



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

A COMUNICAÇÃO DA AERONÁUTICA DO BRASIL NA COBERTURA DE ACIDENTES AÉREOS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para a obtenção do grau de mestre em Ciências da Comunicação,
na vertente de Media e Jornalismo

por

Henry Wilson Munhoz Wender

Faculdade de Ciências Humanas

Outubro, 2015



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

A COMUNICAÇÃO DA AERONÁUTICA DO BRASIL NA COBERTURA DE ACIDENTES AÉREOS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para a obtenção do grau de mestre em Ciências da Comunicação,
na vertente de Media e Jornalismo

por

Henry Wilson Munhoz Wender

Faculdade de Ciências Humanas

Sob orientação do Prof. Doutor Nelson Costa Ribeiro

Outubro, 2015

Resumo

Esta dissertação tem por objetivo analisar em que medida a estratégia de comunicação da Aeronáutica, na cobertura de acidentes aéreos, contribui para uma percepção social positiva da instituição na sociedade. O questionamento é relevante porque o CENIPA, órgão da Aeronáutica responsável por investigar acidentes aéreos, não busca culpados pela tragédia, mas apenas fatores contribuintes para a prevenção, contrariando o desejo das famílias de vítimas.

Essa prática de trabalho tem levado essas famílias a buscar no Judiciário autorização para utilizar os documentos produzidos pelo CENIPA a fim de identificar culpados. O tema deste trabalho ganha destaque maior porque, em 2014, foi aprovada no Brasil a lei nº 12.970 que resguarda os dados de investigação produzidos pelo órgão, o que vai de encontro ao interesse de famílias de vítimas de acidentes aéreos.

Tendo em conta que a imprensa assume um papel de mediação entre a Aeronáutica e o público interessado em obter informações sobre os acidentes aéreos, foi realizada pesquisa bibliográfica com ênfase na influência da imprensa para a construção social da realidade, em especial levando-se em consideração os conceitos elaborados por Peter Berger e Thomas Luckmann. Também foram analisadas a deontologia de trabalho da imprensa e a metodologia de atuação dos investigadores de acidentes aéreos da Aeronáutica. O interessante é que ambos, imprensa e investigadores, têm práticas semelhantes de trabalho ao redor do mundo.

Em complemento, uma pesquisa documental buscou avaliar se os documentos que orientam a comunicação da Aeronáutica estão coerentes com a bibliografia pesquisada, bem como com a deontologia do jornalismo e a metodologia do trabalho do CENIPA. Para além dessas pesquisas, foram colhidos diversos depoimentos oriundos de profissionais que atuaram diretamente nos maiores acidentes aéreos ocorridos no Brasil.

Por fim, uma série de sugestões na área de Comunicação Social é apresentada, no intuito de alertar sobre a avalanche de críticas que deverão surgir na sociedade brasileira em razão da entrada em vigor da lei nº 12.970. Isso já foi possível ser constatado, por exemplo, em razão de um acidente aéreo ocorrido em 2014, e que vitimou um candidato a presidente do Brasil.

Abstract

The main goal of this thesis is to analyze to what extent the Air Force's communication strategy, regarding the media coverage of air accidents, contributes to a positive perception of the institution in society. This point is relevant since CENIPA, the Air Force's organization responsible for investigating air accidents in Brazil, does not seek for guilty ones, but only contributing factors for future prevention, a position that disappoints the desire of the victims' families.

This way of working has led families to look for the Judiciary's permission in order to use the documents produced by CENIPA as an attempt to identify culprits. The theme also grows in importance because of Law nº 12,970, approved in Brazil in 2014. According to it, the investigation data produced by CENIPA should be preserved, an act that goes against the interest of victims' families of air accidents.

Considering that the press plays a mediating role between the Air Force and the public interested in getting information on air accidents, a bibliographical research was conducted with emphasis on the influence of the press to the social construction of reality, especially considering the concepts developed by Peter Berger and Thomas Luckmann. The deontology in the press work and the work methodology of air accident investigators from the Air Force were also taken into account. Interestingly, both the press and researchers have similar work practices around the world.

In addition, a documental research was carried on aiming to evaluate whether the documents guiding the Air Force's communication are consistent with the researched bibliography, as well as with the journalism deontology and CENIPA's work methodology. Besides those surveys, many testimonials were collected from the professionals who worked directly on major air accidents in Brazil.

Finally, a number of suggestions is presented in the Social Communications' area, in order to warn on the avalanche of criticism that should arise in the Brazilian society since the Law No. 12,970 is already a reality. This could be noticed, for instance, in the 2014 air accident that killed a Brazilian's candidate of the presidency.

Dedico esta dissertação

A todos aqueles que buscam, com a força do seu trabalho, construir uma nova realidade social que traga mais benefícios à humanidade.

Agradecimentos

À Força Aérea Brasileira, por me proporcionar o momento mais fascinante da minha vida profissional, viver e estudar em Portugal; ao meu orientador, Professor Doutor Nelson Ribeiro, pela experiência que convence e arrasta os alunos para o mundo do conhecimento científico; e aos meus professores da Universidade Católica Portuguesa, por terem sido responsáveis por parte considerável da minha formação e do meu aprendizado.

Sumário

INTRODUÇÃO	01
PARTE I - A Mídia e a Cobertura de Acidentes Aéreos.....	07
CAPÍTULO 1 - A Mídia e a Construção Social da Realidade	07
CAPÍTULO 2 - A Negociação entre Jornalistas e Fontes em Casos de Acidente Aéreo	17
CAPÍTULO 3 - O Funcionamento da Agenda da Mídia.....	25
CAPÍTULO 4 - Deontologia e Rotinas da Produção Jornalística	34
PARTE II - A Investigação de Acidentes Aeronáuticos.....	40
CAPÍTULO 1 - O Protocolo da Investigação de Acidentes Aéreos.....	40
CAPÍTULO 2 - Política de Comunicação para Acidentes Aéreos.....	47
CAPÍTULO 3 - Reação das Famílias no Acidente Aeronáutico	57
PARTE III - Apresentação e Análise de Dados.....	63
CAPÍTULO 1 - Apresentação dos Dados Empíricos	63
CAPÍTULO 2 - Análise dos Dados	72
PARTE IV - Desafios Decorrentes da Nova Lei nº 12.970	93
Conclusão	101
BIBLIOGRAFIA.....	106

Índice de Figuras

Figura 01. Mapa do Brasil e área de atuação dos SERIPA45
Figura 02. Tabela sobre impacto das notícias52
Figura 03. Área sob responsabilidade do Brasil53
Figura 04. Páginas iniciais do caderno Cotidiano57
Figura 05. Índice de Confiança Social 201474

INTRODUÇÃO

Um dos acontecimentos que mobiliza a sociedade e a imprensa mundial é a ocorrência de um acidente aeronáutico na aviação comercial. Além do fato ser incomum, as imagens impactantes e o potencial dramático de histórias familiares tornam esse tipo de ocorrência uma fonte inesgotável de notícias em variados veículos de comunicação.

