




Grupo
Informe
COMUNICAÇÃO INTEGRADA

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº. 001/2017

Brasília, 8 de Agosto de 2017

PROPOSTA TÉCNICA


INFORME COMUNICAÇÃO INTEGRADA SS
CNPJ Nº 26.422.919/0001-80

VITOR PACHECO DA COSTA FORTES
CPF: 725.470.811-72
RG: 1.900.515 SSP/DF
Representante Legal


Em baixa: legal.



QUESITO 1 - RACIOCÍNIO BÁSICO

a) Compreensão da situação e do contexto expostos no briefing.....	4
b) Nosso entendimento sobre os objetivos de comunicação expostos no briefing.....	11
c) Nosso entendimento sobre o desafio de comunicação exposto no briefing.....	14
d) A conexão dos objetivos de comunicação com os públicos de interesse expostos no briefing.....	19
e) Relação entre o descrito na situação base e o desafio de comunicação exposto no briefing.....	22



situação-base

QUESITO 2 - SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO

1. Estratégia de comunicação.....	25
2. Plano de Comunicação.....	38
3. Vinculação das ações de comunicação propostas pela licitante ao desafio de comunicação exposto no briefing.....	48

QUESITO 3 – CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

Principais clientes.....	55
Qualificação técnica.....	64
Estrutura física.....	69
Atendimento.....	73
Experiências de referência da licitante.....	77



QUESITO **1**

RACIOCÍNIO BÁSICO



a) Compreensão da situação e do contexto expostos no briefing

Depois de obter uma vitória histórica nas urnas, acabando com 12 anos de hegemonia do PSDB, o governador Fernando Pimentel jamais teve vida fácil desde que assumiu o comando de Minas Gerais. Logo após sua posse, teve que lidar com uma situação administrativo-financeira difícil, que incluía um déficit orçamentário de R\$ 7,2 bilhões (R\$ 1,5 bilhão só na área da saúde), 497 obras paradas, sucateamento das polícias Militar e Civil, péssimas condições de 74% das escolas, ameaça de greve de servidores, além do gasto de R\$ 120 milhões anuais com o custeio da Cidade Administrativa, conjunto de prédios construídos na região norte da capital, Belo Horizonte, para agregar a administração do estado.

Baixa: governo.

Essa herança caótica serviu como luva à necessidade de comunicação mais imediata do Governador Pimentel: destruir a "marca" de eficiência gerencial dos tucanos, blindar contra críticas os novos gestores, que teriam pela frente o gerenciamento de uma situação fiscal absolutamente adversa.

Tudo em alta: Região Norte

Sem o ponto e vírgula. Pontuação equivocada.

Criada pelo ex-governador Aécio Neves em seu primeiro ano de mandato, sob a chancela do "Choque de Gestão", essa marca de eficiência gerencial do PSDB durou durante quase uma década, pavimentou a reeleição de Aécio Neves e do sucessor, Antonio Anastasia, ao governo do estado e do Departamento de Saúde Federal.

Pontuação equivocada.

Deveria ser:

"uma década e pavimentou..."

Erro grave de apuração. O nome de Antonio Anastasia é sem o acento.

As cotizações das commodities despencaram no mercado internacional e o Brasil entrou em crise. Tudo isso afetou substancialmente a arrecadação e o equilíbrio fiscal de Minas Gerais.

A dificuldade seria explicar, logo depois que o PSDB deixou o Governo de Minas, após um período de tanta prosperidade, que os novos gestores estavam impedidos de realizar investimentos básicos. Como fazer com que os mineiros compreendessem as dificuldades do governo até para honrar compromissos importantes, como pagar em dia o salário dos servidores?

Foi necessário constituir uma nova narrativa sobre o que, de fato, se passou em Minas Gerais. Uma narrativa que precisava ser sustentada por forte base racional e sólida argumentação fática. Os esforços deveriam estar centrados pelo principal adversário político do PSDB, o marketing.

Pontuação equivocada, que atrapalha o sentido de leitura. Pontuação correta, que demonstra continuidade, para fazer sentido:

...Minas Gerais, uma narrativa que precisava..."

Quatro meses após a sua posse, em caso, passaram a jogar a favor da narrativa criada pelo governo. A comunicação atuou de forma estratégica ao longo desse período, distribuindo informação consistente sobre a situação difícil que Minas Gerais enfrentava.

Segundo dados da época, entre 2007 e 2014, as receitas tributárias do estado saltaram de R\$ 19 bilhões para R\$ 47,1 bilhões. Essa longa temporada de bonança permitiu que o governo tucano abandonasse a ideia de austeridade, base do discurso do Choque de Gestão. O que houve, ao contrário, foi muita imprudência dos ex-gestores, que gastaram bem mais do que deveriam.



Nos cinco últimos anos do governo do PSDB, o gasto com a folha de pagamento dos servidores, por exemplo, cresceu 108%, mais que o dobro da inflação no período, de 40%. Algumas categorias, como a Polícia Militar, receberam aumentos de até 74%. Somente os aumentos salariais concedidos pela gestão anterior incrementariam os custos fixos do governo, a partir de 2015, em cerca de R\$ 2,5 bilhões. Toda a receita do ICMS naquele ano mal daria para quitar o salário dos servidores.

Além disso, também houve um crescimento substantivo da dívida do estado e dos gastos de custeio, graças aos muitos financiamentos contratados pelo governo e também graças a obras de necessidade discutível, como a construção da Cidade Administrativa. Os tucanos deixaram uma dívida estimada em R\$ 1 bilhão com fornecedores e prestadores de serviço, sem previsão orçamentária para sua quitação. O orçamento do estado aprovado no final da gestão anterior foi classificado como uma peça de ficção, já que previu um crescimento de receitas absolutamente incompatível com a realidade. Todos esses fatos foram reunidos neste diagnóstico, amplamente divulgado pelo governo, reverberando em todas as regiões do estado.

bem-sucedida

neste

Foi bem sucedida essa política, apesar dos motivos que levaram à caótica situação administrativa e financeira de Minas Gerais. Quem votou em Pimentel ganhou argumentos de defesa. Quem não votou, ganhou muitas dúvidas. E, apesar das dificuldades para gerir recursos escassos, o governador conseguiu atravessar o primeiro período de seu mandato contornando as crises com uma desenvoltura maior do que se poderia imaginar, considerando a gravidade do quadro fiscal.

Esse posicionamento da comunicação foi útil, principalmente, porque deu mais tempo para que os novos gestores pudessem se organizar, dando início à implantação de um novo modelo de desenvolvimento de Minas Gerais. A primeira ação gerencial que expressa com clareza esse novo conceito de governo foi ouvir quais eram os desejos, os problemas e as maiores dores dos mineiros. E aí, mais uma vez, a comunicação foi estratégica.

Embalada sob o slogan "Ouvir para Governar", a nova estratégia de gestão tem como pedra fundamental a criação dos Fóruns Regionais, que divide o estado em 17 regiões administrativas – ou Territórios de Desenvolvimento –, facilitando a articulação das iniciativas de gestão. Por outro lado, o que é mais relevante para a comunicação: os Fóruns também se constituem em um novo e moderno canal de relacionamento com os mineiros.

Erro crasso: "onde" só se refer a lugar. Substituir por "nas quais"

Em cada um desses Territórios de Desenvolvimento foram realizadas reuniões regulares para fazer periódicas reuniões presenciais, onde representantes do governo escutam as pessoas e promovem discussões sobre aquilo que particularmente interessa a cada região. Dai surgiram insumos norteadores do planejamento e das políticas públicas propostas pelo governo. Aos poucos, essa rede foi conectando representantes de órgãos federais, prefeitos, vereadores, entidades empresariais e sindicais, e também membros dos legislativos estadual e federal, ampliando sua representatividade.

Mas o ator mais importante desse novo modelo é o próprio cidadão, organizado ou não em entidades de representação civil. A estratégia do governo baseou-se em ouvir as pessoas e compartilhar responsabilidades. Um modelo de gestão e de comunicação dialógico e simétrico, onde a ideia é se deixar modificar pelo que vem "de fora" – o desejo genuíno do cidadão –, garantindo uma relação de mão dupla, próxima e de confiança com as pessoas.

Idem erro anterior. Substituir por: em que.

