capazes.

Por razões políticas; pelo não preenchimento de vagas através de concurso, ou por razões outras que não nos cabe aqui analisar, existem na quase totalidade das repartições públicas, servidores com todos ou alguns desses vícios. No Brasil, com a Revolução de 31 de Março de 1964, esse quadro está sendo alterado profundamente, já que a primeira investidura em cargo público, só pode ser feita às pessoas que se submetem a rigoroso concurso público. Mesmo na contratação de pessoal técnico especializado há uma prévia e cuidadosa seleção.

Mas o que tem sido feito com funcionários que trazem vícios do passado? A esses, os administradores atuais têm tentado aperfeiçoar suas condições profissionais, através de cursos, conferências, bolsas, etc. Com esse aperfeiçoamento e com a substituição progressiva de funcionários em razão do tempo, o serviço público só poderá melhorar muito. O empenho de um Governo na criação de cursos de formação e de aperfeiçoamento dos servidores é altamente proveitoso e bastante louvável. Não há dúvida que as falhas que existem no serviço público e que dão motivo às

queixas do povo e da Imprensa, são, em sua grande parte, consequência da falta de preparo profissional, aliado a estruturas e organizações obsoletas de órgãos que não acompanharam a evolução do progresso.

III — A OPINIÃO PÚBLICA

Na maioria das vezes, os administradores e os homens públicos não gostam da crítica popular, principalmente quando estas são veiculadas por órgãos de divulgação. Mesmo quando são construtivas, há um certo descontentamento. Julgamos porém que todas as críticas devem ser respeitadas, interpretadas e cuidadosamente esclarecidas. As críticas destrutivas e irresponsáveis, porém, não merecem resposta. Não há dúvida que a sociedade atual está alicerçada na opinião pública e quem governa e administra os bens públicos depende dela.

Para que haja um ajustamento harmônico entre a administração e a comunidade onde ela atua, o público deve estar sempre bem informado e esclarecido. O sociólogo americano Harold Lasswell, citado por Cândido Teobaldo de Sousa Andrade (3), afirma que «os membros de nossa sociedade dependem, quanto à imagem que podem formar do universo, daquilo que lêem, ouvem ou vêem. Em outras palavras, dependem da ação da Imprensa, do Rádio, do Cinema e da Televisão, os quatro excepcionais instrumentos de comunicação». «A formação da opinião pública surge nas discussões. É claro que a qualidade dessa opinião muito depende da eficiência da discussão. Por sua vez, essa eficácia está na dependência dos meios de comunicação, pois estes modificam e refletem a opinião pública».

Baseando-se nisso é lógico que uma notícia, um fato a ser divulgado, deve chegar aos órgãos de divulgação de forma precisa e objetiva.

São do próprio Cândido Teobaldo de Souza Andrade essas afirmativas: «As informações modelam nossas idéias e atitudes, desenvolvendo, de certa maneira, atitudes comuns frente a certas situações. Se conseguimos informar suficientemente a um grande número de pessoas, poderemos fazer com que elas tenham muitas idéias em comum. Formamos, deste modo, uma área de entendimento comum, que se traduz através da opinião pública. A eficácia da informação desempenha, pois, papel importante na formação de atitudes grupais. A informação pode harmonizar a ação dos grupos humanos, identificando e integrando idéias e atitudes. Não devemos esquecer que aquele que conseguir manipular os veículos de comunicação, controlará a opinião pública e, conseqüentemente, dominará a sociedade».

O uso inteligente e honesto dos meios de comunicação em benefício das finalidades públicas é de grande importância no mundo moderno; é fundamental para que não se deforme a opinião pública e para que não se torne mais difícil o entendimento entre todos. A utilização desonesta desses veículos é a mais perigosa forma de controle social, capaz de conduzir-nos à perda da liberdade, principalmente de pensamento, palavra e ação.

Um dos mais graves problemas de nossos dias reside justamente nas relações dos indivíduos, empresas, governos com o seu público. Procura-se conquistar a opinião pública que como bem dizia Woodrow Wilson, «é quem governa o mundo» — através do impacto das informações fornecidas,

em regra geral de modo adequado e honesto. Procura-se, enfim, conseguir que esta opinião se torne cada vez mais favorável a todos os nossos propósitos. Lutamos, para conseguir a simpatia da opinião pública, criando um clima de mútuo entendimento e usando, inclusive, tôdas as técnicas publicitárias possíveis. Defendendo a idéia do direito e da liberdade de opinião, admitindo, portanto, a controvérsia, fornecendo informações fiéis e completas, os Setores de Imprensa e os de Relações Públicas estão se credenciando cada vez mais para um papel saliente na tarefa de obtenção de melhor entendimento entre governantes e governados, organizações e públicos.

IV — A SECRETARIA DOS SERVIÇOS E OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (SSOP) — IMPORTÂNCIA DA DIVULGAÇÃO DE SUAS REALIZAÇÕES

A Secretaria dos Serviços e Obras Públicas (SSOP) ou Secretaria de Obras do Estado, como também é conhecida pelo público e pela Imprensa, quer pelas suas dotações orçamentárias, quer pelo seu campo de ação, é uma das maiores da América. Em linhas gerais procuraremos agora, mostrar a sua organização e suas finalidades.

Em todo o Estado de São Paulo, tem esta Secretaria a responsabilidade de executar numerosas obras, a maioria das quais de grande magnitude; explorar diversos serviços públicos e executar programas de desenvolvimento regional ou municipal. Constituindo-se na Secretaria que apresenta a mais ampla diversificação de atividades, seu campo de ação abrange, essencialmente, os setores do saneamento básico, energia elétrica, desenvolvimento integral de bacias hidrográficas, construção de pontes em estradas municipais, construção e manutenção de edifícios públicos e telecomunicações.

A SSOP compõe-se de 5 Departamentos, sendo 4 de natureza técnica e um de natureza administrativa. São êles o Departamento de Águas e Esgotos (DAE) agora transformado em SAEC (Superintendência de Água e Esgotos da Capital); Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE); Departamento de Obras Sanitárias (DOS); Departamento de Obras Públicas (DOP) e o Departamento de Administração (DA).

Além dêstes acham-se vinculados à SSOP os seguintes órgãos: Companhia Metropolitana de Água de São Paulo (COMASP); Fomento Estadual de Saneamento Básico (FESB); Cia. de Saneamento da Baixada Santista (SBS); Cia. Metropolitana de Saneamento de São Paulo (SANESP); Centrais Elétricas de São Paulo (CESP) e a Companhia de Telecomunicações do Estado de São Paulo (COTESP), sendo os 4 primeiros criados nos últimos 3 anos, dentro do programa de reformas de base implantadas pelo atual Governo do Estado de São Paulo e que estão propiciando nova dimensão às atividades da Secretaria de Obras do Estado. Essas profundas reformas serviram para descentralizá-la e dar-lhe o ritmo necessário às suas múltiplas atividades, ao lado de outras medidas eficazes para o treinamento e valorização de todo o seu pessoal técnico e administrativo.

Eis uma breve descrição de cada um desses órgãos e suas principais atribuições:

Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE) — Funciona em regime autárquico, sob

tutela administrativa da SSOP e financeira da Secretaria da Fazenda. Suas principais atribuições: a) execução no Estado de São Paulo do Código de Águas; b) estudo dos cursos d'água existentes no Estado, tendo em vista o seu aproveitamento, quer para a produção de energia, quer para a navegação ou derivação para outros fins industriais e agrícolas; c) proceder levantamentos topográficos, sondagens e estudos geológicos, medições e observações hidrológicas; estudos de erosão fluvial, de transporte sólido e de sedimentação, estudos pluviométricos; d) planejar, executar obras e operar serviços relacionados com aproveitamento múltiplo das águas; e) promover atividades destinadas ao desenvolvimento integrado de bacias; f) executar e operar serviços de energia elétrica das áreas não abrangidas pelas empresas concessionárias, e em particular promover a eletrificação rural; g) operar sistemas interurbanos de telecomunicação em áreas não atingidas pelas concessionárias; h) exercer fiscalização de empresas concessionárias de produção e distribuição de energia elétrica. Para o desempenho dessas finalidades estão ligados ao DAEE: a CESP — construção de usinas e produção de energia elétrica; COTESP — sistemas interurbanos e locais de telecomunicação; FEER (Fundo Estadual de Eletrificação Rural) — que trata exclusivamente da extensão dos benefícios da eletrificação rural às várias regiões do Interior paulista, além dos Serviços Regionais do Vale do Ribeira (SVR); do Tietê (SVT) e do Paraíba (SVP).