Confirmado o infortúnio, a empresa aérea precisa lidar com a imprensa, que busca culpados pela tragédia e, ao mesmo tempo, necessita colocar em prática um planejamento para atender aos diretamente afetados. Preservar a própria imagem significa lutar pela sobrevivência em um mercado econômico competitivo e dependente de boa reputação.

A imprensa, ávida por informação, direciona jornalistas para a cobertura do acidente buscando anunciar o que aconteceu e, principalmente, identificar o culpado pela tragédia. No papel de “fiscais da sociedade”, tendem a procurar os órgãos do Governo Federal para não serem driblados pelos discursos protocolares das empresas aéreas.

No Brasil, compete ao Comando da Aeronáutica a investigação sobre os acidentes aéreos ocorridos no país. A instituição possui uma organização militar denominada Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA) que, de acordo com tratados internacionais, é o órgão oficial para indicar quais fatores contribuíram para a ocorrência do acidente, porém sem apontar culpados pelo infortúnio.

Dessa forma, a relação entre Imprensa e CENIPA tende a ser conflitante, haja vista protocolos profissionais distintos: os investigadores oficiais dos acidentes buscam apenas os fatores contribuintes para o ocorrido e os jornalistas querem saber, de imediato, o que aconteceu e os nomes dos eventuais culpados.

Depreende-se portanto que, ao não atender aos anseios imediatistas da imprensa, a imagem do CENIPA e, por conseguinte, do Comando da Aeronáutica tende a ser prejudicada pela mídia, fato que pode comprometer a percepção positiva de credibilidade que as Forças Armadas gozam na sociedade brasileira.

Assim, este trabalho se debruça na busca por respostas ao seguinte questionamento: em que medida a estratégia de comunicação da Aeronáutica, na cobertura de acidentes aéreos, contribui para uma percepção social positiva da instituição?

Duas pesquisas recentes contribuem para a dedução de que o trabalho da Aeronáutica na cobertura de acidentes aéreos é positiva. A primeira refere-se aos dados

apresentados pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE), empresa brasileira de pesquisa de mercado, no documento denominado Índice de Confiança Social. As Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica) são as instituições mais confiáveis e dividem a liderança com o Corpo de Bombeiros e as Igrejas, segundo pesquisa divulgada pelo Instituto¹ em setembro de 2014. Esse resultado, que considera as Forças Armadas entre as três mais conceituadas instituições públicas do Brasil, tem sido uma constante no IBOPE ao longo dos últimos anos, período em que ocorreram os maiores acidentes na aviação comercial do Brasil. Não há no documento crítica negativa sobre a Aeronáutica, em particular sobre a forma como a Instituição trata a questão dos acidentes aéreos.

A Fundação Getúlio Vargas, por sua vez, realiza uma pesquisa periódica denominada Índice de Confiança na Justiça (ICJBrasil), que visa mostrar o grau de confiança do cidadão em uma instituição do país, particularmente a justiça brasileira. Para a Fundação, confiança significa identificar se o cidadão acredita que a instituição cumpre a sua função com qualidade, se faz isso de forma que os benefícios sejam maiores que os custos e se essa instituição é levada em conta no dia-a-dia do cidadão comum. Desde o segundo semestre de 2010 a pesquisa compara Instituições, sendo que até hoje as Forças Armadas estiveram sempre em primeiro lugar. A pesquisa do segundo e terceiro trimestres de 2014 teve 3.300 pessoas entrevistadas em sete Estados e no Distrito Federal (Brasília), entre os meses de abril a setembro de 2014. Das 11 instituições apresentadas, as Forças Armadas ficaram em primeiro lugar (68%), seguidas por Igreja Católica (59%) e Ministério Público (50%). A Imprensa escrita (43%) ficou em quinto lugar. Também não existe no documento qualquer crítica sobre o trabalho da Aeronáutica².

Baseado nessa visão social positiva sobre a Aeronáutica,³ é relevante investigar a dinâmica da relação profissional entre jornalistas e investigadores de acidentes aéreos porque o risco de conflito entre instituições (Aeronáutica x Imprensa) é real e pode se refletir na cobertura jornalística do acidente aéreo, especialmente em um contexto onde o cidadão tem o direito de ter amplo acesso à informação. Opinião publicada pode, até certo ponto, se tornar opinião pública e comprometer a imagem da Aeronáutica como um todo.

¹Após queda acentuada em 2013, Índice de Confiança Social se estabiliza. Disponível em:<<http://www4.ibope.com.br/giroibope/14edicao/capa02.html>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

² Relatório ICJBrasil - Segundo e Terceiro trimestres de 2014 (páginas 11 e 24). Disponível em:<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13599/Relat%C3%B3rio%20ICJBrasil_2%C2%BA-e-3%C2%BA-Trim_2014.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 17 Abr 2015.

³ O termo “Comando da Aeronáutica” muitas vezes será tratado apenas por Aeronáutica.

Por oportuno, não se pode ignorar o caráter repetitivo da ocorrência desse tipo de desastre no Brasil, pois a cada dois dias e meio acontece um acidente aéreo no país com aviões de pequeno porte e helicópteros. Em 2013, foram 164 ocorrências com 75 mortes. Em 2014 houve uma sensível melhora, porém o resultado ainda é alarmante: 145 acidentes aéreos com 70 mortes⁴.

Embora esses últimos acidentes não tenham ocorrido na aviação comercial e, por conseguinte, não alcançaram destaque midiático global, compreender melhor as relações institucionais “Imprensa x Aeronáutica” nesse cenário de crise certamente contribuirá para orientar melhor as ações da Aeronáutica na elaboração de sua estratégia futura de comunicação.

Quando se trata dos familiares de vítimas de acidentes, é possível enxergar melhor o potencial desse problema. Como os técnicos do CENIPA trabalham para identificar somente os fatores contribuintes do acidente a fim de tornar a aviação mais segura, surgem questões preocupantes. É justo para as famílias que perderam entes queridos não poderem conhecer os culpados por meio desses especialistas do CENIPA, reconhecidamente os melhores do país?

Para um familiar que perdeu um parente em um acidente aéreo, fica a questão: se para a autoridade policial é complexo interpretar algo tão técnico, como por exemplo conteúdos de “caixas-pretas”, por que não poder contar com o apoio do órgão de investigação da Aeronáutica para saber quem é o culpado pela morte do ente querido?

Por outro lado, os investigadores do CENIPA trabalham com o foco no futuro. Assim, é correto subjugar os interesses imediatos de familiares em prol de uma hipotética aviação mais segura no futuro?

Portanto, o objetivo principal desta pesquisa é compreender se a divulgação do trabalho do CENIPA nas investigações, amplamente retratado através da imprensa, tem contribuído para a construção de uma reputação positiva que a sociedade efetivamente tem da Aeronáutica.

Deve-se levar em conta que a boa imagem de uma instituição militar está vinculada à percepção social do profissionalismo de seus integrantes. Assim, também é objetivo desta pesquisa compreender se o trabalho técnico realizado pelo investigador,

⁴ Taxa de acidentes aeronáuticos cai 12% em 2014 no Brasil.<<http://www.fab.mil.br/noticias/mostra/21665/SEGURAN%C3%87A-DE-VOO---Taxa-de-acidentes-aeron%C3%A1uticos-cai-12-em-2014-no-Brasil>>. Acesso em: 14 mar 2015.

normatizado com base em tratados internacionais, contribui positivamente para a boa imagem que a Aeronáutica tem no Brasil.