Além da satisfação de ser ouvido, o cidadão ganha, nesse modelo, a possibilidade de participação efetiva. Tanto porque opina sobre o que precisa ser feito, quanto porque acompanha como o governo está trabalhando. Assim, em um período de grande dificuldade e escassez de

QUESTO 1 – RACIOCÍNIO BÁSICO



recursos, pequenas "entregas" do governo têm mais chances de angariar simpatia e apoio. Justamente porque foram planejadas levando em consideração a opinião do cidadão e dos diferentes representantes da sociedade.

Conceitualmente, esse modelo coloca o cidadão à condição de corresponsável do governo estadual. Sendo corresponsável, o cidadão tende a compreender as medidas mais duras que precisam ser tomadas, porque sabe das limitações impostas aos novos gestores pela crise fiscal.

**corresponsável
(nova ortografia)**

Apesar da assertividade dessa estratégia, tanto o cenário político – extremamente polarizado –, quanto o ambiente econômico – marcado pela crise no Brasil e no mundo – não colaboraram para a superação dos problemas fiscais do Governo de Minas. A crise da economia nacional recrudescceu, provocando desemprego, inflação e queda de consumo e da atividade produtiva. Em decorrência disso, houve queda expressiva da arrecadação.

Em Minas Gerais, a crise teve um contorno ainda mais dramático, já que parte da arrecadação do estado depende da exportação de minério de ferro, cujos preços despencaram no mercado internacional. Isso sem falar na paralisação da produção da Samarco, após o acidente na barragem de Fundão, em novembro de 2015. Essa situação teve um impacto importante impacta não só a arrecadação do estado, mas também a vida dos mineradores. E, sem dinheiro, é na porta do governo estadual que se busca a ajuda de socorro.

Todas as áreas devem ser escritas em baixa: saúde, segurança e educação.

Foi necessário muito esforço para garantir o funcionamento dos serviços básicos, como Saúde, Segurança e Educação, áreas que foram priorizadas pela nova gestão. Logo de imediato, investiu-se no corte de despesas de custeio, renegociação de contratos com fornecedores, além da aprovação da lei estadual que permitiu o uso dos depósitos judiciais para amenizar o problema do déficit estadual projetado em 2015.

Governo Federal

fim

(final é adjetivo, não substantivo)

Exercerou a pressão para edição, pelo governo federal, do pagamento das dívidas dos estados com a União. Além disso, houve uma decisão que com vetos importantes para os estados e municípios. Foi necessário também um contingenciamento de R\$ 2,5 bilhões no orçamento e, ao longo do ano, a decisão extrema de decretar calamidade financeira no estado.

Foi essa a decisão que garantiu recursos para o pagamento de despesas básicas, como a quitação do 13º salário dos servidores, com os quais o governo também enfrentou momentos de tensão. Algumas dessas medidas decretaram greve, e outras chegaram a ameaçar cruzar os braços. No entanto, o diálogo e entendimento permitiu manter os serviços públicos básicos operando, ainda que com inevitáveis limitações.

essa

(retomada anafórica)

Além de administrar problemas desta monta no estado, o governador Fernando Pimentel ainda teve que lidar, a partir de maio de 2016, com denúncias de irregularidades na arrecadação de contribuições para campanhas eleitorais. As denúncias, que chegaram a ameaçar cruzar os braços, levaram ao indiciamento do governador pela Polícia Federal. Os fatos chegaram a ser capazes de paralisar o Governo de Minas, como ansiava.

Erro crasso. Nome da Procuradoria sem hífen. O correto é: Procuradoria-Geral

O governador negou as acusações com tranquilidade e voltou a trabalhar. Em setembro de 2017, quando o Ministério Público Federal apresentou nova denúncia, de mesmo fulcro da anterior, no âmbito da Operação Acrônimo. Para muitos, essa nova denúncia surpreendeu pela ausência de fatos novos. Nas redes sociais chegou-se a comentar que Rodrigo Janot, titular da Procuradoria-Geral da República (PGR) até setembro, ganhou do Ministério Público Federal um "presente de aniversário".



despedida", já que ele é cogitado como possível adversário de Pimentel na disputa pelo Governo de Minas em 2018.

Seja como for, Minas Gerais ainda aguarda a decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) no processo criminal contra o governador. Vale lembrar que, em junho deste ano, uma denúncia contra Pimentel – envolvendo a compra de câmeras para o projeto Olho Vivo em Belo Horizonte – foi rejeitada por unanimidade pelo STJ, por absoluta falta de provas. Essa "vitória" foi devidamente capitalizada pelo governo e ajuda a criar a expectativa de que as denúncias que ainda se mantêm contra o governador possam também acabar no vazio da falta de provas.

Essa Função anafórica.

Mas mesmo nos piores momentos, pode-se dizer que o governador Fernando Pimentel tem sido, em certa medida, agraciado pela situação. É que os quadros político e financeiro de outras unidades da federação e do próprio governo federal têm se configurado, desde 2015, muito mais nebulosos e graves do que em Minas Gerais.

Governo Federal

No que se refere à crise fiscal, a situação calamitosa de estados vizinhos, como o Rio de Janeiro e o Espírito Santo, serve de referência e ponto de reflexão. A completa destruição da capacidade gerencial do governo fluminense não sai do noticiário há mais de um ano, até porque seus efeitos perversos, como o não funcionamento de serviços essenciais e os atrasos no pagamento de salários, têm gerado grandes transtornos para a vida da população, incluindo os servidores estaduais. Também no Espírito Santo, que atravessou uma grave crise na área de Segurança Pública, os serviços essenciais entraram em colapso, o que jamais aconteceu em Minas Gerais.

em baixa: segurança pública

Essa comparação dos problemas que os mineiros hoje enfrentam nos estados vizinhos, pode ser uma linha auxiliar de discurso muito útil ao Governo de Minas, contribuindo para mostrar que o quadro em Minas pode não estar bom, mas poderia ser muito pior, caso as medidas propostas pelo governo não tivessem sido tomadas.

Já no que se refere às denúncias que pairam sobre Fernando Pimentel, são tantos os políticos de projeção nacional contra os quais já foram abertas ações criminais, com envolvimento em atos ilícitos já comprovados, que as denúncias contra o governador mineiro acabam diluídas ou até banalizadas. No Rio de Janeiro, por exemplo, as denúncias contra o governador Pezão e o ex-governador Sérgio Cabral, essas sim comprovadas por provas documentais, são muito mais graves e de certa forma ajudam a desviar o foco de Minas Gerais.

"acabam diluídas ou até banalizadas"
"são muito mais graves e de certa forma ajudam a desviar o foco de Minas Gerais"
Na minha opinião, essas duas passagens ficaram extremamente negativas para o Pimentel. Ficou parecendo que "tudo bem que ele fez isso, mas tem gente que fez pior e, por isso, a população esquece". Acho que teria sido mais interessante, para o governador, que eles tivessem focado apenas na falta de provas.

comum que discute política nas redes sociais – desnorteados e sem discurso, reduzindo a pressão política sobre o Governo de Minas. Ocupados em defender o senador, seus apoiadores têm menos tempo para criar crises contra o governo estadual.



Por enquanto, tanto Temer quanto Aécio continuam com seus mandatos e no jogo político. Mas quanto mais os políticos denunciados lutam para escapar da Justiça ou para frear a Operação Lava Jato, mais se fortalece essa percepção de que o impeachment contra Dilma enfraqueceu o combate à corrupção. E essa percepção

O correto é "independentemente" "independente" é adjetivo, não advérbio

Além disso, no que se refere Minas Gerais diz que o principal partido político do estado e o partido da maioria seja, em Minas, o governador eleito, independente do partido ou grupo político de origem, tem e sempre terá grande poder de mobilização política. Mesmo quando se vê envolvido em uma crise grave. Pimentel tem confirmado essa máxima, apesar dos desgastes que denúncias de corrupção obviamente trazem e da crise econômica e fiscal do estado.

A base do governo tem garantido votações unânimes aos projetos de autoria do governador na Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Inclusive nas propostas que envolviam questões polêmicas, como o projeto de criação dos fundos imobiliários - outra medida necessária ao equilíbrio orçamentário do estado. A oposição, nesse caso, não conseguiu mobilizar mais do que 13 votos contrários, ou 16% do total de parlamentares.