Superintendência de Água e Esgotos da Capital (SAEC) — Surgiu por decreto de maio de 1970, para substituir, com vantagens, o DAE. A SAEC representa uma profunda alteração no antigo Departamento de Águas e Esgotos, quer na sua estrutura e nos seus métodos de trabalho, quer no seu âmbito de ação. Um excelente exemplo dessa modificação foi o estabelecimento da sua descentralização, com a criação dos Distritos Regionais, visando ao melhor atendimento público e aumento da eficiência operacional. Enfim, uma série de providências urgentes e inadiáveis adotadas pelo Governo para aperfeiçoar os serviços de água e esgotos na Capital de São Paulo. O DAE, para se ter uma idéia, foi criado em janeiro de 1954 para substituir a Repartição de Águas e Esgotos, criada em 1892, com a encampação da Companhia Cantareira de Águas e Esgotos que dera início a construção do sistema de água e esgoto na cidade de São Paulo. Funcionando em regime autárquico, também sob tutela administrativa da SSOP e financeira da Fazenda, o DAE surgiu com o objetivo de suprir de água a área da cidade de São Paulo e de mais 5 cidades vizinhas (chamada área metropolitana) e cuidar da disposição de esgotos sanitários apenas da Capital. Com o desenvolvimento da grande metrópole e a incorporação de outras cidades nessa área metropolitana, hoje denominada a Grande São Paulo, os problemas técnicos e administrativos ampliaram-se, conduzindo-se ao estudo de solução distinta para o suprimento de água e tratamento dos esgotos. A solução adotada consistiu no desdobramento dos objetivos do DAE, ficando êste com os encargos de distribuir água à cidade de São Paulo, enquanto a produção de água para atender os 38 municípios que compõem a região da Grande São Paulo, ficou a cargo da COMASP, criada também no Governo Sodrê. Nos moldes da COMASP foi criada uma outra companhia — a SANESP — encarregada

exclusivamente do problema metropolitano dos esgotos ainda na Grande São Paulo. Verifica-se que dentro de uma profunda reforma administrativa que começou há 3 anos atrás, o DAE teve seu sistema de trabalho totalmente reformulado e com a criação da COMASP e da SANESP, passou a ter função de distribuição de água e coleta de esgotos na área da Capital. Inclusive para melhor atendimento ao público e eficiência operacional, foi o DAE transformado em Superintendência de Água e Esgotos da Capital (SAEC) e, inclusive descentralizado com a criação e implantação de 9 Regionais Distritais, abrangendo racionalmente os populosos bairros da Capital de São Paulo.

Companhia Metropolitana de Água de São Paulo (COMASP) — Instalada oficialmente a 26 de março de 1968, é uma empresa de capital misto com comando acionário do Governo do Estado de São Paulo, através do DAEE e da SAEC. Destina-se à produção e venda de água por atacado a toda região da Grande São Paulo que conta atualmente com 7 milhões de habitantes e que até o ano 2.000 deverá atingir a casa dos 20 milhões. Essa região de 38 municípios, dispõe atualmente de 13 m³/seg de água aduzida, estando com um «déficit» de 9 m³/seg. Além disso até o ano 2.000 serão necessários, segundo estudos técnicos mais apurados, cerca de 90 m³/seg, o que demonstra o enorme volume de realizações que cabe à COMASP no momento e nos próximos decênios.

Companhia Metropolitana de Saneamento de São Paulo (SANESP) — Surgiu a 6 de maio de 1970 com o objetivo de executar e operar o sistema de afastamento, tratamento e disposição final de esgotos na área abrangida pelos municípios que constituem a Região Metropolitana de São Paulo. Trata-se de sociedade de economia mista que atua mediante a realização de convênios com as Prefeituras Municipais e com o Departamento de Água e Esgotos (atual SAEC). Foi mais um passo decisivo no sentido da efetiva construção e operação das obras de saneamento necessárias ao controle da poluição causada pelos esgotos e despejos industriais de mais de 30 municípios. O principal motivo da criação da SANESP residiu no fato de que até então todo o trabalho de construção ou operação de grandes obras de afastamento e disposição final de esgotos sempre foram feitos na Capital e arredores, ou pelo DAE ou pelas Prefeituras que integram a Grande São Paulo. O resultado era a poluição mútua, pois, isoladamente cada cidade tratava de resolver o seu problema, agravando os das cidades vizinhas que, por sua vez, descarregavam nos grandes rios da Capital toda uma carga tremenda de poluição de seus esgotos, formando assim um círculo vicioso que estava envenenando São Paulo.

Fomento Estadual de Saneamento Básico (FESB) — Criado também em 1968, passou a cuidar das diversas atividades até então cometidas ao Departamento de Obras Sanitárias que funcionava sob regime de administração centralizada e subordinado diretamente ao secretário dos Serviços e Obras Públicas. O DOS exercia atividades no campo do saneamento básico, essencialmente nos municípios do Interior de São Paulo, mas era um órgão altamente burocratizado e sem poderes de expansão. Já o FESB é um órgão estatal descentralizado, destinado a desenvolver de forma objetiva programas de abastecimento de água e sistema de esgotos em todo o

Estado de São Paulo. Estruturado de forma a poder atuar com grande desenvoltura no setor de financiamento, administração de obras de água e esgotos, implantação de novos serviços e assistência à operação e manutenção, o FESB trouxe extraordinário impulso ao saneamento de cidades do Interior paulista. Suas quatro funções básicas: a) financiamento de estudo, projetos e obras; b) serviços técnicos de assessoria e fiscalização de planos e obras; c) treinamento de pessoal e suporte tecnológico; d) controle de potabilidade, controle da poluição dos cursos d'água, controle de resultados financeiros e demais medidas de avaliação. Está afeto ao FESB, o Centro Tecnológico de Saneamento Básico (CETESB), um dos maiores laboratórios da América Latina, no campo das pesquisas, ensaios e análises. Também surgiu no Governo Sodré, após exposição de motivos do secretário Yassuda.

Companhia de Saneamento da Baixada Santista (SBS) — Criada em fins de 1969, ainda dentro da reforma administrativa que vem sendo implantada pelo atual Governo do Estado de São Paulo nos últimos 3 anos, a SBS unificou, com enormes vantagens, os três órgãos de atribuições semelhantes que atuavam na importante região denominada Baixada Santista, isto é, a Repartição de Saneamento de Santos (RSS), que cuidava há 60 anos dos despejos sanitários de Santos e São Vicente; o Serviço de Água de Santos e Cubatão (SASC), que atendia as cidades de Santos e Cubatão no problema da água e o Serviços Públicos do Guarujá (SPG), que explorava os serviços de água e de esgotos no Guarujá. Com a criação da SBS procurou-se reduzir o processo burocrático e permitir maior eficiência no atendimento ao público, mediante concentração de esforços numa só organização. A SBS é uma sociedade anônima em que o Estado é o maior acionista e tanto nos setores de água como no de esgotos, sua ação baseia-se em sistemas integrados, abrangendo os municípios de Santos, São Vicente, Guarujá, Cubatão, Praia Grande e as localidades de Vicente de Carvalho e Bertoga, que formam a região denominada Baixada Santista. Localizada no centro do extenso litoral paulista, essa região é altamente procurada pelos turistas e tem hoje uma população fixa de 500.000 e flutuante de 250.000, devendo daqui 30 anos alcançar 1.800.000 habitantes.

Departamento de Obras Públicas (DOP) — É um órgão autárquico desde 1966 que tem a tutela administrativa da SSOP e econômico-financeira da Secretaria da Fazenda. Entre outras atribuições compete ao DOP, projetar e construir obras de edifícios públicos; projetar e construir pontes em estradas municipais; conservar os próprios do Estado; prestar assistência aos municípios e autarquias do Estado, em assuntos de sua especialidade; proceder a pesquisas que visem à melhoria da construção, seu barateamento e melhor adequação dos projetos às suas finalidades.

Como vemos, a Secretaria de Obras do Estado de São Paulo tem um campo de atuação vastíssimo e a ela cabe uma parcela enorme de responsabilidade nos programas de Governo, uma vez que tem a seu cargo o planejamento, projeto, construção e operação de grandes empreendimentos, principalmente, de infraestrutura. Uma Secretaria dessa natureza deve ter uma organização adequada, para que seu funcionamento seja

destituído tanto quanto possível de falhas, uma vez que a eficiência de sua atuação influi de maneira decisiva na avaliação das realizações governamentais.

Menos por efeito publicitário e mais por uma prestação de contas que o grande público merece, é que suas coisas devem e precisam ser divulgadas. A SSOP é uma fonte inesgotável de informações e seus estudos e realizações devem ser veiculados, compreendidos e esclarecidos não só para atender a opinião pública como também para a própria formação de sua imagem e, por consequência, a do Governo.

V — ANÁLISE DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO EM TERMOS DE SECRETARIA DE ESTADO E EM ESPECIAL DA SSOP

A Secretaria dos Serviços e Obras Públicas pelo seu vasto campo de ação, é aquela que em todo o Estado de São Paulo reúne maiores necessidades de ser divulgada. Seus assuntos realmente interessam à coletividade e à Imprensa, e por isso seus responsáveis podem ter a grande chance de contribuir para a formação da opinião pública e para a boa imagem de um Governo, ao fazerem a prestação de contas de suas atividades. Hoje, não se admite mais o funcionamento da administração pública, principalmente numa Democracia, sem a prestação de contas ao povo, pois o desprestígio do serviço público é, na maioria das vezes, ocasionado pelo fato de a maioria da população ignorar os métodos de trabalho, as iniciativas, as realizações e os planos de um Governo.

Mas qual o caminho natural para a administração pública não só informar, mas também compreender, esclarecer e atender a opinião pública?

Cabe aos Setores de Comunicação estabelecer essas áreas, por meio da divulgação de idéias e a interpretação das aspirações do público. Hoje, a opinião pública em virtude da facilidade e do progresso dos meios de comunicação, é muito sensível, rejeitando sempre as informações tendenciosas.

Pode-se dizer que o trabalho de divulgação e relações públicas é muito mais sério e complexo do que se possa imaginar. Antes mesmo da tarefa rotineira de criar e distribuir notícias para os jornais, rádios e televisões e outros meios de comunicação a seu alcance; de responder e esclarecer a uma crítica; de organizar uma cerimônia ou visitas, tais setores precisam conhecer a opinião pública, senti-la.