Cabe destacar que fez-se necessário lançar luz sobre os aspectos éticos que envolvem o comportamento dos entes diretamente envolvidos em um acidente aéreo, ou seja, os investigadores e os familiares. Comparar os parâmetros éticos de atuação desses grupos trouxe informações valiosas e conclusivas para a pesquisa.

Verificar o trabalho do CENIPA sob o ponto de vista ético é inédito em termos acadêmicos e oportuno em termos pessoais para um profissional que acompanhou, ao longo dos últimos dez anos, as investigações dos maiores acidentes aéreos do Brasil e que busca contribuir com os conhecimentos práticos adquiridos ao longo desse período.

Assim, a investigação realizada baseia-se em pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e em e-mails enviados a investigadores de acidentes do CENIPA, jornalistas especialistas no assunto, familiares de vítimas de acidentes aéreos e profissionais da Aeronáutica que trabalharam diretamente com familiares de vítimas.

Em complemento, as informações bibliográficas e documentais foram confrontadas com dados empíricos, obtidos através dos e-mails acima descritos, encaminhados aos três últimos chefes do CENIPA, aos principais jornalistas brasileiros que cobrem “assuntos aeronáuticos”, a Associações de Vítimas de acidentes aéreos do Brasil e a militares que interagiram diretamente com familiares de vítimas de grandes acidentes aéreos ocorridos no país.

Esse confronto buscou comparar se todo o corpo teórico que sustenta o trabalho de Comunicação da Aeronáutica encontra respaldo prático nas informações coletadas com importantes atores que conviveram com a questão dos grandes acidentes aéreos que mobilizaram o Brasil.

No campo filosófico, em particular, o trabalho busca identificar, compreender e interpretar os códigos de ética que regem a conduta dos investigadores de acidentes em confronto com a atitude das famílias de vítimas desses acidentes.

Faz-se oportuno destacar que, do ponto de vista estatístico, o número de profissionais que receberam questionários não é representativo da classe, porém consideramos a amostra válida em função de uma abordagem não probabilística focada apenas em profissionais experientes em atuar nesse tipo de ocorrência.

Os referenciais teóricos que balisam a pesquisa bibliográfica e representam a base de sustentação deste trabalho são: a Deontologia do Jornalismo, a fim de compreender a metodologia de trabalho desse profissional, porque “ser jornalista implica a partilha de um *ethos* que vem sendo afirmado há mais de 150 anos” (Traquina, 2007: 135); o Princípio de Cooperação, de Herbert Paul Grice, analisado aqui especificamente na relação entre investigadores de acidentes aéreos (CENIPA) e jornalistas, “porque é-nos legítimo partir do princípio de que falantes não se limitam a enunciar frases, mas que cooperam sempre nas suas trocas conversacionais” (Casanova, 2011: 46); e a Filosofia Moral, “por representar uma orientação de como devemos viver e agir” (Law, 2009: 101), ou seja, pela importância de se identificar se o comportamento dos investigadores e familiares atendem não somente às normas vigentes, mas também a princípios éticos da sociedade brasileira.

Dessa forma, ao confrontar esses conceitos teóricos com o trabalho realizado pelo CENIPA, em especial a forma como acontece a divulgação desse trabalho à sociedade, foi possível identificar se a estratégia de Comunicação Social da Aeronáutica na cobertura de acidentes aéreos contribui positivamente para a imagem da instituição.

Complementa a pesquisa bibliográfica outra documental, sobre a legislação que rege o processo de comunicação da Aeronáutica, bem como a legislação internacional que norteia o trabalho do CENIPA. São elas: o Anexo 13 da Convenção de Chicago; a Política de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-1); a Estratégia de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-2); o Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira; e a Norma de Serviço do Comando da Aeronáutica NSCA 3-13, que define os protocolos de investigação a serem adotados pelos investigadores de acidentes aéreos.

Assim, a análise dessa documentação tornou possível avaliar se o trabalho prático realizado pela Aeronáutica atende à legislação vigente, bem como identificar se essa legislação em vigor contribui para a construção de uma imagem positiva da instituição.

A dissertação está estruturada em quatro partes. A Parte I é composta por quatro capítulos e tem o objetivo de apresentar um panorama teórico envolvendo a mídia e a cobertura de acidentes aéreos. Todos esses capítulos são formulados a partir de pesquisas bibliográficas. O primeiro apresenta a influência da mídia na construção social da realidade. O segundo identifica os tipos de fontes de informação que podem atuar na cobertura de acidentes aéreos. Já o terceiro capítulo trata da influência que a mídia de

massa exerce sobre a realidade que nos cerca, ou seja, a sua influência na construção social da realidade. E o quarto e último capítulo da primeira parte aborda a deontologia e rotinas de produção do trabalho jornalístico, a fim de apontar como o jornalista tende a se comportar diante de desastres desse tipo.

A Parte II contém três capítulos voltados para a investigação de acidentes aeronáuticos, sendo os dois primeiros resultados de pesquisa documental. Portanto, o primeiro capítulo aborda o protocolo de investigação de acidentes aeronáuticos no Brasil e no mundo, a fim de proporcionar um melhor conhecimento de como são realizadas essas investigações e com qual objetivo. O seguinte, a Política de Comunicação para acidentes aéreos, apresenta a forma como a Aeronáutica se relaciona com a imprensa na cobertura de acidentes aéreos. E o terceiro e último capítulo da segunda parte retrata a reação das famílias enquanto amparados por profissionais da Aeronáutica logo após o acidente. Cabe destacar que interpretar a reação dos familiares é importante para este trabalho porque eles são fontes prioritárias dos jornalistas na retratação do acidente para a sociedade.

A Parte III é composta por dois capítulos destinados ao tratamento dos dados coletados. O primeiro capítulo expõe os dados coletados a partir das respostas dadas a questões que foram colocadas por e-mail aos diversos intervenientes nos acontecimentos que se seguem a um acidente aéreo. Já o segundo, faz uma interpretação desses dados empíricos, tendo por base os referenciais teóricos selecionados para o trabalho.

A Parte IV apresenta desafios para a Aeronáutica ao estimular um debate que poderá ser útil para o CENIPA e diversos órgãos de investigação de acidentes aeronáuticos no mundo, instituições que são comumente confrontadas pela sociedade por causa das especificidades de seus protocolos de trabalho.

A seguir, o primeiro capítulo, que trata da teoria sobre a influência da mídia na construção social da realidade que nos cerca.

PARTE I - A MÍDIA E A COBERTURA DE ACIDENTES AÉREOS

1 A MÍDIA E A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA REALIDADE

A sociologia do conhecimento analisa a construção social da realidade, ou seja, o “conhecimento que dirige a conduta da nossa vida diária”, conforme teorizam Peter Berger e Thomas Luckmann (2013: 35). Nesse sentido, este capítulo se dedica a identificar como a sociedade estrutura seus conhecimentos a fim de construir a realidade social que, por ser objetiva e ao mesmo tempo subjetiva, é passível de mudanças. Em outras palavras, “a relação entre o indivíduo e o mundo social objetivo assemelha-se a um ato continuamente oscilante” (ibidem: 174).