Em 2017, das oito principais votações de projetos do Executivo levados à apreciação da ALMG, cinco foram aprovados por unanimidade. A votação mais apertada foi justamente na proposta de criação dos fundos estaduais de investimentos imobiliários, em que o placar foi de 47 a 13 em favor do governo. Entre os partidos que contam com representação na ALMG, 11 votam sempre com deputados divididos e apenas três fazem parte da oposição.

bem-sucedido

Em alta: Governo do Estado

Esses números evidenciam que o trabalho de aproximação tem sido bem-sucedido. E também aí a comunicação cumpre papel importante, ao oferecer as informações necessárias para informar os parlamentares da base de apoio e criar argumentos para a defesa política dos projetos de interesse do governo do estado. Ressalte-se que estamos vivendo a "Era das Narrativas", inaugurada com o advento das redes sociais. Neste contexto, manter alinhados os discursos da base de sustentação política é muito importante para consolidar a narrativa que vem sendo construída pelo governo mineiro.

Nem mesmo o rompimento público entre o governador e o vice, Antônio Andrade (PMDB) desse governo, inclusive com espaço para compartilhar a administração estadual. Grande parte deste grupo já manifestou intenção de apoiar uma eventual candidatura à reeleição em 2018, mesmo que Andrade, que é presidente do PMDB em Minas, trabalhe pelo lançamento de candidatura própria do partido. O rompimento entre o PT e o PMDB na esfera federal, que culminou no afastamento da presidenta Dilma da Presidência, não se confirma em Minas Gerais, onde a maior parte do partido parece fechada com o governo.

Baixa: governo.

independentemente

Da mesma forma, em relação à sociedade, o Governo Pimentel tem obtido resultados positivos de atuação adotadas. Tanto é assim que, nas pesquisas de intenção de voto que começam a ser publicadas pelos jornais mineiros, Pimentel lidera a corrida para a eleição em 2018, independentemente de quais sejam os adversários listados nas simulações. É isso que apontam levantamentos da Multidados Pesquisa, de maio, e do Instituto Paraná, de julho.

Também nas pesquisas de avaliação do governo, os resultados têm sido surpreendentes. Em setembro de 2016, logo após o indiciamento do governador pela Polícia Federal, o Ibope ouviu 1.001 pessoas no estado. Segundo a sondagem, a avaliação de Pimentel era considerada



ótima por 2% dos eleitores, boa (18%), regular (42%), ruim (18%), péssima (17%) e não sabem ou não responderam (3%).

Em abril deste ano, quando o Instituto Paraná voltou às ruas para avaliar o índice de aprovação do governo, 42% dos mineiros já consideravam a gestão Pimentel boa ou ótima, sinalizando que, passado o primeiro impacto negativo, as denúncias contra ele não afetaram a confiança dos mineiros em sua gestão.

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

A Secretaria de Comunicação do Governo também tem feito pesquisas para sondar a opinião da atual gestão. E embora não divulgue os resultados, parece que os índices de aprovação confirmam uma tendência favorável. Segundo matéria publicada pelo jornal O Tempo em junho, o líder governista na ALMG, Durval Ângelo, garantiu que "a aprovação de Pimentel já chega a 75% em algumas cidades". Por mais que esse número possa ser inflado, é provável que a avaliação seja realmente bastante positiva.

Alta: Governo do Estado

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

Já o relacionamento do governo com a imprensa não é assim tão tranquilo e garantido. Os jornalistas e editores dos veículos de comunicação mais relevantes do estado não são aliados do governo. Mas também é fato que os donos desses veículos têm interesses políticos-eleitorais, e isso pode significar dificuldades.

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

Nome de veículo deve aparecer em itálico.

O jornal Hoje em Dia, por exemplo, pertence ao grupo de comunicação do governador e tem expressiva liderança na região Norte do estado e se recusa a apoiar qualquer candidato do Governo de Minas na eleição de 2014. Desde que Muniz assumiu o Hoje em Dia, o jornal não tem publicado matérias particularmente críticas de vista do governo. Acusado de corrupção, Muniz chegou a ser preso, o que talvez ele tenha pouco tempo para conduzir o jornal em favor de interesses políticos futuros.

Em alta: Região

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

No jornal O Tempo e também no Site do Jornal de Minas, cujo dono é o ex-deputado federal e prefeito de Betim, Vitor Mediolí o noticiário também tem sido neutro. O Site do Jornal de Minas do ex-governador Mário Neves o que poderia explicar uma postura neutra do Site do Jornal de Minas ao Governo Pimentel. Vitor Mediolí se confirma como um jornalista independente.

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

Nome escrito errado. Erro crasso de ortografia. O correto é Vittorio.

vem sendo aventado. O grupo empresarial ao qual os dois jornais pertencem também acaba de lançar uma emissora de rádio comunitária para a região metropolitana de Belo Horizonte. Ou seja, terá canais de comunicação disponíveis para transmitir mensagens de sua conveniência, com grande potencial de danos aos adversários.

Em baixa: governo.

Já o jornal Estado de Minas, que durante o governo do PSDB jamais publicava textos contrários aos donos do poder, atravessa uma grave crise financeira. Em razão disso, parece manter, ao menos neste momento, a mesma posição de não comprar brigas desnecessárias com o governo.

Nome de veículo impresso deve aparecer em itálico.

Até por isso, os jornalistas oficiais para manter-se vivo, especialmente em um momento de crise, os jornalistas tradicionais do estado têm preferido investir seus recursos em veículos de mídia digital. No último dia 2 de agosto, por exemplo, nem o jornal Estado de Minas, nem o portal UAI, que também pertence ao mesmo grupo empresarial, deram destaque às novas denúncias do MPF contra o governador, privilegiando denúncias de outros veículos. As manchetes de política.

Nome de veículo deve aparecer em itálico.

Outros veículos de informação relevantes, como a Rádio Itatiaia, também tem sido neutros ou favoráveis ao governo. As matérias polêmicas são noticiadas, mas, no mínimo, a emissora dá espaço para que se faça a defesa das teses de interesse do Palácio da Liberdade.

QUESITO 1 - RACIOCÍNIO BÁSICO



Nos meios digitais, o portal BHAZ, um dos mais acessados do estado, tem na chefia de redação um jornalista que não esconde seu passado de militante de esquerda, o que, ao menos em tese, garante certa neutralidade. Na verdade, nos últimos anos de existência do BHAZ, a tradição (imposta pelo criador do portal) é publicar tudo o que é notícia com potencial de gerar buzz nas redes sociais. E doa a quem doer.

Em extenso: cinco.

Já no que se refere aos veículos de televisão, os posicionamentos tradicionalmente são pouco favoráveis aos governos. A TV Record e a TV Bandeirantes, por exemplo, têm como âncoras jornalistas de perfil popular e carismático, que podem ser bastante agressivos nas críticas, especialmente aquelas relacionadas às questões de Segurança Pública. Já a TV Globo – emissora de maior audiência em Minas – mantém suas posições tradicionais, mas já é claramente identificada por apoiadores e não apoiadores do governo como um veículo de isenção questionável.

Para confirmar se posições dos principais veículos da imprensa do estado, realizamos – com exclusividade para esta licitação – um levantamento de presença e análise de mídia, avaliando o que foi publicado envolvendo o Governo de Minas nos últimos seis meses, primeiro semestre de 2017. O levantamento considerou não apenas os veículos de mídia impressa e portais noticiosos de Belo Horizonte, mas também de cidades-polo importantes, como Uberaba, Uberlândia, Montes Claros, Juiz de Fora, Varginha, Divinópolis e Governador Valadares.

"Polo" sem acento. Novo acordo.

De acordo com este levantamento, não se pode afirmar que o noticiário tem sido favorável ao Governo de Minas. Afinal, as circunstâncias decorrentes de uma das mais graves crises já enfrentadas pelo estado dificultam a geração de notícias positivas. Mas também não se pode afirmar que, mesmo tratando de temas pouco confortáveis, essas matérias tenham sido flagrantemente desfavoráveis à gestão estadual.

De maneira geral, os assuntos mais veiculados pelos regionais selecionados foram atrasos, parcelamentos e divulgação de calendário para pagamento de salários de servidores do governo mineiro; os supostos casos de corrupção envolvendo Fernando Pimentel (Operação Acrônimo) e ex-governadores do estado (Aécio Neves e Eduardo Azeredo – "mensalão mineiro", Lava Jato etc.); a disputa pelo governo em 2018 (cenário incerto para candidaturas); e o rompimento do vice-governador e presidente estadual do PMDB, Antônio Andrade, com o governador. Ou seja, todos eles considerados temas sensíveis.