Uma organização, seja ela pública ou privada, necessita acima de tudo conquistar a confiança e o respeito do grande público. E isso só pode ser alcançado por um processo de comunicação, baseado principalmente na informação correta, segura, honesta e hábil. Um setor de Imprensa, notadamente no serviço público, não deve ser utilizado, como nos referimos antes, simplesmente para o envio de comunicados, e sim, para a transmissão de idéias ou fatos, sempre com oportunidade, habilidade e clareza, visando aos oportunos públicos.

Há 15 anos, em razão do Decreto Estadual 25114, de 18-11-1955, foram criados em todas as Secretarias de Estado e órgãos diretamente subordinados ao governador do Estado de São Paulo, os Setores de Relações Públicas, com a finalidade

principal de trazer o público sempre bem informado sobre as iniciativas e medidas tomadas pela Administração, como um dever imposto a esta. Considerou-se também, na ocasião, para a criação dos SRP ser de «toda conveniência que o Governo tenha conhecimento das deficiências do serviço público, através das queixas que sejam apresentadas» e ainda ser de «conveniência que a administração receba sugestões e informe do esforço empregado para bem cumprir as suas finalidades», além de considerar que «os órgãos da administração se ressentem da falta de unidades que desempenhem essas atividades com a melhor técnica de Relações Públicas».

Pelo referido Decreto, os Setores de Relações Públicas são subordinados diretamente ao respectivo Secretário de Estado ou dirigentes de órgãos e têm as seguintes competências:

a) levar ao conhecimento público, através da Imprensa e de outros meios de divulgação ao seu alcance, informações e esclarecimentos quanto à orientação adotada pelo Governo para a solução de problemas afetos às várias unidades administrativas, quanto à natureza destes problemas e das soluções propostas, resultados alcançados pela ação do poder público e outras matérias que, a juízo do Secretário de Estado ou dirigente de órgão, devam ser objeto de divulgação;

b) acolher queixas, reclamações e sugestões; encaminhá-las à repartição competente e proceder às indagações respectivas, comunicando, em seguida, aos interessados, o resultado das providências tomadas.

Pelo art. 3.º do mesmo Decreto «as informações serão obtidas, sempre que possível, por entrevista direta dos funcionários do SRP com o dirigente da repartição interessada» e pelo art. 4.º, «compete ao Secretário ou dirigente de órgão, autorizar os pedidos de informação e a expedição de comunicados ou de informes».

Em 8 de março de 1956, foi criado o Setor de Relações Públicas da então Secretaria da Viação e Obras Públicas, posteriormente desmembrada em Secretaria dos Serviços e Obras Públicas e Secretaria dos Transportes.

Na Secretaria dos Serviços e Obras Públicas, onde atuamos, o Setor de Relações Públicas passou por algumas modificações nos últimos anos, mas sempre se manteve subordinado ao dirigente máximo do órgão. Uma das modificações — a mais recente — foi a de que a tarefa relativa aos contatos com o público, com os Departamentos e outras entidades governamentais, ficasse entre as atribuições do Setor de Relações Públicas, constituído de um sub-setor de Imprensa, destinado a preparar e fornecer material informativo aos jornais, rádios e tvs e de um serviço de atendimento a informações solicitadas pelo Poder Legislativo, Prefeituras e outras autoridades.

A prática nos mostrou que essa divisão foi um tanto quanto imprópria, porque os Setores de Imprensa e Relações Públicas embora precisem funcionar harmonicamente, hoje, devem ser distintos. As relações públicas destinam-se a contatos diretos com o público e com as autoridades, ao passo que um Setor de Imprensa mantém contato com o grande público por intermédio dos veículos de comunicação de massa. Um Setor de Imprensa para cumprir realmente suas amplas finalidades deve estar subordinado diretamente ao



O abastecimento de água potável é fundamental para o progresso da humanidade e é o serviço que a população mais reclama.

dirigente máximo do órgão, a fim de manter contatos diários com ele e assim produzir um maior número de notícias e informações. O dirigente máximo de uma Secretaria ou de um Departamento pelo cargo que ocupa, é a maior fonte de informações. Se esse Setor de Imprensa funcionar numa Secretaria de Estado devem ser a ele centralizados todos os trabalhos de divulgação, a fim de se conseguir melhores resultados e para que não haja duplicidade e divergência de informações. Ainda pela atividade específica que desempenham, os Setores de Imprensa devem ser dirigidos e integrados por jornalistas profissionais.

Pela experiência, acreditamos que os Setores de Imprensa no serviço público devam ter as seguintes atribuições:

- 1) Redigir artigos, notícias, comunicados e instruções práticas para a Imprensa e outros meios de divulgação ao seu alcance, informando e esclarecendo o público quanto à orientação adotada pelo Governo na solução dos problemas afetos ao órgão e resultados obtidos pela ação do poder público;
- 2) Redigir informações ou respostas a consultas da Imprensa;
- 3) Acompanhar para as devidas providências o noticiário relativo ao seu âmbito de ação;
- 4) Receber, através da Imprensa, queixas e reclamações, procedendo às indagações necessárias e transmitir aos interessados, por escrito ou verbalmente, o resultado das providências tomadas;
- 5) Acolher, registrar e encaminhar aos órgãos competentes as sugestões feitas pela Imprensa, submetendo-as sempre à apreciação do dirigente máximo do órgão;
- 6) Preparar planos e programas, envolvendo providências que direta ou indiretamente possam melhorar as relações com a Imprensa e com o público interno e externo, e executar ou acompanhar a execução de tais providências;
- 7) Auscultar a opinião pública sobre o que vem sendo realizado através da Secretaria de Estado ou órgão que atua, esclarecendo-a quanto aos seus propósitos, objetivos alcançados, planos de trabalho em elaboração ou já executados;
- 8) Preparar entrevistas coletivas à Imprensa, a serem concedidas pelas autoridades competentes quando os planos de trabalho do órgão, constituírem controvérsia ou sejam de interesse do grande público;
- 9) Preparar publicações, relatórios especiais, manuais de serviço e outros documentos para divulgação;
- 10) Coletar, diariamente, a matéria publicada pela Imprensa e que se refira de qualquer modo à Secretaria, ao Departamento ou ao Governo, a fim de submetê-la, também diariamente, à apreciação do dirigente máximo do órgão;

11) Assegurar à Imprensa, qualquer que seja a veiculação, o acesso às fontes de informações, sempre quando estas forem de interesse jornalístico e do grande público;

12) Manter atualizado, para fins informativos, de estudo e documentação:

- a) arquivo de originais e de notícias já publicadas, assim como fichário geral referente a fontes de divulgação;
- b) registro informativo sobre a Secretaria de Estado em geral e, particularmente, sobre cada um dos seus órgãos com relação às suas atividades;
- c) cadastro das repartições, entidades e associações oficiais e particulares, autoridades e personalidades;
- d) documentário composto de críticas, sugestões ou reclamações;
- e) laboratório e arquivo fotográfico catalogado de realizações da Pasta, cerimônias ou outros documentários fotográficos, filmados ou gravados, que se refiram às atividades da mesma.

Muitos dos Setores de Imprensa e de Relações Públicas, criados com as melhores intenções, jamais atingem, completamente, seus objetivos. Sabemos que são imprescindíveis e essenciais na vida de qualquer administração pública, mas será que todos os administradores pensam assim? Dão eles a esses órgãos o valor e os meios de que necessitam para atingir plenamente seus objetivos?

A verdade é que sempre surgem novas normas procurando melhorar tais serviços, mas que na prática se tornam ineficientes. Muitos profissionais de comunicação e relações públicas vêm seu esforço e de toda sua equipe resultar em nada, por falta quase que absoluta de condições de trabalho e apóio.

Geralmente esses setores sentem falta de tudo: não há máquinas para escrever, falta papel e material fotográfico, carros para atender a rapidez dos meios de comunicação e até mesmo salas para se instalarem. Mas não é somente da falta de material que esses profissionais se ressentem. Cremos que o principal apóio de que carecem é o do reconhecimento da importância do seu trabalho por parte do alto mandatário e dirigentes dos órgãos onde atuam. Não estaremos faltando com a verdade ao afirmarmos que um Setor de Imprensa ou de Relações Públicas, na maioria das vezes, só é lembrado quando o administrador se encontra em situação difícil motivada por críticas violentas por parte da Imprensa, ou quando necessita de se promover para alcançar novas posições políticas.

Assim, em virtude de fatores vários os Setores de Imprensa e de Relações Públicas, em regra geral, podem precariamente exercer apenas algumas de suas atribuições específicas, pois na maioria das vezes em que sua ação é necessária, faltam-lhes o imprescindível apóio dos elementos-chaves do órgão em que atuam ou a que está afeto o acontecimento, além dos meios materiais para executar com eficiência suas tarefas.

Sob o título «Relações Públicas», o jornal «FOLHA DE S. PAULO», um dos mais conceituados

dos órgãos da Imprensa brasileira, publicou em 22 de novembro de 1964, um artigo que serviu para refletir na época, o que eram na administração pública, êsses importantes setores. Infelizmente essa crítica é de plena atualidade e atinge a muitos órgãos governamentais apesar de ter sido feita há 6 anos. Por ser um artigo altamente procedente vale a pena transcrevê-lo:

«Os setores de Relações Públicas da administração do Estado são apenas um pobre arremedo do que deveriam ser se houvesse da parte dos altos chefes maior compreensão da natureza dessa atividade. **Não dispõem aqueles setores de recursos para os seus trabalhos, faltam o necessário aparelhamento e nem sempre são apoiados devidamente, como é condição primeira para o seu êxito.**» (o grifo é nosso).