Este tipo de análise é relevante porque as pessoas afetadas por um acidente aéreo vivenciam realidades diferentes. A família daquele que perdeu um ente querido vive a dramática realidade de buscar culpados para o fato, enquanto o CENIPA, órgão da Aeronáutica investigador do acidente, vive outra realidade: identificar apenas fatores que contribuíram para o acidente. Portanto, um mesmo fato espelha dois momentos sociais distintos que serão, a seguir, analisados sob o olhar teórico da construção social da realidade.

Berger e Luckmann explicam que a realidade é um fenômeno que reconhecemos em nossa sociedade e que não depende de nossa vontade para manifestar-se, ou seja, determinados conhecimentos são tornados comuns entre os membros de uma comunidade até o ponto em que passam a ser enxergados socialmente como algo específico, como rotinas de uma realidade da vida cotidiana. Assim, as sociedades, baseadas em conhecimentos adquiridos e consolidados ao longo do tempo, vão construindo as percepções e rotinas que moldam a cultura daquele grupo social.

Sob esse enfoque, é importante destacar que a cultura de uma sociedade se caracteriza pelo senso comum, e não por questões ou aspectos individuais:

(...) Sei que minha atitude natural com relação a este mundo corresponde à atitude natural dos outros, que eles também compreendem as objetivações graças às quais este mundo é ordenado, que eles também organizam este mundo em torno do “aqui e agora” de seu estar nele e têm projetos de trabalho nele. Sei também, evidentemente, que os outros têm uma perspectiva desse mundo comum que não é idêntica à minha.

Meu “aqui” é o “lá” deles. Meu “agora” não se superpõe completamente ao deles. Meus projetos diferem dos deles e podem mesmo entrar em conflito. De todo modo, sei que vivo com eles em um mundo comum. O que tem a maior importância é que eu sei que há uma contínua correspondência entre *meus* significados e *seus* significados neste mundo que partilhamos em comum, no que respeita à realidade dele (ibidem: 40).

Neste aspecto, assume papel estratégico a mídia. Ao sabermos por meio da imprensa do acontecimento de um desastre aéreo, nossa consciência automaticamente interpreta este fenômeno e lhe associa características específicas, sem que seja necessário que alguém nos explique o que é um acidente aéreo e suas prováveis consequências.

Assim, esse tipo de fato é socialmente compreensível e trata-se de uma realidade da vida cotidiana para as mais diversas sociedades. Não existe dúvida para um indivíduo, integrante da grande maioria das culturas mundiais, sobre o que é o acidente em si. Também é visível a consternação que esse tipo de tragédia pode provocar em escala mundial, não só por geralmente envolver mortos de diversas nacionalidades, mas também por causa de sons, textos e imagens divulgados por uma tecnológica cobertura midiática que nos coloca à frente do acontecido.

A morte, em particular, outro fato da vida cotidiana, de maneira geral apavora os vivos. Berger e Luckmann dizem que “a experiência da morte dos outros e, conseqüentemente, a antecipação da sua própria morte estabelece a situação limite por excelência para o indivíduo” (ibidem: 133). De certa forma, saber da morte do outro em um acidente aéreo transporta o indivíduo para aquela experiência aterrorizante de também saber que poderá morrer, de forma repentina e trágica, ao entrar em um avião.

Entretanto, um acidente do outro lado do mundo tenderia a ser um fato local e anônimo para nós, distante da nossa realidade, não fosse a revolução digital advinda das novas tecnologias de informação. Assim, a informação transmitida em tempo real do outro lado do planeta traz para a nossa realidade da vida cotidiana qualquer acidente aéreo de grandes proporções. É como se eles tivessem acontecido “aqui e agora”.

No processo de divulgação do acidente aéreo fazemos uso principalmente da linguagem, o sistema de sinais mais importante da sociedade humana e que representa um instrumento vital para a compreensão dessa realidade, seja onde for que ela esteja acontecendo:

A linguagem é capaz de tornar presente uma grande variedade de objetos que estão espacial, temporal e socialmente ausentes do aqui e agora (...). Dito de maneira simples, por meio da linguagem um mundo inteiro pode ser atualizado a qualquer momento (ibidem: 58).

Embora a linguagem seja um componente vital desse processo, são as imagens dos acidentes aéreos, tanto de destroços, como também da perplexidade dos familiares, que mobilizam especial atenção das pessoas. São acontecimentos facilmente interpretáveis para as sociedades em geral e que estimulam as conversas da população mundial, afinal, “não posso existir na vida cotidiana sem estar continuamente em interação e comunicação com os outros” (ibidem: 39).

Na verdade, dois tipos de conversas distintas coletadas e retratadas por jornalistas podem ser verificados nesses cenários: a do cidadão comum, carregada de conteúdo emocional, e a dos que se consideram especialistas, que buscam uma compreensão teórica para o ocorrido. Sobre este ponto, Berger e Luckmann explicam que o pensamento teórico não é o mais importante para a construção do conhecimento social sobre um fato, mas sim a análise geral que as pessoas fazem desse fato:

(...) Em qualquer sociedade somente um grupo muito limitado de pessoas se empenha em produzir teorias, em ocupar-se de “idéias” e construir *Weltanschauungen* [visão de mundo], mas todos os homens na sociedade participam, de uma maneira ou de outra, do “conhecimento” por ela possuído. Dito de outra maneira, só muito poucas pessoas preocupam-se com a interpretação teórica do mundo, mas todos vivem em um mundo de algum tipo. Não somente a focalização sobre o pensamento teórico é indevidamente restritiva da sociologia do conhecimento, mas também insatisfatória, porque mesmo esta parte do “conhecimento” socialmente existente não pode ser plenamente compreendida se não for colocada na estrutura de uma análise mais geral do “conhecimento” (ibidem: 28).

Transportar esses conceitos para a realidade do acidente aéreo significa alertar que os especialistas que abordam o assunto, em especial os militares da Aeronáutica, interpretam essa ocorrência tecnicamente e constroem uma realidade técnica, porém apenas o discurso teórico não contribui para a construção da realidade que a sociedade deveria ter sobre o fato, qual seja, o acidente aéreo gera a possibilidade de se aprimorar a prevenção de outros acidentes semelhantes. Na verdade, esse discurso “puro e simples” os isola da sociedade. Para tal, são necessárias ações estruturadas para combater o

conhecimento comum que as pessoas têm sobre essa realidade: um acontecimento que sugere fortemente a punição de culpados, inclusive como método de prevenção.

A boa notícia é que o indivíduo vive uma realidade social que, embora naturalmente aceita, não é estática e pode ser modificada por uma consistente argumentação emocional e interpretativa, caracterizada por uma eficiente estratégia de comunicação. Resumindo, “estar em sociedade significa participar da dialética da sociedade” (ibidem: 167), o que nos permite afirmar que podemos alterar a percepção de uma realidade por meio de um persuasivo trabalho social, nem que seja para gerarmos dúvidas sobre essa realidade e suas consequências. Mais uma vez a relação com a mídia assume papel estratégico, afinal, “o que não se noticia simplesmente não acontece como fenômeno transformador” (Chaparro, 1999: 173).