Além disso, os jornais destacaram problemas em vários setores, como aqueles relacionados à pavimentação e fiscalização de estradas mineiras; a suspensão de concursos públicos devido à folha de pessoal do Executivo já estar acima do limite permitido pela Lei de Responsabilidade Fiscal; os atrasos de repasses para a saúde. Em geral, essas pautas foram apresentadas de maneira relativamente neutra, porque contemplaram, na maior parte das vezes, as explicações do governo para cada um desses problemas.

Nesse

Nesse período, além dos problemas do governador com a Justiça, apenas um tema mostrou-se fortemente negativo – gastos elevados com compras de produtos de alimentação de alto custo, considerados por muitos como supérfluos, para abastecer o Palácio Tiradentes, a Cidade Administrativa e o Palácio da Liberdade. Em compensação, a notícia de que o governo estadual, no ano passado, repassou R\$ 12,8 bilhões aos municípios mineiros foi amplamente repertoriada, com viés claramente positivo.

Os jornais informaram, ainda, sobre a criação do fundo imobiliário, a partir da alienação ou hipoteca de cerca de 6 mil imóveis públicos no estado. O tema é polêmico, inclusive porque



envolve a negociação da Cidade Administrativa – principal obra da gestão do PSDB. Mas as matérias, em sua maioria, apresentaram argumentos de quem é contra e de quem é favorável ao projeto proposto pelo governo.

Sem acento (novo acordo): voos.

Além disso, também tiveram destaque, no noticiário desses seis últimos meses, a liberação de R\$ 13,5 milhões para recuperação do Rio São Francisco; a volta dos voos diretos de 12 municípios de Minas ao aeroporto da Pampulha; os programas de qualificação, como o Juventudes, que busca contribuir para a autonomia e a inclusão de jovens; e projetos esportivos na Lei Estadual de Incentivo ao Esporte. Todos esses temas com viés muito positivo.

Em alta: estadual.

Chamou atenção, ainda, dos veículos regionais a sanção das leis nº 22.612 (que autoriza a abertura de créditos suplementares para órgão estaduais) e nº 22.549 (que tem como objetivo facilitar o pagamento de dívidas tributárias). Também obtiveram destaque a assinatura de dois despachos para investimentos em obras de infraestrutura no município de Mariana, e os convênios e parcerias de trabalho para os presos, entre a Secretaria de Estado de Justiça e o município de Mariana, e Magneti Marelli e Black+Decker. Novamente, pautas p

Áreas em baixa: saúde, educação e segurança.

O levantamento praticamente não apontou, nesses seis últimos meses, destaque para nenhuma das entregas feitas pelo governo nas áreas de Saúde, Educação e Segurança Pública, consideradas prioridade pelos atuais gestores. Não por acaso, o desafio proposto pelo briefing deste edital é justamente encontrar estratégias capazes de materializar as entregas que já foram realizadas, especialmente em setores mais sensíveis na opinião do cidadão, como é o caso da área de saúde.

Daqui em diante a dificuldade de dar capilaridade às informações sobre essas entregas tende a ser maior, tendo em vista tanto o possível recrudescimento da crise fiscal de Minas Gerais, quanto a aproximação do período eleitoral. O maior desafio não está, felizmente, em encontrar notícias positivas acerca da ação gerencial do governo, porque elas de fato existem. A maior dificuldade residirá na construção de uma estratégia que realmente alcance todas as regiões do estado, de forma segmentada, e que possa ser operacionalizada com os “braços” de que a equipe de Comunicação do governo hoje dispõe. São essas as soluções que vamos apresentar como resposta ao desafio proposto pelo briefing.

Baixa: comunicação.

b) Nosso entendimento sobre os objetivos de comunicação expostos no briefing

Conforme está dito no briefing do edital licitatório, a boa comunicação governamental precisa ser permanente e ampla para que seja eficiente. Na construção do desenho da estratégia de comunicação, é preciso considerar a necessidade de buscar eficiência, tanto no que se refere aos meios e canais utilizados para alcançar cada um dos públicos de relacionamento, quanto no próprio ato de mapear e qualificar esses públicos, em cada ação estratégica proposta.

Em nosso entendimento, o objetivo geral pretendido pelo briefing é assegurar que as ações de comunicação gerem ampla visibilidade à atuação gerencial do governo, favorecendo a criação de pontes de relacionamento entre o estado e o cidadão. A transparência e a possibilidade de interagir e dialogar deverão ser marcas perseguidas na Comunicação do governo, que precisa encontrar o cidadão em todas as regiões de Minas Gerais, sem deixar ninguém de fora.

Baixa: comunicação.



[Handwritten signature]

Estamos falando de uma gestão que se apresenta como um governo que é de todos e para todos. Por isso a amplitude de alcance e a capacidade de capilarizar as informações sobre a gestão também são objetivos de comunicação inarredáveis.

Baixa: país. Saber como mobilizar a atenção do cidadão para as ações do governo. Será que, em meio a um ambiente político tão conflagrado e polarizado, como há tempos não se via no Brasil, o cidadão está disposto a ouvir? Quem são os cidadãos que estão dispostos a exercer sua cidadania e a dialogar com representantes governamentais? Saber identificar corretamente esses públicos, se possível, por meio da criação de personas para orientar a segmentação dos conteúdos, é outro objetivo importante a ser perseguido no desenho de uma nova estratégia de comunicação governamental.

Nesse sentido, consideramos conveniente voltar um pouco no tempo. Mais especificamente, voltar a junho de 2013, quando o Brasil saiu às ruas para protestar.

Foi como uma imensa onda viral e, de repente, #ogiganteacordou. Inicialmente em Porto Alegre (RS), Goiânia (GO) e São Paulo (SP), onde ocorreram os primeiros protestos contra aumentos das tarifas de ônibus. Depois, o #vempranua chegou às redes sociais e se alastrou como um vírus, que contaminou milhões de brasileiros, inclusive em Minas Gerais. Mas grandes cidades e no interior do país, filhos e famílias inteiras. Na maioria, eram cidadãos da classe média e baixa, que foram às ruas para a rua protestar. Contra as tarifas de ônibus? É claro que não. **Programas de TV devem aparecer também em itálico.**

Quatro dias depois do primeiro grande protesto nacional, o programa Fantástico, da TV Globo, encomendou uma pesquisa ao Ibope. Foram ouvidos doze mil manifestantes em Brasília e nas capitais de SP, RJ, MG, RS, PE, CE e BA. Metade das pessoas que foram às ruas (46%) nunca havia participado de um protesto antes; e 76% foram às ruas pelas redes sociais. **Numeral: 2**

Eis aí um dado relevante, quando se pensa em definir objetivos de comunicação governamental. As redes sociais são, cada vez mais, instrumento de informação e mobilização. As pessoas que trafegam hoje pelos aplicativos de relacionamento querem, sim, falar de política e das ações governamentais – ao contrário do que se pensava até então.

A formação de opinião nesse novo contexto midiático é heterogênea e difusa. É claro que os meios de comunicação tradicionais ainda têm grande relevância, ainda mais quando se organizam em ações orquestradas de destruição de reputações – grande parte dos conteúdos que se compartilha nas redes foi produzida por jornalistas e colunistas dos grandes veículos de comunicação.

Mas também é cada vez mais claro que essa informação que vem dos jornais e emissoras de TV passa, nas redes sociais, pelo "crivo" do amigo que mais se admira, daquele colega de trabalho "bem informado", daquela celebridade engajada politicamente. E, na formação de opinião da sociedade, essas "chancelas" importam cada vez mais, muitas vezes se sobrepondo às evidências fáticas.