«Os setores decaem, assim, de um modo geral, para uma espécie de rotina semelhante ao de um simples serviço de informações ao público e de recortes de jornais. Não tendo facilidades para penetrar nos meandros da repartição, não sendo consultados a respeito de nada, não tendo acesso aos gabinetes nem participando das altas deliberações, cuja defesa depois lhe caberia, tornam-se os agentes de Relações Públicas do Estado servidores desestimulados, obrigados a se contentar com uma função semelhante a de contínuos mais ou menos qualificados».

E conclui o artigo da FOLHA:

«Se não fôsse a dedicação, a boa vontade, a solicitude que em regra tais agentes demonstram no trato com o público e demais funcionários e com o próprio serviço, não seria muito reclamar do Governo que mandasse fechar como inúteis tais setores. Mas como há êsse desejo de bem servir, é possível que ao cabo, a administração reconheça que está perdendo um grande colaborador e resolva colocá-lo nas suas específicas atribuições e dar-lhe os recursos e aparelhamento necessários. Só essa esperança é que pode animar os atuais setores de Relações Públicas».

Não estaríamos cometendo um êrro se afirmássemos que essa crítica, diretamente endereçada aos setores de Relações Públicas, também se aplica aos atuais setores de Imprensa, pois hoje em vários órgãos já existe, distintamente, os dois setores.

Atualmente na Secretaria de Obras do Estado de São Paulo existe essa diferenciação e a experiência mostrou que era necessária principalmente pelo fato de existir um inter-relacionamento entre os dois setores. Enquanto o Relações Públicas cuida de audiências, visitas, inaugurações e atendimentos do público e autoridades, o de Imprensa cuida exclusivamente dos meios de comunicação, ou chegando até eles ou os recebendo.

VI — AS DIFICULDADES PARA A DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES GOVERNAMENTAIS, PRINCIPALMENTE NO CAMPO DA ENGENHARIA

Além das dificuldades materiais e de apóio por parte dos administradores, os setores de Imprensa, mesmo quando aparelhados e apoiados convenientemente, encontram outras dificuldades, principalmente na obtenção de dados necessários à elaboração de uma notícia. Para exemplificar êsse ponto de vista, relatamos um depoimento do jornalista Claudio Lachini, ex-repor-

ter da revista «VEJA» e colaborador da revista «REALIDADE», dois dos mais importantes órgãos da Imprensa brasileira moderna. Hoje o referido jornalista integra a equipe de reporteres e redatores do Setor de Imprensa da Secretaria de Obras do Estado de São Paulo. Procuramos ouvir suas impressões sobre as dificuldades que sente para obter informações de um órgão oficial, quer como reporter de um veículo independente e agora como elemento integrado à equipe oficial. Ei-lo:

— «Há pouco tempo, quando procurava recolher informações sobre obras à cargo de um determinado órgão da SSOP, dirigi-me a um engenheiro-chefe de setor que, por indicação de seu diretor-geral, deveria fornecer-me os dados necessários à elaboração de notícia de grande interesse público. Recebeu-me cordialmente e foi logo acrescentando:

— «De jornalismo eu entendo». Ele se referia a aproveitamento de um certo «press-release» que o Setor de Imprensa da SSOP havia distribuído à Imprensa, num dia de semana, e que segundo êle tivera pequeno aproveitamento.

Para engano do engenheiro o aproveitamento da matéria havia sido grande. Dos 13 jornais diários da Capital do Estado, 9 haviam-na publicado, até com grande destaque, num espaço variável entre 60 e 130 centímetros, todos com ilustração.

O que me espantou foi a frase de «jornalismo eu entendo», pois era certo que êle não lera todos os jornais que haviam publicado o «release» e era perfeitamente compreensível o seu engano. Logo depois ficaria evidente que de jornalismo êle não entendia, pelo menos dentro do espírito e da técnica em que é feito o jornalismo brasileiro atual no que concerne à divulgação de notícias dos poderes públicos. A matéria divulgada se referia a obras numa região atrasada, onde o Governo do Estado de São Paulo havia realizado importantes trabalhos de infra-estrutura.

Pois bem, no material recolhido sob a responsabilidade do referido engenheiro não havia sequer uma informação sobre as obras que o Governo realizara: em doze laudas manuscritas constavam dados geográficos, históricos e estudos de possíveis obras. Mesmo assim, esses dados remontavam a um estudo realizado 4 anos atrás.

A reportagem seria escrita posteriormente, após o atendimento da pauta específica, em que indagávamos ao engenheiro quantas obras haviam e estavam sendo construídas, descrições sintéticas delas em linguagem que colocaríamos ao nível da comunicação popular, apenas com dados técnicos essenciais.

Êste caso, embora seja exagerado, não é uma exceção. Creio que seria muito importante para a eficiência das comunicações que os responsáveis pelos órgãos oficiais, e mesmo seus subordinados, **engenheiros ou não, se conscientizem de que o trabalho de comunicação é feito por um técnico em comunicação, geralmente jornalista profissional, ao qual êle deve informar num trabalho realizado em comum.**

São muitos, e seriam intermináveis os casos de engenheiros que, ao lerem uma reportagem para conferir somente os dados técnicos, emendam o texto, modificando-lhe o sentido a seu bel

prazer. Isso, além de ser bastante presunçoso prejudica enormemente o trabalho dos jornalistas, que elaboram seu texto de acordo com as exigências dos veículos aos quais se destinam. Nesse tipo de informação, é absolutamente axiomático que:

- a) os veículos aproveitem textos criativos, bem escritos de acordo com seus padrões;
- b) os veículos, de um modo geral, não gostam de textos que devem ser completamente reescritos;
- c) os veículos não aceitam inverdades, demagogia e certas bajulações adjetivadas no noticiário oficial.

Para modificar esse sistema, colaborando eficientemente na formação de uma imagem positiva dos órgãos oficiais junto a população, através dos meios de comunicação, acreditamos que:

1 — É IMPORTANTE que o técnico em comunicação tenha amplo acesso às fontes de informação, orientando-as na coleta de dados e ajudando-as a organizar uma estratégia de comunicação, não prescindindo jamais de seus interesses específicos, de caráter político e social, mas de fato tendo poder de decisão sobre a melhor maneira de fornecer as informações;

2 — É IMPORTANTE que as relações humanas no trabalho entre os técnicos em comunicação e os técnicos engenheiros, sejam cordiais e procurem alcançar a consciência de que são movidos pelos mesmos objetivos: um construindo obras de alcance político, econômico e social; outro informando o meio, tanto econômico, quanto político e social da obra realizada pelo primeiro;

3 — É IMPORTANTE que os setores de assessoria de Imprensa funcionem como órgãos centralizadores de informações, agindo como intermediários entre o órgão oficial e os meios de comunicação, pois através desse tipo de centralização os poderes públicos não correrão grandes riscos de formação de imagem negativa, fornecida por eventuais ineficiências de setores ou pessoas. Este fato, em nosso tipo de trabalho tem ocorrido amiúde. O campo das relações humanas é extremamente delicado e às vezes, um técnico-engenheiro irritado pode, em contato direto com um jornalista alheio ao meio, por a perder um trabalho realizado pacientemente durante meses pelo seu colega de jornalismo oficial.

As dificuldades para a obtenção de informes num órgão oficial, quer como repórter de um veículo independente, quer como elemento integrado ao meio, são as mesmas, pois há desorganização, falta de apoio e de interesse por parte do entrevistado» — concluiu o jornalista Lachini.

Num outro depoimento, o jornalista Mário Romano, secretário de redação do «DIÁRIO POPULAR», de São Paulo — veículo de grande penetração nas camadas populares e um dos mais conceituados matutinos — formula uma crítica aos setores de Imprensa governamentais e reclama também das dificuldades na obtenção de informes:

«E aqui vai uma crítica à forma inadequada com que as autoridades fazem a divulgação das obras. É preciso antes de mais nada sublinhar

que os dados excessivamente técnicos pouco ou quase nada interessam ao grande público. O que é necessário e urgente é mostrar em linguagem simples e cotidiana, e tanto quanto possível de maneira sucinta e objetiva, tudo o que se executa numa administração principalmente técnica, sem aquela pletora de dados e números, que desanimam até o leitor mais persistente (o grifo é nosso). Claro está que não propugnamos que se deva alardear demagógicamente o que se faz, como ocorria anos passados com o propósito de sensibilizar o povo para vencer eleições ou para promover-se pessoalmente, como se os governantes não tivessem a obrigação de realizar obras para o bem coletivo».

«Muitas vezes por falta de divulgação ou dificuldade de acesso da Imprensa aos meios oficiais, importantes obras ficam inteiramente desconhecidas da população. Se não se deve trombeitar aos quatro cantos do mundo a realização de obras, muito menos se deve calar, subtraindo ao povo o conhecimento de realizações. Essa falta de comunicação é um hiato imperdoável e nefasto».