Certamente o militar do CENIPA não nasceu e cresceu com o conceito de investigar acidentes somente para prevenir. A socialização primária não chega a confrontar os jovens com esse tipo de dilema, “punição versus prevenção” para um acidente aéreo. Mas certamente interioriza no indivíduo a idéia de que quem faz algo errado deve sofrer alguma punição como consequência. Somente a partir da socialização secundária, diretamente vinculada ao contato com novos grupos sociais, os novos companheiros de trabalho por exemplo, é que novos conhecimentos são apresentados e podem consolidar uma outra realidade para o novo integrante do grupo:

Os processos formais de socialização secundária são determinados por seu problema fundamental, a suposição de um processo precedente de socialização primária, isto é, deve tratar com uma personalidade já formada e um mundo já interiorizado. Não pode construir a realidade subjetiva *ex nihilo*. Isto representa um problema, porque a realidade já interiorizada tem a tendência a persistir. Sejam quais forem os novos conteúdos que devam agora ser interiorizados, precisam de certo modo sobrepor-se a esta realidade já presente (ibidem: 181).

Como dito, a socialização secundária não tem a mesma força que a primária, sendo mais volátil para o indivíduo, o que requer constante atuação dos agentes interessados em consolidar uma nova realidade social. Berger e Luckmann citam que “o veículo mais importante de conservação da realidade é a conversa” (ibidem: 196) e destacam a profissão militar como um exemplo eficiente de socialização secundária, em que novos valores e outras realidades sociais são fortemente incorporadas à vida na caserna, desde que por longo tempo: “Assim, o grau de compromisso com a profissão

militar exigido dos oficiais de carreira é muito diferente do exigido dos convocados [que atuam por um tempo limitado], fato claramente refletido nos respectivos processos de treinamento” (ibidem: 188).

Portanto, a vida militar do profissional do CENIPA facilita a construção de uma nova realidade para a visão das consequências de um acidente aéreo. Esse profissional, que em algum momento da vida pode ter visto em um acidente aéreo a necessidade de se buscar culpados, sofre um processo intenso de socialização secundária e adquire uma identidade⁵ específica: passa a interpretar este tipo de acidente como a possibilidade de se criar novos mecanismos de prevenção, sem buscar culpados.

Se, por um lado, os conhecimentos adquiridos na vida cotidiana, sejam por meio da socialização primária ou secundária, moldam os indivíduos para uma percepção social da realidade dos fatos, estabelecendo um conhecimento de “senso comum”, é necessário reconhecer que a mídia tem um importante papel nesse processo construtivo, haja vista a quantidade de produtos jornalísticos a que os indivíduos são submetidos.

Segundo a Doutora em Comunicação e Culturas Contemporâneas Itania Maria Mota Gomes, “dentro da perspectiva da construção social da realidade, a notícia se apresenta como um elemento fundamental na construção de um tipo especial de realidade: a realidade pública cotidiana” (Gomes, 2004: 97).

Assim, embora a “realidade da vida cotidiana” seja fundamental para a construção do conhecimento, os veículos de massa em geral, bem como a influência das novas tecnologias de informação, permitem à mídia apresentar uma realidade que interfere diretamente na realidade construída pela vida cotidiana, afinal, hoje é impossível pensar em vida cotidiana sem a interferência da mídia informativa ou de entretenimento.

Em resumo, Itania Gomes diz que “o profissional de comunicação tem um papel socialmente legitimado e institucionalizado para construir a realidade social enquanto realidade pública e coletivamente relevante” (idem).

No mesmo sentido, o Doutor em Ciências da Comunicação Miguel Rodrigo Alsina diz: “Esta relação entre o jornalista e seus destinatários está estabelecida por um contrato fiduciário social e historicamente defendido. Aos jornalistas se lhes atribui a

⁵ A identidade, socialmente falando, é um fenômeno que deriva da dialética entre um indivíduo e a sociedade (Berger e Luckmann, 2013: 222).

competência de recolher os acontecimentos e temas importantes e atribuir-lhes um sentido” (*apud* Gomes, 2004: 97).

Entretanto, Itania Gomes denuncia que é lugar comum em textos contemporâneos de estudos da comunicação o fato de que “os meios de comunicação reiteram a ordem vigente, impedem a consciência crítica e promovem uma ampla e inconsciente adesão ao sistema capitalista” (2004: 99).

O doutorado em Psicologia Social, Melvin Defleur, mostra uma importante relação entre a mídia e os interesses econômicos, em que a produção de cultura popular se transforma em negócio, ou, em termos mais ácidos, em um “jogo de fazer dinheiro”:

O conteúdo de divertimento que parece mais capaz de atrair a atenção do maior número de membros da audiência é o mais espetacular, o chamado conteúdo de mau gosto... [Ele] é funcional na acepção de que - apesar de poder ser de mal gosto - aumenta o tamanho da audiência exposta à propaganda (...). O conteúdo de mal gosto vende... e vende muito. Este fato consagra isso como o elemento-chave do sistema social da *media*. Ele mantém o complexo inteiro unido, assegurando sua estabilidade financeira (*apud* Gomes, 2004: 99).

Richard Hoggart, figura central na história intelectual e política do século XX e um dos primeiros pesquisadores a denunciar que as classes populares estavam condenadas a ficar “culturalmente sem classe”, afirma:

Desejar que a maioria da população algum dia venha a ler *The Times* é esperar que a natureza humana seja essencialmente diferente, e isso é cair no esnobismo intelectual. A habilidade para ler os semanários respeitáveis não é condição *sine qua non* de qualidade de vida... A objeção mais forte aos entreterimentos populares mais banais não é que eles impedem seus leitores de se tornarem intelectuais, mas que eles dificultam que as pessoas sem inclinação intelectual tornem-se sábios à sua própria maneira (*apud* Gomes, 2004: 112).

Em que pese o caráter econômico presente nas relações midiáticas, é evidente a influência da mídia na construção social da realidade, fato que abordaremos com mais profundidade no capítulo 3. Assim, ganham importância estratégica os *gatekeepers*,⁶ pois são eles que determinam a agenda midiática não apenas no sentido do que será divulgado, mas por quanto tempo aquilo permanecerá em evidência na sociedade.

⁶ Termo criado na investigação sociológica americana para se referir à posição estratégica que certos profissionais ocupam no sistema de produção jornalístico (Gomes, 2004: 101)

No caso específico da cobertura de acidentes aéreos no Brasil, merece atenção também a figura do setorista, jornalista especializado na cobertura de determinadas áreas. Embora em extinção, ainda existem na imprensa brasileira alguns importantes setoristas das áreas militar e de acidentes aéros que podem influenciar a agenda da mídia.