Também chama a atenção que metade das pessoas que participaram dessas manifestações do #vempranua jamais tenha participado de um protesto antes. Muito diferente dos manifestantes que também foram às ruas, em 2016, para protestar contra o impeachment da presidenta Dilma, e que retornaram às ruas, neste ano, no #FeraTemer. **Baixa: país.**

O ambiente político do País citado por 65% dos manifestantes, foi o que motivou as pessoas a saírem às ruas em 2013. Mais do que reclamar contra a qualidade de um serviço público específico – além dos transportes, também a educação, a saúde e a segurança pública –, as pessoas protestaram contra a corrupção (49%), contra os governantes e os políticos em geral (21%) ou decidiram que



era hora de me... De lá para cá, ninguém tem dúvidas de que esse a

O "mas" é repetido inúmeras vezes. Isso mostra certa pobreza de vocabulário, quando não se usa conectivos sinônimos.

Mo... o dado mais significativo daquele episódio histórico, que de certa forma... como compreendemos os objetivos de comunicação propostos pelo briefing, é que 91% dos manifestantes não se sentiam representados por nenhum governante ou partido político.

Esse sentimento difuso, que mistura sensação de abandono e de não estar sendo ouvido, foi o que levou o cidadão de "camisa amarela" às ruas para protestar. Da mesma forma, foi também a sensação de não estar sendo ouvido, de ter o seu voto aviltado por um processo de impeachment, que levou os cidadãos de "camisas vermelhas" a reagir, buscando todos os espaços para afirmar seu direito de cidadania.

Os manifestantes de "camisa amarela", entretanto, não voltaram a protestar quando Temer foi denunciado por corrupção. Como explicar essa aparente apatia? Os números recentes de reprovação de Temer mostram o abismo entre o que a sociedade clama e aquilo que o governo federal consegue entregar. Ou seja, é provável que o cidadão esteja ciente do que se passa em Brasília, mesmo que os veículos tradicionais de imprensa nem sempre contribuam para esclarecer quais são os problemas reais e a quais interesses o mundo político tem buscado responder.

Por hora, os protestos mais veementes se restringem às trincheiras confortáveis nas redes sociais. Será que, frustrados com o que se passou após o impeachment da presidenta Dilma, esses manifestantes desistiram de protestar? Ou estariam, como um barril de pólvora, prestes a estourar novamente?

Aquela semana iniciada em 6 de junho de 2013 entrou para a história e ainda está por terminar. Em ambos os lados das trincheiras virtuais, os cidadãos estão gritando bem alto para os governantes ouvirem. Gritam juntos, e uns para os outros, para não mais se sentirem sozinhos. Ainda que esses gritos hoje estejam expressos nas caixas altas das discussões no Facebook, os cidadãos continuam gritando. É esse grito, expressão do desejo de mudança, de participação e cidadania, que precisa ser ouvido e positivamente canalizado ao se desenhar uma estratégia eficiente de comunicação para o Governo de Minas.

Assim, conforme nosso entendimento do briefing, o "Governo de Todos", que se propôs efetivamente a "Ouvir para Governar", precisa ter entre seus objetivos **on-line** de comunicação:

- ✓ **A permanência** – Atuar com o objetivo de **sempre** permanecer apto a interagir com os públicos de interesse – permanecer **on-line**, fornecendo, com velocidade adequada, informações de maneira capilarizada, segmentada e customizada aos interesses específicos de cada um dos públicos de relacionamento. A permanência é condição imprescindível à construção de narrativas que permitam ao cidadão compreender a realidade e, desta forma, se sentir mobilizado a participar e apoiar o governo. Em outra via, também se deve objetivar que o governo esteja apto a ouvir o cidadão, mediar suas dúvidas e críticas, lançando mão de todos os canais e meios necessários para iluminar as ações gerenciais que melhor respondam às necessidades **fundas** dos mineiros.
- ✓ **O alcance inclusivo** – Minas Gerais é tão grande quanto diversa. E o "Governo de Todos" se **fundamenta** no conceito de governar verdadeiramente para todos. Mais do que isso, existe um compromisso de criar políticas públicas e ações gerenciais que atendam às necessidades de regiões do estado que foram ignoradas pelo Palácio da Liberdade ao longo de uma década **de** necessidades de cada grupo social, especialmente os mais vulneráveis, para que

Pontuação errada. Aqui seria melhor um ponto e vírgula, para colaborar com o sentido de continuidade em relação ao verbo "atendam".



todos se sintam incluídos. Por isso é importante trabalhar com o objetivo de fazer com que as informações sobre os resultados dessa ação gerencial cheguem a todos os recantos de Minas. Para que todos recebam a devida atenção, é necessário que essas informações sejam distribuídas observando-se aquilo que particularmente interessa a cada um. Ou seja, é preciso investir em ferramentas que deem musculatura, capilaridade e possibilidade de segmentação à comunicação governamental.

- ✓ **A simetria transparente** – Um governo que anuncia a intenção de “Ouvir para Governar” estabelece novo paradigma intrinsecamente relacionado ao seu posicionamento de comunicação, qual seja: o cidadão é um sujeito ativo no processo de construção de uma sociedade justa e democrática. Por isso, deve ser tratado como um igual, e não como alguém a quem se possa “doutinar”, “manipular” ou “enganar”. No relacionamento entre o governo e o cidadão, é preciso buscar a simetria que possibilite ao cidadão ouvir as mensagens de interesse do governo, mas, na mão inversa, que lhe permita também opinar sobre aquilo que está sendo feito em seu favor – como ocorre, por exemplo, nos Fóruns Regionais. Essa porosidade da comunicação estabelece a possibilidade de aproximação entre governo e sociedade, criando relações de confiança duradouras. O principal valor desse relacionamento deve ser a transparência, mesmo nos momentos mais difíceis, quando aquilo que se tem a informar não é exatamente aquilo que o cidadão gostaria de ouvir. Também se deve trabalhar com o objetivo de garantir uma comunicação interativa e dialógica, de preferência, em tempo real.

c) Nosso entendimento sobre o desafio de comunicação exposto no briefing

Baixa: país.

Em todas as regiões do país, seja em estados mais ricos ou mais pobres, a dificuldade de acesso e a baixa qualidade dos serviços de saúde estão entre as maiores preocupações dos cidadãos. É o que aponta a pesquisa Ibope, realizada em 2016, em 19 capitais brasileiras. Desde que esta série de pesquisa foi iniciada, em 1989, a saúde sempre esteve entre as três maiores fontes de insatisfação, não importando a classe social, o gênero ou a idade dos entrevistados.

Não por acaso, para 53% dos brasileiros ter um bom plano de saúde é um sonho de consumo. Segundo o Ibope, esse sonho só perde para o desejo de estudar (71%) e de ter a casa própria (63%). Para 88% dos entrevistados, a cobertura privada é “importante ou muito importante”. Eles acreditam que a rede privada é mais capaz de assegurar qualidade e rapidez no atendimento do que a rede pública do Serviço Único de Saúde (SUS).

O problema é que, a partir de 2014, 2,4 milhões de pessoas deixaram de ter planos privados, sendo 1,6 milhão de usuários de planos coletivos empresariais, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Grande parte dos desligamentos decorre do aumento do desemprego, já que a maioria dos usuários de planos privados no Brasil contrata o serviço por meio dos empregadores. Hoje, apenas 24% dos brasileiros têm acesso a esse serviço. Assim, aqueles que perderam o emprego e os planos privados agora buscam solução e atendimento de qualidade no SUS.

Sem vírgula. Erro crasso. Separou o sujeito do verbo.

A Constituição Federal, de fato, garante assistência em saúde, razão que justifica a criação do SUS. Conforme a Constituição, a gestão pública com saúde é de responsabilidade das três esferas administrativas – da União, dos estados e dos municípios.



Em 2014, essas três esferas, juntas, investiram em saúde o equivalente a 3,8% do PIB. Essa taxa de investimento posicionava o Brasil, de acordo com os números da Organização Mundial de Saúde (OMS), na rabeira de outros países da América Latina, como Colômbia e Equador – onde o investimento público em saúde corresponde, respectivamente, a 5,4% e 4,5% do PIB. O investimento público brasileiro também fica aquém de países onde existem sistemas de saúde universais semelhantes, como França e Reino Unido.

Mas se o direito está previsto em lei, falta garantir que os recursos também estejam previstos nos orçamentos públicos e, o que é mais importante, na execução orçamentária. Na realidade, os recursos públicos destinados à área vêm sendo insuficientes para cumprir a promessa constitucional.

Governo Federal

Falta uma vírgula:

RS 112 bilhões, orçados em 2016, para...