«Não foram raras as vezes em que no exercício de nossa missão de secretário de jornal, enviamos repórteres aos departamentos competentes para obter informações sobre esta ou aquela obra, sempre com o objetivo de informar ao grande público. E quantas vezes o repórter se viu diante de uma série enorme de dificuldades para tentar «arrancar» uns poucos dados insuficientes para elaborar a matéria pedida. Quase sempre o jornalista ao chegar a um Departamento, inicia uma verdadeira maratona para obter os informes necessários: «é preciso falar com Fulano, pois só ele está autorizado a prestar informações». Mas o Fulano não estava, «só amanhã ou depois». «Procure Sicrâno», mas Sicrâno também não se encontrava no momento. «Vá então à Beltrano». E Beltrano ocupado, não podia ou não queria receber o jornalista. Resultado: público pouco ou nada informado».

«Por essas razões causa-nos mesmo contrariedades quando ao procurarmos noticiar uma obra ou um fato, esbarramos em arestas quase intransponíveis para conseguir os elementos com que explicar ao público o assunto em pauta, muitas vezes objeto de «cartas à redação», indagando das medidas oficiais adotadas ou em execução».

E finaliza o secretário de redação do «DIÁRIO POPULAR»: Por isso somos partidários da criação onde ainda não existem, de serviços de Imprensa, encarregados, não só da divulgação das realizações, como também do encaminhamento dos jornalistas que procuram informações para transmiti-las ao grande público».

Realmente são vários os fatores que prejudicam e que muitas vezes levam ao insucesso os setores de Imprensa e de Relações Públicas das entidades oficiais. As dificuldades para obtenção de informes, a falta de apoio e de autoridade dos encarregados desses setores, o desconhecimento e a falta de sensibilidade em relação aos processos e técnicas de comunicação por parte das autoridades governamentais, são alguns dos principais problemas que dificultam e até impedem a divulgação dos planos e realização de um Governo.

Uma das grandes dificuldades que encontramos, por exemplo, na Secretaria de Obras do



A informação correta, segura e honesta aproxima o povo dos poderes públicos. Uma notícia, mesmo oficial, que contenha esses requisitos, é sempre bem aproveitada pela Imprensa e pelos meios de comunicação.

Estado de São Paulo, uma secretaria eminentemente técnica, é a obtenção de informações junto aos engenheiros e técnicos. De um modo geral não gostam de atender a Imprensa mesmo oficial, acham que o tempo que dispõem é muito mais importante para projetar e fiscalizar uma obra do que falar sobre ela. Mostram-se desinteressados e atêm-se a detalhes que não interessam ao grande público. Talvez pela sua própria formação profissional os engenheiros, em sua quase totalidade, não distinguem aquilo que é importante na comunicação. Eles se preocupam mais com um relatório oficial, cheio de números e altamente técnico, do que com o aspecto comunicativo da obra que é o que mais interessa ao público.

No entanto, é verdadeiro que hoje essa situação está mudando: o progresso geral da humanidade, os meios de comunicação cada vez mais intensos, e a própria ação cotidiana dos elementos ligados à informação junto aos técnicos, sem se falar nas novas possibilidades de inclusão de humanidades na Universidade estão mudando — e hoje tudo muda rapidamente — a mentalidade do técnico, no caso concreto, do engenheiro. Hoje dificilmente aconteceria o caso do «booster», que assistimos em nossas atividades frente ao Setor de Imprensa da SSOP.

Há tempos atrás, por exemplo, foi instalada uma estação elevatória no sistema de abastecimento de água da cidade de São Paulo. Curiosos com a expressão «booster», indagámos ao engenheiro do setor responsável, o que era aquilo e o que representava. Informou-nos que era mais um problema técnico resolvido e que isso pouco interessava ao público e à Imprensa. Para surpresa nossa descobrimos posteriormente é mesmo assim por intermédio de outro funcionário, não engenheiro, que por causa daquele «booster», 300.000 pessoas passaram a receber água permanentemente e com melhor pressão. Aqui estava o interesse para o público e para os meios de divulgação, pois tratava-se de um fato plenamente noticiável. Dizer que era mais um problema técnico resolvido ou que a bomba funcionava com um motor de tantos HP ou de tantas rotações por minuto, nada disso interessava realmente ao grande público, embora devesse interessar ao relatório oficial do engenheiro.

Outro exemplo de erro de informação, bastante frisante. Há tempos circulou um processo na Secretaria de Obras com o título «Ampliação do Ginásio Estadual X». Como pela apresentação tratava-se de uma obra de ampliação, o nosso interesse foi limitado, pois logo associamos a idéia de ampliação ao aumento de mais uma sala de aula, um novo galpão, etc, enfim uma pequena obra. Para surpresa nossa essa «ampliação» correspondia à construção de um novo prédio com área construída de mais de 5.500 m², cinco pavimentos, 36 salas de aula, tudo para atender 4.500 alunos, num conjunto bem maior do que o prédio do Ginásio Estadual já existente. Ora, a referida «ampliação» custou mais de 1 milhão de cruzeiros ou seja mais de 200.000 dólares e foi construída para atender milhares de crianças. Não seria muito mais lógico que no processo constasse a expressão «Mais um prédio para o Ginásio X» ou «Novo prédio para o Ginásio X»?

Fatos dessa natureza entravam a divulgação das realizações governamentais. Não queremos

absolutamente que os engenheiros sejam técnicos em comunicações, mas é importante que eles tenham, nos seus relatórios, ou não, a sensibilidade de transmitir o alcance econômico, social e mesmo político da obra que realizam. Em termos de público e de Imprensa, o que é mais importante dizer? «Que a ponte construída encurtará a distância entre dois municípios e facilitará o desenvolvimento da região ou que tem 50 metros de comprimento e nela foram empregados tantos quilos de ferro? É preciso que todos se interessem pela divulgação das coisas públicas. Essa ponte, por exemplo, precisa chegar ao conhecimento público, mas se não houver interesse por parte de quem a executou e se o técnico somente se preocupar com pormenores de engenharia, a obra realizada ficará restrita ao relatório oficial.

VII — AS FONTES DE INFORMAÇÃO, A ELABORAÇÃO E A DISTRIBUIÇÃO DE NOTÍCIAS E OS ÓRGÃOS DE DIVULGAÇÃO

Para o cumprimento de suas reais finalidades, os Setores de Imprensa necessitam do apoio e compreensão de todos. Eles têm de ter conhecimento «a priori» de tudo aquilo que vai acontecer oficialmente no órgão onde atuam e acesso a todas as fontes de informações, independentemente de trâmites burocráticos. Muitas vezes, essas informações e os fatos precisam chegar espontânea e automaticamente até eles. Na Secretaria de Obras do Estado de São Paulo, por exemplo, foi criado um setor de recebimento provisório de obras, que centraliza o recebimento das obras e serviços concluídos pelos seus vários órgãos. O referido setor envia imediatamente uma cópia da notificação da obra ou serviço executado ao Setor de Imprensa que, após a necessária triagem, toma as devidas providências para a elaboração e distribuição da notícia referente ao fato. Esse novo setor se constitui numa excelente fonte de informações, embora muitas vezes para a obtenção completa dos dados, tenha que se socorrer dos respectivos Departamentos, caindo aí, invariavelmente, em entraves burocráticos e naqueles problemas abordados anteriormente.

Outra fonte importante de informação é a que se origina do contato diário do jornalista oficial com o Secretário de Estado e dirigentes de órgãos, pois daí surgem assuntos de interesse jornalístico, como uma obra que está para ser projetada, um novo estudo, novos recursos financeiros, etc.

Mas é lógico que, por melhores que sejam as fontes, toda e qualquer informação fornecida deve ser objetiva e correta, contribuindo mesmo para que se faça o jogo da verdade, pois só assim poderá chegar aos órgãos de divulgação em forma de notícia segura, honesta, hábil e correta. As notícias exatas atendem ao grande público e ao desejo da Imprensa, ao passo que uma notícia imperfeita ou excessivamente bajulativa ou ainda, que contenha distorções, além de não obter acolhida por parte da Imprensa e do público, provoca a vinda de reporteres para o seu melhor esclarecimento. Isso acarreta às vezes uma série de problemas para a Administração e para o próprio Setor de Imprensa oficial, que poderá cair no descrédito de seus colegas jornalistas.

É preciso atentar para o fato de que o jornalismo moderno é atuante, dinâmico, agressivo, e as emissoras de rádio e tv, como os jornais e revistas vivem num regime de concorrência acirrada, disputando a preferência do público. Assim, todo fato que contenha um interesse público precisa ser divulgado, quer pelo Setor de Imprensa competente de preferência, quer pelos jornalistas que o procuram. Por isso, a elaboração da notícia — para evitar transtornos à administração pública — deve ser de exclusiva competência e responsabilidade dos Setores de Imprensa sob a aprovação da autoridade competente.

Obviamente a distribuição da notícia também, pois ninguém melhor do que eles têm acesso e convivência com os órgãos de divulgação. Trabalham no mesmo tipo de atividade, com o mesmo interesse pela informação da opinião pública, embora às vezes os objetivos de cada um possam ser diferentes.

O contato dos jornalistas alheios ao meio oficial com as entidades governamentais igualmente deve ser feito pelo Setor de Imprensa, mesmo quando uma autoridade deseja dar uma entrevista coletiva ou fornecer pessoalmente determinada informação. Tais setores devem encaminhar os jornalistas de fora às fontes, mas é de grande importância que sempre o próprio Setor esteja em condições de fornecer os dados procurados, atuando assim como relações públicas junto aos seus colegas de profissão.