Nessa questão da influência que a mídia exerce sobre a sociedade, é relevante destacar o ambiente cultural no qual as pessoas estão inseridas e jogar luz sobre os Estudos Culturais, que “dão especial destaque ao modo como os meios de comunicação se inserem no tecido cultural contemporâneo” (Gomes, 2004: 103). Esses estudos nasceram na década de 60, na Inglaterra, e rejeitam a idéia de que a cultura contemporânea se possa traduzir em cultura de massa. Têm como uma de suas figuras principais o sociólogo jamaicano Stuart Hall. Os Estudos Culturais definem “cultura” da seguinte forma:

(...) a “cultura” é entendida como a esfera na qual se naturalizam e se representam as desigualdades sociais - inicialmente desigualdades de classe (foco de interesse dos primeiros “culturalistas”); hoje cada vez mais desigualdades de gênero, raça ou etnia (foco do interesse dos investigadores dos Estudos Culturais a partir dos anos 80). Mas ao mesmo tempo, *cultura* é também o meio pelo qual os diferentes grupos subordinados vivem e opõem resistência a essa subordinação. Assim, a cultura é o terreno onde se desenvolve a luta pela hegemonia”. (Gomes, 2004: 104).

Hegemonia, nesse contexto, significa que os valores e as visões do mundo e da vida de uma maioria se tornam a referência daquela sociedade ou, em outras palavras, “é o final de um processo de conflito social no sentido de conquista da direção consensual” (ibidem: 137-138).

Tendo a comunicação de massa do início do século XX recebido as piores críticas de estudiosos europeus, em especial Richard Hoggart, que postulava ser os meios de comunicação de massa uma “antivida”, capazes de reduzir a mente a um estado de “quase selvagem torpor” (*apud* Gomes, 2004: 118), Stuart Hall apontou quatro elementos que caracterizam a ruptura dos Estudos Culturais com essa ideia negativa de “cultura de massa”. Em primeiro lugar, rejeita a concepção da “cultura de massa” como um “fenômeno indiferenciado” e diz que a mídia de massa propaga e confirma “representações ideológicas dominantes”. Em segundo lugar, rompe com a idéia de que os meios estimulam uma resposta (perspectiva behaviorista) e diz que os meios são moldados por “forças sociais e políticas amplas e difusas”, com influência quase sempre “indireta, sutil e imperceptível”. Em terceiro lugar, descarta a idéia de que os textos midiáticos são

transparentes e chama a atenção para o “potencial estruturante” que cada meio possui. E em quarto lugar, os Estudos Culturais abandonam a idéia de que a audiência é “passiva e indiferente” e sugerem que as mensagens são compreendidas segundo “orientações sociais e políticas distintas” (Gomes: 2004, 105).

Nessa linha de raciocínio, podemos dizer que: “é necessário, primeiro, descrever a qualidade de vida cotidiana para, depois, identificar que mudanças sociais são processadas em decorrência dos apelos da cultura de entretenimento” (ibidem: 118).

Destacar esses diversos pontos de vista é importante para este trabalho porque o brasileiro vivencia a ocorrência de dezenas de acidentes aéreos por ano no país e, em consequência, a Aeronáutica recebe diversas demandas jornalísticas, sendo que muitas delas pressupõem mais a necessidade de se construir um entretenimento apelativo, do que uma carência real de texto para bem informar a sociedade. Voltaremos a esse assunto posteriormente.

Voltando à teoria dos Estudos Culturais:

Texto se refere a específicos modos de organizar expressões físicas com o fim de comunicar. Entende-se por texto uma cadeia de enunciados ligados por vínculos de coerência ou grupos de enunciados emitidos ao mesmo tempo com base em mais de um sistema semiótico. Nesse sentido, são textos um romance, uma conversa, um filme, um videoclipe, um documentário, um programa televisivo da BBC, uma matéria veiculada num telejornal impresso ou televisivo ou mesmo todo um telejornal (Gomes, 2004: 152).

Dessa forma, a linguagem passou a ser o principal instrumento a ser esmiuçado nas Escolas Culturais, por se revelar o meio mais adequado para representar coisas, gerar conhecimento e transmiti-lo ao longo do tempo. Esse ponto também é fundamentalmente importante nesse trabalho acadêmico por representar um denominador comum aos estudos de Berger e Luckmann, que também destacam a importância da linguagem na construção social da realidade: “a linguagem objetiva o mundo, transformando o *panta rhei* da experiência em uma ordem coerente. No estabelecimento desta ordem a linguagem *realiza* um mundo, no duplo sentido de apreendê-lo e produzi-lo” (2013: 197). De acordo com o culturalista francês Roland Barthes:

Entender-se há portanto, daqui para adiante, por “linguagem”, “discurso”, “fala” etc., toda a unidade ou toda a síntese significativa, quer seja verbal ou visual: uma fotografia será, por nós, considerada fala exatamente como um artigo de jornal; os

próprios objetos poderão transformar-se em fala se significarem alguma coisa (apud Gomes: 2004, 159).

Na medida em que as Escolas Culturais passaram a estudar os processos culturais, em especial os processos comunicativos envolvendo “locutor e ouvinte”, os culturalistas chegaram à conclusão que tais processos são acima de tudo receptivos, ou seja, “a comunicação se realiza na recepção” (Gomes, 2004: 154).

Esses aspectos teóricos são fundamentais para nos conscientizar sobre a importância do processo comunicacional envolvendo fonte-jornalista, principalmente quando a fonte se propõe a desafiar uma realidade social, ou uma ideologia dominante, que sugere ser a Aeronáutica no Brasil o órgão responsável por investigar acidentes aéreos para buscar culpados. Desafiar esse “senso comum” significa tentar construir uma nova realidade, ou seja, mostrar que a investigação de um desastre aéreo, pela Aeronáutica, gera ferramentas de prevenção para tornar a aviação mais segura para todos, pois visa apontar apenas os fatores contribuintes do desastre, sem buscar culpados. Chaparro esclarece bem essa função do jornalismo: “enquanto atributo de definição do jornalismo, a atualidade tem, além da *dimensão temporal*, a *dimensão da transformação*” (2000: 297).

Voltemos, portanto, à importância da mídia no processo de construção de uma nova realidade social:

Nesse mundo falante e institucionalizado, o que dinamiza a realidade, e a altera, é a força desorganizativa ou reorganizativa da informação. Noticiar tornou-se a forma mais eficaz de agir no mundo da democracia e do mercado. E criar acontecimentos, recheá-los de conteúdo jornalístico, a mais competente intervenção discursiva das instituições (Chaparro, 2000: 296).

Assim, o valor da fonte de informação assume caráter estratégico ao destacarmos a importância da mídia de massa, ou *mass media*, na construção da realidade social. Embora criticada por diversos segmentos, ela existe e exerce inquestionável influência na sociedade. Segundo Mauro Wolf, três conceitos importantes da mídia de massa precisam ser pontuados: a acumulação, a consonância e a onnipresença. A acumulação diz respeito à capacidade de manter um tema em evidência contínua nessas mídias. A consonância mostra que a cobertura midiática sobre determinado tema tende a apresentar mais semelhanças do que diferenças. A onnipresença dá um caráter global ao acontecimento

por meio de conhecimentos, opiniões e atitudes difundidas pelo *mass media* (Wolf, 2009:143-144). E Wolf aponta as consequências dessas características para a construção social da realidade:

Isso reforça a *disponibilidade para a expressão e para a evidência* dos pontos de vista difundidos pelos *mass media*, e daí o poder que essa evidência tem sobre aqueles que não formaram ainda uma opinião própria. O resultado final é que, muitas vezes, a repartição efectiva da opinião pública se regula pela opinião reproduzida pelos *mass media* e se adapta a ela, segundo um esquema de conjecturas que se autoverificam. (ibidem: 144)

Assim, fica notória a influência da mídia de massa na construção social da realidade, bem como a importância de que a relação da Aeronáutica com a mídia deve contar com porta-vozes bem preparados para participar dessa construção da forma mais efetiva possível. O próximo capítulo trata justamente desse personagem estratégico, o porta-voz, e sua capacidade de influenciar decisivamente na construção da realidade desejável.