...vem sendo federal para 2017, por deverá cair. O governo previu reajustes abaixo da inflação. O valor destinado à saúde deverá pular dos RS 112 bilhões orçados em 2016, para RS 120 bilhões. Apesar do aumento em termos absolutos, quando se aplica a correção inflacionária, fica evidente que haverá corte de recursos. Esse quadro de redução de investimentos vem acontecendo desde 2014, quando a economia brasileira parou de crescer.

ocorrendo

O agryante é que mesmo aquilo que foi orçado pelo Governo Temer não será efetivamente aplicado neste ano, já que o Ministério da Fazenda determinou o contingenciamento dos gastos federais, reduzindo ainda mais os recursos destinados à área. E como seria natural, as crises e reclamações de falta de condições de atendimento já são evidentes nos hospitais públicos, Unidades de Pronto-Atendimento e Unidades Básicas de Saúde espalhadas por todo o País.

Baixa: país.

Sem compreender exatamente como são distribuídas as verbas e responsabilidades de gestão da saúde, o cidadão normalmente cobra mais daqueles que estão mais próximos, ou seja, do governo do estado e das prefeituras municipais.

Minas Gerais, infelizmente, não é exceção à regra. A precarização do atendimento tem sido denunciada não apenas pelos pacientes, mas também por órgãos de representação dos trabalhadores do setor. Em abril, o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais alertou que

"até", no lugar de "como".

...de encerrar as atividades. De acordo com o CRM-MG, a crise atinge desde hospitais de municípios menores e mais pobres, como Silvianópolis e Caratinga, até cidades maiores e mais ricas, como Uberaba e Uberlândia. No Triângulo Mineiro, mais de 200 leitos de internação, adulto e pediátrico, além da UTI no Hospital Municipal e no Hospital das Clínicas de Uberaba, chegaram a ser fechados recentemente.

Os hospitais filantrópicos mineiros também estão em crise, em razão da redução ou atraso dos repasses de recursos públicos, fundamentais para sua sobrevivência. Minas tem atualmente 314 filantrópicos, número que chegou a 326 unidades hospitalares em 2014. Internações têm sido suspensas, parte dos leitos está ociosa. Faltam medicamentos e insumos básicos, enquanto dívidas com fornecedores e impostos se acumulam. Para piorar, na tentativa de manter os serviços abertos, os filantrópicos somam dívidas milionárias com empréstimos bancários.

Falta uma vírgula aqui antes do "e", pois há, em seguida, um novo sujeito. Correto: "Internações têm sido suspensas, e parte dos leitos está ociosa."

anças na área da saúde. O trade, que é ex-prefeito de estado e pela União sejam o estado com os municípios total refere-se a gastos na

area da saúde. É que, por força de convênios, os municípios assumem diferentes encargos que



seriam de responsabilidade das instâncias federal e estadual. E para fazer frente a esses encargos, precisam contar com repasses

Veículo impresso deve aparecer em itálico.

"Sem dinheiro, há uma perda de municípios vão perdendo cada vez mais sua capacidade de realização", avisa Antônio Andrade em matéria publicada, em maio, pelo jornal Estado de Minas. O aperto é geral e os prefeitos podem ter dificuldade em cumprir as obrigações das prefeituras, deixando relações entre os prefeitos

Falta uma vírgula antes do "e", pois há, em seguida, um novo sujeito. Correto:

"O aperto é geral, e os prefeitos..."

Apesar da grave crise fiscal, hercúleos para resolver os problemas emergenciais. A Saúde, ao lado da Educação e da Segurança Pública, ganhou status de prioridade nesta gestão. O governo garante que ainda não faltou dinheiro para programas e ações mais importantes. Mas, de forma e Logística da Secretaria de Estado da Saúde, Adriana não está sendo possível fazer a manutenção de todos

Todas as áreas em baixa: saúde, educação e segurança pública.

Em maio, na prestação de contas realizada em Audiência Pública na Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa, Adriana Araújo Ramos explicou como o governo tem lidado com a escassez de recursos para a saúde. Uma das principais linhas de gestão consiste em assegurar recursos de custeio, em detrimento de novos investimentos. Em 2016, o estado empenhou 12% do orçamento em gastos de saúde, conforme previsto em lei. Deste total, 8% foram executados financeiramente e 4% ficaram na coluna dos restos a pagar. Ela esclareceu que dos R\$ 7 bilhões empenhados, foram pagos R\$ 4 bilhões do orçamento total da saúde.

Programas como o Saúde da Família têm sido priorizados. Os repasses realizados em 2016, por exemplo, foram mais do que dobrados, quando considerados os gastos no ano anterior - R\$ 204 milhões em 2016 contra R\$ 101 milhões aplicados em 2015.

Sem a vírgula.

Em alta: Estado.

Isso porque aqui se refere à instituição, e não à divisão geográfica.

Já no que se refere à compra de medicamentos, o estado de fato reduziu o volume de recursos aplicados no ano passado. Em 2016, foram autorizados R\$ 280 milhões em gastos na área, mas apenas R\$ 49 milhões foram efetivamente pagos. Mas o governo já alterou, para 2017, a sistemática de compra de medicamentos, para organizar e baratear a compra de diferentes tipos de remédios e insumos hospitalares pelas prefeituras. A nova mecânica do Programa de Regionalização da Assistência Farmacêutica deverá evitar o desabastecimento de medicamentos nos municípios que aderirem ao programa.

Na Audiência Pública realizada no âmbito da Comissão de Saúde da ALMG, a subsecretária de Inovação e Logística da Secretaria de Estado da Saúde também destacou problemas herdados da gestão anterior. Segundo ela, o déficit orçamentário somente na área da saúde supera a casa de R\$ 1,5 bil

Governo do Estado

O problema é que quando o cidadão chega a um hospital em busca de atendimento, ele não quer saber de quem é a responsabilidade pela falta de médicos, leitos ou medicamentos. E muitas vezes é o governo do estado que leva a culpa pelo atraso dos repasses da União ou pela má gestão dos recursos pelos municípios.



Nossa intenção ao ("um estado tão grande e diverso" (repetição abaixo) da saúde no país é demonstrar que compreendemos perfeitamente o tamanho e a diversidade do estado de Minas Gerais pelo briefing deste edital. Qualificar o diálogo com os prefeitos ameaçados (repetição abaixo) servidores da saúde que estão recebendo salários de forma parcelada e uma tarefa tão desafiadora quanto a própria gestão da crise fiscal que assola Minas Gerais. Da mesma forma será desafiador alcançar os cidadãos mineiros, em todas as regiões e municípios de um estado tão grande e diverso, para assegurar que eles compreendam que, nesta saúde é uma prioridade e um compromisso.

Neste contexto, será necessário empenhar grandes esforços para traduzir para o cidadão qual é a matriz de responsabilidades, permitindo que ele, cidadão, direcione sua indignação para aquelas responsabilidades na aplicação. E mesmo quando a ação gerencial resultar positivamente, será muito laborioso assegurar que essa informação chegue a todos os públicos de relacionamento deste governo, em um estado tão grande e com tamanha diversidade regional.

No que se refere aos servidores da saúde, o mais importante é manter um relacionamento próximo, respeitoso e transparente, inclusive com suas entidades de representação e lideranças, lançando mão de argumentos sólidos que permitam o reconhecimento da realidade atual do estado. É preciso demonstrar que o governo é sensível às justas reivindicações das categorias profissionais que lidam com a saúde, área considerada prioridade pelos gestores.

A greve dos servidores da saúde, decretada no primeiro semestre do ano passado, serve de exemplo. Parte dos servidores decidiu pela greve, reivindicando redução da jornada de trabalho e reajustes salariais que o governo estadual até já havia se comprometido em conceder em 2015, mas que, em função da queda na arrecadação, não conseguiu implementar. A disposição do governo em dialogar e as explicações de que os aumentos não seriam concedidos por imposição da Lei de Responsabilidade Fiscal foram suficientes para sensibilizar as lideranças da categoria, encerrando a greve.

Embora não tenha concedido, naquela ocasião, tudo o que os servidores queriam, foi criada uma comissão com a participação igualitária de representantes do governo e do Sindicato Único dos Trabalhadores da Saúde de Minas Gerais (Sind-Saúde), buscando construir soluções conjuntamente.