Toda notícia oficial que encerre realmente um interesse público recebe dos órgãos de divulgação o tratamento que merece. Convém frisar que o fato a ser veiculado deve atender acima de tudo ao interesse do grande público, e não apenas de uma pequena parcela da população. Uma notícia que fale sobre o abastecimento de água na Capital ou sobre o desenvolvimento de uma extensa região, tem muito mais acolhida, que uma outra que fale da reforma de um ginásio ou da construção de um prédio público em determinada cidade. É claro que essas obras menores merecem ser divulgadas, mas um Setor de Imprensa não pode esperar um aproveitamento com destaque, como a notícia que abrange o interesse de uma grande região. Sabemos que todas essas notícias são aproveitadas pelos órgãos de divulgação exclusivamente, pelo interesse público que elas encerram. Por isso um Setor de Imprensa não deve gastar seus meios e nem se utilizar dos órgãos de divulgação para notícias que pouco ou nada representam.

Um trabalho bem feito, essencialmente informativo e sem aquelas expressões: eu fiz, eu mandei, só esse Governo faz» traz sempre os resultados esperados e com poucos gastos, principalmente se o Setor de Imprensa responsável pelo envio da notícia tiver e manter excelentes relações com o pessoal dos jornais, rádios e tvs.

Vale dizer que uma obra pública pode ser divulgada várias vezes, passando por etapas que vai desde quando é projetada, entra em concorrência pública, é assinado contrato para sua execução, na fase de construção, quando está concluída e até a data de sua inauguração. Como uma satisfação que o administrador precisa dar, essas etapas devem merecer divulgação e sempre são acolhidas pela Imprensa.

Mas na notícia distribuída por um Setor de Imprensa, notadamente aquela que atua no setor de obras públicas, quais os informes que inte-

ressam e precisam ser respondidos pela fonte? Fixemos o nosso exemplo na construção de um prédio escolar. Para a elaboração dessa notícia e para que ela tenha melhor acolhida de parte dos órgãos de divulgação, necessita conter dados provenientes das seguintes indagações:

- 1) Por que essa obra foi ou será construída?
- 2) Há quanto tempo era reclamada pelo povo?
- 3) Quantos alunos atenderá?
- 4) Sua localização.
- 5) Suas dependências e tipo de construção.
- 6) Quais as inovações técnicas e arquitetônicas que traz?
- 7) Qual o tempo de construção da obra?
- 8) Qual o seu custo?
- 9) Quando foi projetada?
- 10) Quando foi a concorrência pública?
- 11) Quando foi autorizada e contratada?
- 12) Foto da obra concluída.

Ao dar conhecimento desse fato, a notícia poderá conter declarações do dirigente responsável pelo órgão executor e um breve relato do que já foi feito e o que se pretende fazer no setor de construção de prédios escolares, naquele período governamental.

Um outro exemplo, agora no campo do saneamento básico. O Governo propõe-se a construir um reservatório e mais 30 quilômetros de rede de água em determinado bairro da cidade. À Imprensa, e, conseqüentemente ao público, interessará respostas a perguntas como:

- 1) Por que serão construídos o reservatório e mais 30 quilômetros de rede de água?
- 2) Qual a população que irá beneficiar atual e futuramente?
- 3) Quando essas obras foram projetadas? Quando serão iniciadas e concluídas?
- 4) Como era o abastecimento de água nesse bairro antes do novo projeto?
- 5) Qual a função específica do reservatório? Qual a sua capacidade e outras características? Existe alguma inovação técnica nessa construção?
- 6) Os 30 quilômetros de rede propiciarão quantas ligações domiciliares?
- 7) Quais as ruas que serão beneficiadas?
- 8) Qual o custo das obras? Que recursos serão usados?
- 9) Quantos técnicos e operários serão mobilizados?
- 10) Foto das obras em execução e concluídas e traçado da rede.

Na notícia seriam incluídas declarações do dirigente do órgão responsável pelas obras, que, inclusive, poderia tecer comentários sobre a política de saneamento básico do Governo.

Além dessas notícias de interesse público, os Setores de Imprensa devem também distribuir matérias pagas aos jornais. São aquelas matérias obrigatórias — editais, avisos, comunicados, cursos — e inclusive as do tipo redacional, porque como se sabe a fonte principal de renda dos órgãos de divulgação é a publicidade, e nem sempre as colunas e o tempo graciosamente cedidos estão à disposição de um Setor de Imprensa.

Por isso, todo setor deve contar com verba publicitária, mas é necessário atentar ao fato de que deve fazer publicidade, especialmente de obras públicas, é trabalho bastante complexo. Em 1.º lugar é preciso que se defina, e bem, os objetivos e que tipo de público se tenciona atingir, pois a razão é óbvia: necessário se torna delinear uma política de propaganda, que orientará tudo o que se fizer nesse campo, com a finalidade de se atingir realmente os objetivos e o público colimados.

Em 2.º lugar, é preciso que se saiba com qual verba se pode contar e durante quanto tempo, pois que a publicidade é algo que produz bons resultados a longo e médio prazo, quando enquadrada dentro de um esquema pré-estudado. Em 3.º lugar, deve-se estudar um plano de conjunto de divulgação, já orientado dentro daquela política e do esquema financeiro à disposição dos interessados, para não ocorrerem interrupções que poderão ser fatais para os objetivos que se pretendem alcançar. Em 4.º lugar virá a escolha dos veículos apropriados para a divulgação, que sejam os mais eficientes e finalmente, por último, a escolha dos tipos de mensagem que se pretende levar ao público para gravar a imagem que se quer.

Um plano publicitário tímido, acanhado e demasiado restrito em hipótese alguma consegue atingir os resultados necessários. Um plano bem elaborado e vasto, sim, mas é dispendioso.

Enfim, todo Setor de Imprensa deve possuir uma verba publicitária que se destinará, às matérias obrigatórias e aos acontecimentos que mais interessam ao Governo e ao grande público, como a inauguração de um novo órgão que trará maiores vantagens de atendimento popular; novas normas que venham facilitar a tramitação de um pedido, etc. Isso propicia melhores condições de tratamento e entendimento entre o Setor de Imprensa e os órgãos de divulgação.

VIII — O PROBLEMA DA COMUNICAÇÃO NOS ÓRGÃOS QUE CUIDAM DA DISTRIBUIÇÃO DA ÁGUA E DA COLETA DE ESGOTOS

Tudo o que foi dito até agora, se aplica perfeitamente aos órgãos que cuidam do saneamento básico, como são os casos da COMASP, do FESE, da SANESP, de modo especial da SAEC (ex-DAE) e da SBS, que tratam especificamente da distribuição domiciliar da água e da coleta de esgotos em São Paulo e em Santos, respectivamente. Estes dois órgãos são os mais visados pela Imprensa, pois dão origem a um maior número de queixas e reclamações do grande público, quer pela falta de água ou de rede de esgotos, quer pela qualidade e quantidade de serviços que executam.

Mas qual a razão desse maior número de queixas? A resposta é bastante clara. Das inumeráveis e infundáveis questões que uma cidade como São Paulo enfrenta, é a do abastecimento de água a principal, aliada, evidentemente, à dos esgotos, que representa, sem dúvida, parcela essencial e indispensável na preservação da saúde da coletividade, ao lado de outras medidas complementares.

O jornalista, em boa parte responsável pela formação da opinião pública, empresta ao problema da água a maior importância e significação, pois as dezenas de reclamações oriundas

principalmente das classes mais humildes, são atendidas pelo seu jornal com o único objetivo de procurar auxiliar as autoridades na eliminação das lacunas existentes e minorar o sofrimento da população.

Os jornais de um modo geral têm por norma veicular o noticiário sobre o problema da água e seu encaminhamento com absoluta prioridade, seja ele proveniente de matéria oficial ou elaborado pela sua própria equipe de reporteres.

Sobre este problema mais uma vez trazemos o depoimento do jornalista Mário Romano:

«Últimamente, foi com entusiasmo que recebemos a notícia de que o Governo do Estado, responsável pela distribuição da água na cidade de São Paulo, determinara que toda e qualquer interrupção no fornecimento, fôsse ela devido a obra em andamento, fôsse causada por ruptura nas tubulações, deve ser obrigatoriamente comunicada ao público, através dos meios de que hoje dispomos. O que é lamentável, é que alguns jornais servem-se desses comunicados para fazer sensacionalismo com a precariedade no fornecimento de água, passando com essa exploração insensata a mal informar e até mesmo alarmar a população atingida, ignorando o que se tem feito e o que se faz para acabar de vez com o cruciante problema.

Nunca nos alinhamos entre aqueles que a pretexto de fazer «jornalismo» acham que tudo é válido, desde que signifique a venda de alguns exemplares a mais nas bancas. Não. Nossa conduta, sempre voltada para o interesse da comunidade, foi e será a de informar e informar bem».

Recordamos que muitas vezes ao enviarmos um comunicado aos jornais rádios e tvs sobre a interrupção ou redução no fornecimento de água a 10 bairros, por exemplo, por causa da execução de obras inadiáveis e necessárias para melhorar ainda mais o abastecimento de todo esse bairro e mais alguns, a notícia era divulgada sob títulos assim: «Hoje vai faltar água em 10 bairros» ou «Dez bairros sem água», ou ainda «DAE deixa seco 10 bairros». Não seria muito mais otimista e informativo para o leitor daquele jornal que no título fossem usadas expressões como «Melhoria no abastecimento a 10 bairros» ou «Água vai melhorar em 10 bairros», etc.