2 A NEGOCIAÇÃO ENTRE JORNALISTAS E FONTES EM CASOS DE ACIDENTE AÉREO

Sendo a conversa o processo fundamental para a construção da realidade, e o receptor o elemento mais importante nessa relação, faz-se oportuno estudar como uma “fonte de informação” pode influenciar decisivamente a divulgação da realidade observada, haja vista o fato de que suas afirmações poderão ser retratadas e amplificadas, em forma de notícias, e alterar a construção de uma realidade social.

O professor e Doutor em Ciências da Comunicação Rogério Santos define “fonte de informação” como o agente que promove um acontecimento e o faz virar notícia. E classifica as fontes em: oficiais, não oficiais, especialistas ou anônimas (2006: 10). As fontes oficiais logicamente são as mais importantes para este trabalho, porém vamos também apresentar, de forma generalizada, as demais fontes que costumam se fazer presentes na construção das notícias sobre desastres aéreos.

Primeiramente, cabe-nos destacar que a conversa entre a fonte oficial e o jornalista fatalmente contribuirá para a construção de uma notícia. E no tocante à notícia jornalística, Santos explica: “compreende-se como uma construção elaborada pelo jornalista que, dotado de uma cultura específica e sujeito a pressões de tempo e espaço, a torna um produto pluralista” (ibidem: 11).

Assim, o porta-voz da Aeronáutica, fonte oficial do Estado brasileiro para falar sobre o acidente aéreo e sua investigação, precisa ter plena consciência de que sua relação com os jornalistas representa, por assim dizer, uma “disputa quanto ao significado do acontecimento a noticiar” (ibidem: 17), em que os fatos apresentados oficialmente não são necessariamente interpretados da forma como a fonte oficial espera.

Por outro lado, a relação entre porta-voz e jornalista implica uma ação mínima de cooperação, pois um precisa do outro para apresentar uma realidade à sociedade. Em outras palavras, é uma relação que alterna disputa e cooperação. O conhecido jornalista brasileiro Heródoto Barbeiro ilustra bem essa alternância, ao ensinar como se relacionar com a imprensa:

A entrevista é como uma luta de sumô - peso leve, é claro. O jornalista tenta empurrar o entrevistado para além da linha branca do treino e do conforto. O entrevistado tenta puxar o jornalista para dentro do círculo, onde estão as suas *key messages*. Portanto, ganha a luta quem consegue manter o adversário no seu campo (2008: 53).

O Doutor em Ciências da Comunicação Manuel Carlos Chaparro, por sua vez, diz o seguinte:

(...) devemos reconhecer que as relações entre instituições e imprensa decorrem em interfaces conflitantes. Existe um natural confronto de perspectivas, que a tradição e a cultura do jornalismo reforçam. De um lado estão os jornalistas e seu obrigatório vínculo ao *interesse público*; do outro, as instituições, em ações determinadas pelo *interesse particular* (*apud* Duarte, 2010: 20).

Logicamente a construção de uma notícia não está vinculada apenas à existência de boas fontes de informação. Variáveis como a competição entre agendas midiáticas e diversos outros critérios de noticiabilidade influenciam aquilo que será apresentado à sociedade, porém uma coisa é certa: acidente aéreo é notícia, ou, em outras palavras, esse tipo de ocorrência se transforma em acontecimento midiático. E quanto mais mortos, mais notícias. E quanto mais famílias em choque, mais “espetáculo”.

Nesse cenário, várias agendas competem entre si, como explica Santos:

O trabalho de elevar a ocorrência ao estatuto público da notícia provém das necessidades de acontecimentos dos que fazem a promoção. A ocorrência, para Molotch e Lester, passa por um conjunto de agências (promotores, jornalistas e consumidores de informação) que ajudam a construir o acontecimento, por meio de rotinas organizativas, e a torná-lo notícia (2006: 28).

Este ambiente de múltiplos interesses mostra que a fonte oficial poderá não ter destacada, na notícia, a sua visão de realidade acerca do acontecimento. Na busca da realidade, o que se tem, como resultado final de um jogo de múltiplos interesses, é a retratação de uma realidade, ou nas palavras de Berger e Luckmann: é a “construção social da realidade”. Santos, por sua vez, explica:

As fontes esperam que os jornalistas incorporem as suas visões da realidade na notícia. Os jornalistas reconstróem a realidade, atendendo a condicionantes organizacionais, juízos profissionais e expectativas acerca do comportamento da audiência. A notícia é, assim, um empreendimento circular negociável entre fonte de informação e jornalista, com a mesma disputa a ocorrer no interior da redacção, entre o jornalista e sua chefia. A página de destino, o espaço ocupado, o título, a forma como o tema aparece tratado e a escolha de aspectos a destacar assumem especial relevo (2006: 29).

Certamente esta dinâmica não deve representar um motivo de desânimo para a fonte oficial de informação, mas sim um desafio de se tentar fazer prevalecer as suas percepções sobre o fato acontecido. Por outro lado, acontecimentos rotineiros, como os acidentes aéreos no Brasil, não podem despertar nessas fontes uma atitude de previsibilidade ou insensibilidade para com a cobertura jornalística. Sobre essa questão, Santos adverte:

Por vezes, tem-se a impressão de ler ou ouvir uma notícia sobre um acontecimento de que já tivéramos conhecimento. As estruturas sociais proporcionam a repetição quase idêntica dos acontecimentos, com as mesmas lógicas, tipo de protagonistas e desfechos finais, numa construção de narrativas. Esta circularidade tem um efeito calmante, por um lado, pois permite antecipar uma resposta. Mas tem outro efeito, perverso: a estória de um crime, por mais hediondo que seja, assemelha-se a outra que lemos em tempos, no caminho para uma maior insensibilidade perante as tragédias. (2006: 31).

Outro aspecto que não pode fugir à atenção do porta-voz é o trato com jornalistas generalistas e especialistas. Embora acidentes aéreos sejam repetitivos no Brasil, existem poucos jornalistas especialistas no país, também conhecidos como setoristas. A predominância é de jornalistas generalistas, que realçam “o incidente dramático ou espetacular e não o processo social que lhe deu origem, superioriza o acontecimento e não a problemática” (Santos, 2006: 47). Já o especialista, ou setorista, tende a produzir um material melhor elaborado, por traduzir com maior facilidade características técnicas, bem como jargões inexistentes no dia a dia das pessoas:

A *especialização* conduz a um aumento de notícias de investigação (*soft news*) no conjunto das peças jornalísticas, ao contrário das necessidades da imprensa diária, tributária das ações calendarizadas, mas que faz manchetes com os acontecimentos imprevistos. (...) Além disso, enquanto as organizações se dotam de porta-vozes especialistas, capazes de explicar com clareza e aproximação aos jornalistas, estes adaptam o jargão técnico próprio da matéria noticiada e escrevem peças compreensíveis para o seu leitor (Santos: 2006: 48).