As Repetição de "mas" muito próxima. Repetição de "mas" muito próxima. Repetição de "mas" muito próxima. uns Regionais, também aqui percebe-se esta gestão, "Ouvir para Governar" não é apenas um slogan, mas uma filosofia de gestão que a comunicação governamental deve espelhar.

M além de disposição de dialogar, também é preciso mostrar aos servidores e a todos os mineiros que a gestão estadual não está paralisada e que tem trabalhado para a superação da crise fiscal. Ou seja, um desafio que exige trabalho permanente de contenção de crise e grande esforço de alinhamento de discursos de todos os porta-vozes governamentais.

Já no que diz respeito aos prefeitos, o desafio é trabalhar pela construção de um pacto com o governo do estado, no sentido de pressionar a União a compartilhar a responsabilidade pela solução desta crise. Vale destacar que estamos às vésperas da eleição para os legislativos estadual e federal e, neste período, deputados estaduais e federais têm maior disponibilidade para carregar as bandeiras dos municípios, uma vez que precisam do apoio dos prefeitos para se reeleger.

Assim, a bancada de Minas na Câmara Federal mais a estar alinhada com o Governo de Minas e mobilizada, cobrando da União maiores repasses para a saúde. E não apenas isso. Precisa também cobrar a solução de outras questões capazes de atenuar o quadro fiscal mineiro - é o caso,

QUESITO 1 - RACIOCÍNIO BÁSICO



por exemplo, do encontro de contas entre o estado e a União envolvendo saldos da Lei Kandir¹, que isenta do ICMS os produtos e serviços destinados à exportação. Nesse caso, Minas Gerais passaria da condição de devedor para credor da União.

Estado (Em alta, porque é a instituição, e não a divisão geográfica)

Já no caso da bancada que apoia o governo, parlamentares mantêm proximidade com a política. A base do governo é aliada importante na tarefa de mostrar qual o trabalho que o governo mineiro tem encontrado para assegurar o funcionamento de serviços básicos, inclusive na saúde. Por isso, também se impõe o desafio de manter esses deputados informados sobre todas as ações e projetos governamentais, dando-lhes argumentos para convencer os prefeitos de que em outras unidades da federação a situação tem sido muito pior.

Os Fóruns Regionais também são instrumentos capazes de manter os prefeitos informados e alinhados ao governo estadual. Afinal, apesar da crise, os gestores atuais ao menos se disponibilizam a ouvir quais são os problemas e as prioridades de cada município. **Esse é um passo importante para alcançar as soluções desejadas.**

Governo do Estado

Além disso, todos os públicos prioritários de relacionamento do governo do estado precisam estar informados sobre todas as entregas que têm sido viabilizadas na área da saúde, apesar da crise. É preciso valorizar iniciativas como a implantação do Centro de Especialidades Médicas em Pirapora e/ou do Serviço de Atendimento Médico de Urgência no Território Sul. É preciso dar visibilidade a programas como o ProHosp – maior programa estadual da área de saúde cuja escala de repasses de recursos está em dia. **Falta uma vírgula depois do travessão.**

Por vezes, essas entregas podem parecer muito singelas e, nesse caso, é necessário encontrar a melhor forma de apresentá-las à população. Como no caso da contratação de 45 médicos pediatras para trabalhar no Hospital Infantil João Paulo II. A instituição chegou a ter o atendimento ameaçado por falta de profissionais. Ao dar a notícia da reposição de sua equipe, é preciso valorizar a atenção dada pelo governo ao único hospital exclusivamente pediátrico do Sistema Único de Saúde (SUS) na região metropolitana de Belo Horizonte, valorizando os benefícios dessa entrega.

"Região Metropolitana" deve ser escrito com as iniciais maiúsculas.

Outro detalhe importante é que as regiões de Minas Gerais recebem, de forma customizada e segmentada, informações importantes para mostrar aos cidadãos do Território Oeste, por exemplo, que esta é a região de Minas com a maior população do estado; enquanto os moradores do Território Triângulo Norte precisam saber que a região com a menor taxa de mortalidade infantil de Minas Gerais. E mesmo quando há problemas, é necessário mostrar que o estado sabe que esses problemas existem e que está particularmente preocupado com o cidadão que vive em cada uma das regiões de Minas.

Baixa: país.

Estado (idem explicações anteriores)

Em síntese, além de auxiliar na gestão de problemas de ordem fiscal do estado e da crise econômica do país, o desafio proposto pelo briefing consiste em dotar a comunicação do Governo de Minas de uma envergadura maior, suficientemente potente para assegurar a capilaridade da informação, a identificação na detecção e contingenciamento de crises e a capacidade de antecipar e responder às demandas dos cidadãos em municípios mais remotos do estado.

"do", não. Correto: de o Governo Federal (com iniciais maiúsculas)

Em alta: Governo e Estados

(ambos, neste contexto, como instituições)

¹ A Lei Kandir causou perdas importantes na arrecadação de impostos estaduais. Apesar do governo federal em compensar tais perdas, as regras para esta compensação não ficaram tão claras e há um impasse entre o governo e os estados sobre este assunto.

Vírgula antes do "e" (novo sujeito)



d) A conexão dos objetivos de comunicação com os públicos de interesse expostos no briefing

- ✓ **Servidores do Governo do Estado** – órgãos de representação – Os servidores estaduais devem ter prioridade na comunicação, tanto porque podem atuar como embaixadores das políticas do governo do estado, quanto porque, na mão inversa, podem se transformar em detratores qualificados da ação gerencial desse governo. Em primeiro lugar, é preciso assegurar, conforme já dito anteriormente, que o servidor confie no interesse genuíno do governo em resolver os problemas, inclusive aqueles relacionados ao pagamento dos próprios servidores. O servidor precisa ter certeza de que esse quadro difícil de hoje será superado no futuro. No que se refere especificamente à saúde, os servidores conhecem como ninguém as falhas que vêm ocorrendo, mas também precisam reconhecer o que está sendo feito para sanar as dificuldades. Os servidores e suas principais lideranças devem receber informações sobre os principais projetos, sobre a execução orçamentária, sobre contratação de profissionais e sobre a ampliação da cobertura dos serviços de saúde. Esse fluxo deve ser regular e, em muitos casos, os servidores devem ser informados com prioridade, para que se sintam valorizados. Dessa forma, poderão contribuir para o desafio de dar transparência à gestão da saúde, seja disseminando informação sobre os serviços que estão à disposição do cidadão, seja confirmando a relevância das políticas públicas e ações na área da saúde. Enfim, informados e mobilizados, os servidores poderão atuar como embaixadores na defesa de um sistema público de saúde que, afinal, não pertence a um governo, mas a quem trabalha nele e aos cidadãos que utilizam seus serviços. Esse trabalho não pode, de forma alguma, se restringir aos servidores que atuam na capital. É justamente nas cidades do interior que sua participação será mais importante, ajudando a cumprir o objetivo de comunicação de dar capilaridade às estratégias para a gestão estadual. **Governo Federal**
- ✓ **Prefeitos, vereadores e agentes públicos municipais** – Assim como o governo federal, os prefeitos são co-responsáveis pela gestão da qualidade da saúde pública em Minas Gerais. Por isso é preciso trabalhar para **Governo do Estado** assim como os vereadores e agentes públicos que lidam com a saúde em todos os municípios de Minas, estejam cientes de todas as dificuldades que o governo do estado tem encontrado para liberar recursos, firmando um pacto em favor do povo mineiro. Os prefeitos devem ter certeza do interesse genuíno em solucionar gargalos mais urgentes, que podem paralisar os serviços públicos na área da saúde. Devem estar informados de que alguns desses problemas estão sendo sanados pelo governo, assim como devem conhecer as novas políticas públicas e as ações gerenciais que beneficiarão sua região ou município. Devem estar convencidos de que a gestão estadual é aliada nessa luta, e não adversária. Juntos, prefeitos e o Governo de Minas Gerais devem pressionar a União, que detém a maior fatia do bolo dos tributos, e por isso é a maior responsável por garantir o funcionamento de hospitais e unidades de saúde. Por outro lado, o governo deve se manter aberto a escutar as angústias e dores dos prefeitos, compreendendo a pressão que eles têm sofrido por parte dos cidadãos, diante da precarização do atendimento à saúde. A transparência e a postura dialógica serão valores muito úteis à comunicação com esse público, que deve ser considerado estratégico tendo em vista a superação dos desafios propostos pelo briefing deste edital.
- ✓ **Usuários do Sistema de Saúde** – Para quem precisa utilizar o sistema público de saúde do estado, as mídias digitais e, em especial, as redes sociais são canais cada vez mais usados para informação e interação. Diferentes pesquisas de hábitos de consumo de mídia mostram que os meios digitais são os preferidos pelos brasileiros para tirar dúvidas sobre saúde, para fazer reclamações ou até para tornar público o seu descontentamento quando, por exemplo,