Como afirma o jornalista Mário Romano, parece certo que a preocupação fundamental da Imprensa, felizmente, é informar e informar bem. Mas como existem aqueles que deturpam, muitas vezes com segundas intenções, os Setores de Imprensa que atuam no campo do abastecimento de água e do problema dos esgotos, devem, mais do que em outros casos, informar tudo o que se passa, desde a interrupção até a execução de obras para corrigir e melhorar os sistemas, jamais omitindo a verdade. **Nesse campo o jogo da verdade é de fundamental importância.**

Se houver interrupção no abastecimento de água, por exemplo, por 36 horas, deve-se informar que a interrupção será de 36 horas e não de «algumas horas», explicando-se sempre o motivo. O início de qualquer obra que venha causar problemas ao público precisa ser comunicado com antecedência ao Setor de Imprensa respectivo para que o mesmo faça o plano de divulgação necessário, pois, publicação com data posterior ao início da obra ou do serviço, repercute como justificativa infundada. Assim, sempre que

HOJE VAI FALTAR ÁGUA EM MAIS DA METADE DA CIDADE

Adutora rompe e 18 bairros da Capital ficam sem água

DEZOITO BAIRROS FICAM SEM ÁGUA

Bairros de São Paulo ficam com pouca água até segunda

Trabalha-se para a abertura de uma adutora que abastece os bairros de São Paulo. A obra está sendo realizada com urgência para evitar maiores transtornos.

Formosa Via Anacleto, Jardim Europa e Jardim Paulistano. Segundo informações da concessionária SAESP, que trabalha para a cidade de São Paulo, devido ao rompimento da adutora, a água não será suficiente para atender a população até a segunda-feira.

Sem água 60% de São Paulo

MORADORES DO MÁS SEM ÁGUA

7 BAIRROS SÓ TERÃO ÁGUA PROXIMO SABADO

Meia cidade sem água. E a culpa?



7 bairros se sem água por 72

A Imprensa colabora, mas muitas vezes critica e alerta o poder público, principalmente quando há falhas de informação. Nas faltas de água há até sensacionalismo.

houver falta d'água provocada por acidente na rede ou fôr prevista a interrupção no abastecimento devido a execução de obras e serviços ou ainda que venha causar prejuízos para o trânsito, o fato deve ser imediatamente levado ao conhecimento do grande público através de todos os meios de divulgação possíveis. Procedimento análogo deve ser adotado no caso de rompimento de rede coletora de esgotos e outros problemas congêneres.

Esses comunicados devem ser, de preferência, inseridos como matéria paga, para que não haja distorção do fato e para que o mesmo ganhe destaque, quanto à localização, no jornal ou outro veículo. Tais comunicados precisam, acima de tudo, ser bastante claros e objetivos, respondendo às clássicas indagações: Quem, Quando, Onde, Como, Por que? Assim, deve constar dê-se informe ao público, o fato ocorrido ou a ocorrer; a zona atingida data de início e conclusão dos serviços; como serão executados e o que representarão em benefício para o público.

De fato o interesse da Imprensa em divulgar as obras e serviços de água e esgotos é enorme, pois tais realizações são medidas prioritárias para qualquer programa de saúde pública e constituem investimentos de infra-estrutura indispensáveis ao crescimento das cidades, implantação de parques industriais, valorização do homem e aumento de sua vida eficiente, fomento ao turismo, etc.

Inegavelmente, em cidades como São Paulo, há insuficiência de obras de abastecimento de água e coleta de esgotos, motivada pelo crescimento demográfico explosivo e pela falta até então, de um planejamento sério e objetivo, aliado à falta de realizações. Devido a esses «déficits» acumulados, surgem as tensões sociais e pressões de toda ordem. Além do mais, o estado geral da rede distribuidora é deficiente exigindo manutenção e remanejamento contínuos, inclusive para tubulações de maior diâmetro. Devido ao «déficit» da adução com relação à demanda, o serviço de expansão da rede em São Paulo, tem sido limitado a setôres da cidade onde o suprimento normal é menos deficiente, o que é, sem dúvida, uma medida louvável. Todavia, em certas áreas, a situação é grave. A impossibilidade técnica do prolongamento da rede distribuidora e a inexistência de rede de esgotos, torna a situação de alguns bairros verdadeiramente difícil do ponto de vista sanitário. Não bastasse isso, a utilização da água de poço é extremamente perigosa, tendo em vista a contaminação do lençol freático pelo grande número de fossas negras nos setôres não servidos pela rede coletora de esgotos. Motivos como estes, que traduzem fielmente a verdade devem ser compreendidos pelo povo e pela Imprensa. Não vemos razão para escondê-los. Uma situação como esta só pode ser resolvida com obras de grande magnitude como o Sistema Cantareira (ex-Sistema Juqueri), que está sendo executado pela COMASP e exigindo muitos anos de trabalho e muitos milhões de dólares.

O Departamento de Águas e Esgotos de São Paulo, agora transformado em SAEC (Superintendência de Água e Esgotos da Capital), conta atualmente com 6.000 quilômetros de rede de água, com cerca de 600.000 ligações domiciliares, servindo a uma população de mais de 3 milhões de habitantes (67% da abastecível). Conta ain-

da com mais de 3.000 quilômetros de rede de esgotos para atender a mais de 1,5 milhões de habitantes (34% da população beneficiável).

Todos esses dados e os motivos acima expostos tornam um órgão que cuida da distribuição da água e da coleta de esgotos como a SAEC na Capital e a SBS, na Baixada Santista, de difícil divulgação, principalmente se seus responsáveis procurarem sempre omitir a verdade à Imprensa. É preciso fazer o jôgo da verdade, pois em nossos dias já não adianta dizer que há água em abundância, que o abastecimento é normal e que todos os bairros estão bem servidos, se isso não traduzir de forma efetiva a realidade. A opinião pública não pode ser enganada.

Se o administrador sempre mostrar o que realmente acontece e apresentar os planos e realizações de seu órgão para sanar as falhas, o público e a Imprensa compreenderão perfeitamente o fato, pois não é só um técnico que sabe que uma obra de água ou esgoto é, em regra geral, demorada e que não pode ser realizada da noite para o dia. O povo tem consciência disso e só relatando a verdade é que os administradores podem encontrar a cooperação e compreensão de que tanto necessitam.

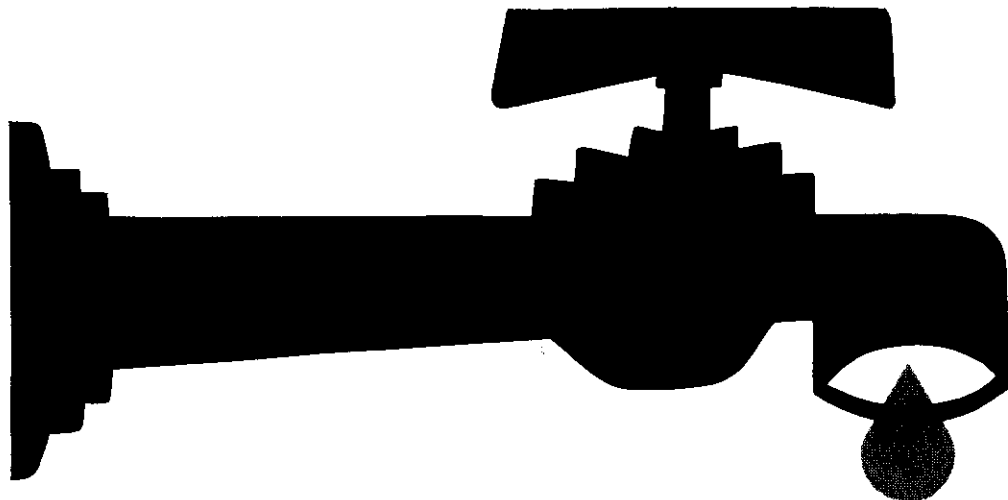
O melhor exemplo do que afirmamos aconteceu em São Paulo durante o ano de 1969, quando a cidade enfrentou a maior seca dos últimos 80 anos. Houve escasséz de água com o estabelecimento do racionamento do produto. Enquanto durou aquela fase excepcional ficou proibido o consumo de água na lavagem de veículos, pátios, passeios e ruas, na rega de jardins e no enchimento de piscinas desprovidas de aparelho de recirculação, bem como o consumo em unidades residenciais, comerciais e industriais, além de 75 litros diários por pessoa. Aqui, como sempre, o Setor de Imprensa da Secretaria dos Serviços e Obras Públicas, fez o jôgo da verdade. Resultado: colaboração da Imprensa e da população de forma maciça e unânime.

Outro aspecto importante nos órgãos distribuidores de água e coleta de esgotos, é o das relações com o público. Não adianta um administrador, um Setor de Imprensa lutar para criar uma boa imagem de seu Departamento, de sua Secretaria, através dos meios de comunicação de massa, se o mesmo órgão não atende bem o público que o procura.

Em São Paulo, a SAEC recebe aproximadamente 20.000 pessoas, por mês, somente em seu balcão de informações do Setor de Relações Públicas. Vocês já sentiram a imagem negativa criada pelo órgão, se não atender bem e eficientemente, a essas milhares de pessoas, mandando-as de um andar para outro; de balcão a balcão a procura de uma solução para sua taxa de água, para a falta de água em seu bairro ou qualquer outro motivo? Por isso, se os órgãos dessa natureza não tiveram uma estrutura simples e eficiente e não contar com equipes capazes, os setôres de divulgação pouco ou nada poderão fazer.