um procedimento é negado por uma unidade de saúde. Esse grupo se constitui como público preferencial da comunicação governamental no que se refere à saúde, porque é principalmente para proteger o seu interesse que o governo trabalha. O relacionamento deve ser o mais estreito possível, tendo em vista que um dos compromissos da atual gestão é ouvir o cidadão e transformar essa escuta em ações gerenciais concretas. Mas de nada adiantará mapear necessidades e empreender ações e políticas públicas, caso não se consiga fazer com que os usuários percebam, nas ações do governo, uma resposta às suas necessidades. Para isso, é fundamental assegurar ferramentas que façam a informação se espalhar, alcançando todos os cidadãos, em todas as regiões de Minas. Esse público deve receber, em formatos amigáveis e adequados, especialmente nos meios digitais, informações sobre as políticas desenvolvidas, sobre a contratação de profissionais da saúde, sobre o repasse de verbas ao setor, sobre os principais programas governamentais, sobre compras de medicamentos, entre outros. Também é necessário buscar engajá-los nas ações focadas em hábitos saudáveis e qualidade de vida. O usuário deve conhecer quais são os canais de comunicação disponíveis para que possa interagir com o governo, inclusive quando tem reclamações a fazer. E, o que é mais importante, o usuário do sistema público de saúde em Minas deve reconhecer quem são os responsáveis por fazer o sistema funcionar, de forma que possa endereçar de forma adequada as suas reclamações quando – o que é inevitável – o sistema falhar.

✓ **Imprensa** – Também esse público deve ter atenção privilegiada, já que mesmo após o advento das redes sociais, os veículos de comunicação ainda têm forte poder de formar opinião. Principalmente quando falamos em informar sobre saúde, é preciso garantir que a imprensa receba respostas ágeis a todas as suas demandas, já que os jornalistas, em geral, são bastante sensíveis e receptivos às pautas **essa** área. Em muitos casos, quando falta informação, tendem a dramatizar ainda mais as falhas eventuais de atendimento, criando a sensação de que o caos na saúde é uma regra. Por essa razão, a imprensa **país** grupo particularmente importante, considerando o desafio e os objetivos de dar visibilidade qualificada à ação gerencial do governo. Também vale destacar que a imprensa é mediadora de grande relevância no debate envolvendo a prestação de serviços de saúde no P. E pode ser muito útil no que se refere ao objetivo de traduzir para o cidadão comum como funciona a matriz de responsabilidades de gestão da saúde. A relação entre gestores públicos e imprensa, em seus variados canais e veículos, deve ser monitorada e rigorosamente alimentada. E, aproveitando a receptividade da imprensa aos temas do setor, também é importante ser proativo na apresentação das pautas positivas, como aquelas que envolvem novos programas ou relacionadas aos temas de utilidade pública (campanhas de vacinação, campanhas de combate à dengue, etc.). Para chamar mais atenção e audiência os veículos de imprensa preferem pautas de trabalho com o objetivo de apresentar as políticas públicas do estado, com destaque para personagens beneficiários dessas políticas, figuras que sejam capazes de transmitir mensagens positivas, com poder de sensibilização.

dele potente multiplicador

(Erro crasso de concordância, as palavras acima deveriam ter concordado com a palavra "público")

Trocar "eles" por "Os influenciadores digitais", para poder voltar a referência para o plural.

✓ **Influenciadores sociais** – São os demais influenciadores digitais, ação específica no setor de saúde. O posicionamento desse público reverbera junto à sociedade, o que faz deles agentes multiplicadores de informações e percepções. Eles podem ser parceiros na conscientização sobre boas práticas em saúde, podem disseminar informações de utilidade pública e se convencidos sobre a relevância das políticas públicas do governo do estado **Governo do Estado** em favor das causas e projetos de interesse mais estratégico. É fundamental interagir com eles e engajá-los, seja por meio de ações clássicas de Assessoria **Imprensa**, seja por meio da produção de conteúdos para alimentar as mídias digitais. Trata-se de um grupo de público muito importante na consecução do objetivo de permanência do sistema público de saúde. **Baixa: assessoria de imprensa.** A comunicação simétrica e dialógica.



Sem vírgula.

- ✓ **Prestadores e profissionais de saúde** – Hospitais, clínicas de qualquer natureza (tanto públicos quanto privados), além dos hospitais des como a CMB (Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Centros Hospitalares e Intropicos) também precisam conhecer as ações do governo na área de saúde. Porque atuam diretamente no setor, as pessoas que compõem esse grupo devem ser vistas como potentes formadores de opinião em sua esfera de relacionamento social e podem ser embaixadores dos programas e ações governamentais, desde que estejam convencidos do valor dessas iniciativas. Diferentemente do cidadão comum, essas instituições e seus profissionais sabem das reais necessidades e podem prover atendimento médico de qualidade e reconhecer os impactos que uma crise econômica e financeira provoca na saúde. Por essa razão, esse grupo poderá também auxiliar no combate às críticas injustificadas ou esclarecer aquelas sobre as responsabilidades na construção de serviços médicos de qualidade.
- ✓ **Entidades representativas do setor de saúde** – Organizações do setor de saúde, tais como o Conselho Regional de Medicina, Associação Médica, Sociedades de Especialidades Médicas Regionais, dentre outras, são parceiros importantes com os quais os gestores da comunicação do governo também devem se preocupar. O governo já possui relacionamento institucional com grande parte dessas organizações, que normalmente são receptivas às discussões de interesse social. A comunicação deve dar suporte e visibilidade sobre posições do governo, às lideranças dessas organizações, destacando o caráter participativo e transparente de suas tomadas de decisão.
- ✓ **Órgãos do governo federal** – A atuação da comunicação junto aos órgãos da administração federal é importante para que o trabalho desenvolvido pelo Governo de Minas na área de saúde seja reconhecido, assim como as dificuldades para implementá-lo. O relacionamento com o governo estadual com outras esferas de decisão contribui para a consolidação das ações na saúde, que é uma responsabilidade compartilhada entre as três instâncias administrativas da República.
- ✓ **Legislativos federal e estadual** – Conforme já foi dito, deputados da base de apoio ao governo do estado na Assembleia Estadual, assim como os parlamentares que compõem a bancada mineira no Congresso Nacional, precisam ser parceiros do Governo de Minas, especialmente durante uma das mais graves crises fiscais de sua história e dos impactos que essa crise provoca nos serviços de saúde. Eles devem estar informados sobre o que se passa no governo, sobre suas necessidades e linhas de atuação, para que possam, por meio de ações estrategicamente planejadas e discursos perfeitamente alinhados, atuar como verdadeiros representantes do interesse do povo mineiro.
- ✓ **Sociedade em geral** – Como qualquer órgão da administração pública, o Governo de Minas tem a obrigação de prestar contas ao cidadão, seja ele usuário ou não de serviços públicos de saúde. Além de informações sobre a matriz de responsabilidade que faz o sistema de saúde funcionar, o cidadão – organizado ou não em entidades de representação civil – precisa conhecer os projetos e ações, reconhecer as competências e atribuições, para que perceba a relevância do governo e também suas responsabilidades na garantia de saúde de qualidade para todos os mineiros. É preciso que os cidadãos de todas as localidades reconheçam, nessas condições, atitudes diferenciadas, marcadas pela abertura ao diálogo, pela transparência na divulgação de informações (inclusive aquelas mais sensíveis) e, principalmente, seu compromisso de governar para todos. Também é preciso que reconheçam que o governo conhece as dificuldades e está trabalhando pela sua superação. O desafio, nesse caso, é dar capilaridade à informação, para que alcance toda a sociedade mineira, que é tão heterogênea quanto geograficamente dispersa. Usar informação regionalizada e segmentada, conforme os interesses de cada grupo social, é um valor importante para o cumprimento dos objetivos de comunicação e superação dos desafios propostos pelo edital.