Mas o poder público precisa e deve divulgar seus atos. Sempre baseado em informações corretas e sem mistificações, pois não agindo assim, tem contra si, o desagrado popular, tais quais os produtos anunciados imprópriamente e não aceitos pela população.

Qualquer Governo ou qualquer administrador por mais bem sucedido que seja, está sem-



ECONOMIZE HOJE PARA TER AMANHÃ!



A campanha de 1969 foi compreendida pela população: realmente o povo economizou enquanto o Governo realizava novas obras para que amanhã não falte água. Todos os veículos foram usados, inclusive cartazes de rua, para que a população não gastasse mais do que 75 litros per capita. E ela não gastou.

pre sujeito a críticas e incompreensões. Por isso precisa esclarecer a opinião pública a fim de que todo assumam maiores responsabilidades na comunidade, e para que seus planos e realizações obtenham o apóio necessário. Os governantes precisam se conscientizar que esse apóio da opinião pública só pode ser conseguido por intermédio dos setores que cuidam das atividades de Imprensa e de Relações Públicas.

Um setor especializado como o de Imprensa deve ser o único elo de ligação entre os órgãos governamentais e a Imprensa; ser o responsável pelo emprêgo de todos os meios de divulgação comumente usados; ser o único indicado para promover campanhas publicitárias e para manter relações com as empresas de publicidade. O administrador deve também, saber que o Setor de Imprensa é a autoridade máxima para decidir quanto ao estilo e a apresentação do material para publicação; deve ser consultado ou informado sempre que um representante da administração desejar fazer um pronunciamento público e finalmente, ser o responsável pela impressão e distribuição de tôdas as publicações da administração ou do órgão onde o Setor atua.

IX — RECOMENDAÇÕES FINAIS

Este trabalho, baseado numa experiência de 10 anos como jornalista profissional dedicado ao serviço público e seus problemas — sempre no setor de obras — foi feito com o objetivo de facilitar as atividades dos Setôres de Imprensa, aqui entendidas como comunicação de massa. As eventuais críticas nêle contidas, devem ser entendidas como uma contribuição do jornalista ao serviço público e de modo especial aos setores que cuidam das obras públicas, notadamente no campo do saneamento básico, que são das que mais diretamente interessam ao povo em nossos países.

Procurando sintetizar o nosso trabalho, eis as recomendações finais:

1. Mais do que qualquer outro serviço de interesse público, os serviços de água e esgotos, pelo que representam para a humanidade são alvo das maiores análises e críticas por parte da população e da Imprensa. Os administradores devem ter consciência disso.
2. Há queixas do público contra a administração e contra os funcionários. A maior delas é contra a morosidade dos serviços. Deve-se recomendar que tôdas as entidades que cuidam do saneamento básico treinem todo o seu pessoal que diretamente mantém contato com o público, procurando conscientizá-lo da importância das relações humanas. Num órgão público deve haver controle e avaliação de tudo aquilo que se faz; as formalidades são necessárias, mas nunca de forma exagerada, pois estas criam a burocracia e tornam os serviços deficientes;
3. Sômente os órgãos com estrutura moderna e métodos administrativos adequados podem atender bem e eficientemente ao público;
4. As falhas que existem no serviço público e que dão motivo a queixas, são consequência da falta de preparo profissional dos funcionários, aliadas a estruturas e organizações obsoletas que não acompanharam a evolução do progresso.
5. Tôdas as críticas devem ser respeitadas, interpretadas e respondidas cuidadosamente. As críticas destrutivas e irresponsáveis não merecem acolhida, principalmente quando se sabe que ocasionarão polêmicas.
6. Uma notícia, um fato a ser divulgado, deve chegar aos órgãos de divulgação de forma precisa e objetiva.
7. Todo Governo, todo administrador, não pode nem governar nem administrar, sem o apóio da opinião pública. Para isso é fundamental o uso inteligente e honesto dos meios de divulgação em benefício das finalidades públicas.
8. A utilização desonesta desses veículos é a mais perigosa forma de controle social, capaz de conduzir à perda da liberdade.
9. Para um órgão público, menos por efeito publicitário e mais por uma prestação de contas que o público merece é que suas coisas devem e precisam ser divulgadas.
10. Antes da tarefa de criar e distribuir notícias para os jornais e outros meios de comunicação; de responder e esclarecer uma crítica; de organizar uma cerimônia ou visita, os Setôres de Imprensa e de Relações Públicas, precisam conhecer a opinião pública, auscultá-la, senti-la.
11. Um Setor de Imprensa, principalmente no serviço público, não deve ser utilizado apenas para o envio de comunicados e sim para a transmissão de idéias ou fatos, sempre com oportunidade e clareza.
12. Um Setor de Imprensa, principalmente no serviço público, deve ser diretamente ligado ao dirigente máximo do órgão onde atua, sem a utilização de intermediários.
13. Aos Setôres de Imprensa o poder público deve dar todo o apóio e fornecer todos os meios necessários ao desempenho de suas reais tarefas.
14. É importante que o técnico em comunicação tenha amplo acesso às fontes de informação. É importante também que as relações humanas no trabalho entre esse técnico e outros do serviço público sejam cordiais e procurem alcançar a consciência de que são movidos pelos mesmos objetivos: um construindo obras e executando planos de alcance político, econômico e social; outro informando o meio, tanto econômico, como político e social da realização do primeiro.
15. Os dados excessivamente técnicos pouco ou quase nada interessam ao grande público.

16. O que é necessário e urgente é mostrar em linguagem simples e cotidiana, quanto possível de maneira sucinta e objetiva, tudo o que se executa na administração, sem aquela plethora de dados e números que desanimam até o leitor mais persistente.
17. Não pretendemos que os engenheiros sejam técnicos em comunicação de massa, mas é importante que eles tenham em seus relatórios o interesse e a sensibilidade de mostrar o alcance econômico, social e mesmo político da obra que realizam.
18. Os funcionários, desde o mais humilde até o mais graduado, devem se interessar e cooperar para a divulgação das realizações governamentais.
19. Um Setor de Imprensa precisa ter conhecimento a priori dos atos que terão lugar onde ele atua e deve ter acesso a todas as fontes de informações, independentemente de tramitações burocráticas. As informações solicitadas pelo Setor de Imprensa devem ser fornecidas com urgência e prioridade.
20. O contato diário do jornalista oficial com o dirigente máximo do órgão onde ele atua, é imprescindível, pois daí surgem inevitavelmente assuntos de interesse jornalístico.
21. A elaboração da notícia, para evitar transtornos à administração pública deve ser de exclusiva competência e responsabilidade dos Setores de Imprensa, sob a aprovação da autoridade máxima do órgão.
22. O contato dos jornalistas alheios às entidades oficiais com os órgãos governamentais deve ser feito por intermédio do Setor de Imprensa, mesmo quando uma autoridade deseja dar uma entrevista coletiva ou dar pessoalmente uma informação.
23. Embora às vezes o Setor de Imprensa encaminhe o jornalista alheio às fontes, é de suma importância que sempre o próprio Setor esteja em condições de fornecer os dados procurados.
24. O fato a ser veiculado deve atender sempre ao interesse do grande público e não apenas a uma parcela da população.
25. Além das notícias de interesse público, os setores de Imprensa devem também distribuir matérias pagas aos jornais, rádios e tvs. Matérias do tipo redacional e as obrigatórias como editais, avisos, comunicados, etc. Deve contar com verba publicitária que se destinará aos assuntos mais importantes.
26. No caso do abastecimento de água e de esgotos, os órgãos oficiais devem, mais do que nos outros casos, informar tudo o que se passa, jamais omitido a verdade, principalmente em cidades onde há insuficiência na adução e na coleta e disposição final dos esgotos.
27. Sempre que houver falta d'água provocada por acidente na rede ou for prevista a interrupção no abastecimento motivada pela execução de obras, o fato deve ser imediatamente levado ao conhecimento do público através da Imprensa, em forma de comunicados.
28. Esses comunicados devem de preferência ser inseridos como matéria paga para que haja certeza na sua publicação; tenha destaque e para que o fato não seja deturpado.
29. Principalmente no campo do saneamento básico é preciso fazer o jogo da verdade. Não adianta dizer que o abastecimento é normal se isso não traduzir de forma efetiva a realidade. Se o administrador sempre mostrar a verdade e as realizações para sanar as falhas existentes, o grande público e a Imprensa, em regra geral, compreenderão o fato.
30. Cuidados especiais devem ser observadas na linguagem das comunicações. A notícia distribuída por um Setor de Imprensa, principalmente nos meios governamentais, deve ser objetiva e essencialmente informativa. Não pode ter um vocabulário inusitado ou pretencioso ou ainda altamente técnico, pois deve alcançar o grande público. Não deve conter sentenças excessivamente longas nem repetições inúteis. Não deve ter frases feitas e chavões.

BIBLIOGRAFIA

1. POLITICA DE PESSOAL NO SERVIÇO PÚBLICO — André Fernandes NEBLIND — Departamento Estadual de Administração (São Paulo) 1962.
2. COMUNICAÇÕES NA IMPRENSA NACIONAL — Rubens PORTO — Rio de Janeiro, 1941.
3. RELAÇÕES PÚBLICAS NO GOVERNO ESTADUAL — Cândido Teobaldo de SOUZA ANDRADE — II Concurso de Monografia organizado pelo DEA (São Paulo), 1962.