Santos também aponta que o especialista, conhecedor do assunto em pauta, tem acesso mais fácil às fontes e possibilita uma melhor fluidez na conversa com o porta-voz, porém tende a produzir conteúdos “rotinizados” e ausente de outros pontos de vista (idem).

No sentido inverso, as fontes oficiais de informação precisam também alimentar relacionamentos a fim de estabelecer uma relação de confiança com jornalistas

importantes, como os especialistas por exemplo. Santos aponta que essas fontes devem ser sinceras, informando com exatidão e esclarecendo os limites impostos à comunicação de maiores detalhes (ibidem: 78):

Para atrair os jornalistas, a fonte explora todos os acontecimentos com interesse e toma medidas especiais em acontecimentos marcantes ou graves. Em função da importância do acontecimento, difunde comunicados, convida as organizações noticiosas a participarem nele, prepara ações específicas para os jornalistas, mostra-se eticamente irrepreensível. A prestação de informação faz-se na base da verdade e concisão para o jornalista não perder a confiança na fonte de informação. Uma só mentira destrói o trabalho de muito tempo de afirmação. A fonte é vista como alguém que ajuda a abrir uma via, através das informações divulgadas. Quando autorizada a libertar apenas determinadas informações, a fonte noticiosa procura argumentos convincentes para não dizer a verdade toda. Por vezes, toma o aspecto de *off-the-record* e da confiança que o jornalista guarda e não publica. Outras vezes, as fontes de informação especializam-se no fornecimento de certas informações, constituindo-se como “filtros”. O jornalista, porém, procura colher mais dados do que a fonte de informação pretende fornecer, ao estimular o jogo do que se sabe ou não sabe (ibidem: 92).

Estes aspectos envolvendo as peculiaridades de jornalistas generalistas e especialistas não devem direcionar as fontes oficiais a priorizar apenas o profissional especialista, haja vista a “precisão científica” na elaboração dos textos jornalísticos, porque os generalistas têm muito mais liberdade de ação e “são menos profundos e correctos nas suas análises e textos” (ibidem: 49), favorecendo o surgimento de outros pontos de vista.

Entretanto a boa notícia deve apresentar as várias interpretações sobre o fato noticioso, motivo pelo qual os jornalistas precisam de outros tipos de fonte para poder alimentar o debate público. E Santos alerta para a crescente importância que tem sido dada às fontes não oficiais:

(...) Apesar de recursos mais fracos e de uma autoridade inferior face às fontes institucionais, as fontes não oficiais têm estratégias de comunicação ágeis, pelo que conseguem, com alguma frequência, gerir a agenda ou fazer inflectir as posições de fontes poderosas. As fontes de menores recursos apostam na intriga, desvendam as rivalidades de organizações maiores e adequam-se às necessidades dos jornalistas (rapidez nas respostas, enquadramentos noticiosos). (ibidem: 35)

As fontes não oficiais podem ser grupos de pressão. No acidente aéreo, o grupo de pressão mais evidente é o de familiares de vítimas, muitas vezes apoiado por associações de vítimas de outros acidentes aéreos. Santos inclusive alerta que “quando

acedem ao campo da notícia, os grupos de pressão procuram exercer influência sobre os membros do poder político” (ibidem: 80).

Em se tratando de desastres aéreos, outro tipo de fonte muito procurada por jornalistas, depois dos familiares, são os especialistas que, segundo Santos, são as pessoas que “possuem um conhecimento específico de uma área do saber e uma relação com os jornalistas que assenta em base científica” (ibidem: 81). Enquadram-se nesse grupo representantes de sindicatos de pilotos ou, eventualmente, pilotos com experiência no tipo de equipamento acidentado.

Essa fonte ocupa a lacuna deixada pelo investigador oficial que, por força do ofício, não tem como responder às demandas imediatistas da imprensa em geral, até porque é praticamente impossível elucidar um acidente desse tipo logo após a sua ocorrência. Entretanto, sem ter o conhecimento da totalidade dos dados existentes para proceder à uma análise sobre o ocorrido, esses especialistas apresentam um conteúdo informativo relativamente bem estruturado, porém incompleto e, muitas vezes, incorreto.

As fontes anônimas, como o próprio nome diz, não são reveladas pelos jornalistas. Podem ser profissionais credenciados que, ao acompanhar o processo de investigação oficial, revelam informações sobre dados coletados ou o andamento das análises. Por vezes, são também profissionais que mantinham alguma relação com a tripulação acidentada e buscam os jornalistas para apresentar pontos de vista específicos:

A noção de fonte anônima é transversal às fontes oficiais e não oficiais e existe para veicular uma informação escondida ou não legal, pelo que o jornalista tem o dever de proteger a confidencialidade daquele ao manter o anonimato.(...) O jornalista, ao recolher informação que põe em causa um segredo de Estado ou uma actividade institucional ou empresarial com reflexos em cidadãos ou outras instituições, pode denunciar injustiças e irregularidades, mas precisa de proteger sua fonte (Santos, 2006:83).

De toda forma, fontes anônimas representam uma preocupação tanto para os jornalistas como para gerentes de crise. Para os jornalistas, porque eles podem estar sendo usados pela fonte, afinal, a “atividade de uma fonte nunca é desinteressada” (Santos, 2006: 84); para os gerentes, por apresentar informações novas, verdadeiras ou não, que potencializam a crise em questão e exigem ação imediata. Por outro lado, fontes anônimas fazem parte do processo democrático e representam, nas palavras de Chaparro, a “socialização dos discursos particulares” (1999: 172). Chaparro ainda propõe que “os

cuidados devem começar pelo reconhecimento da legitimidade dos discursos particulares, com os quais se elaboram os antagonismos da democracia” (*apud* Duarte, 2010: 20).

Voltando à atuação da fonte oficial, é preciso reconhecer que essas fontes não tratam todos os jornalistas igualmente. Existem parâmetros que a fonte deve identificar na valoração de quais jornalistas são mais importantes na cobertura de um fato noticioso. Levam em conta o veículo de comunicação, sua localização geográfica, a área de atuação e a hierarquia do jornalista dentro do veículo (Santos, 2006: 91).

Em um acidente aéreo, naturalmente as fontes oficiais serão procuradas por diversos jornalistas e não será necessário que elas busquem esses profissionais para cobrir a tragédia. Nessas horas, notas oficiais costumam ser produzidas para dar a maior publicidade possível ao acontecimento e divulgar eventuais fatos novos. Porém, o contato direto com alguns jornalistas aumenta as chances de que o discurso oficial tenha destaque nos principais noticiários. Assim, torna-se estratégico para o porta-voz oficial identificar os profissionais que ampliarão da melhor forma as mensagens da Instituição.

Não se pode esquecer que uma característica do mercado jornalístico é a alta rotatividade desses profissionais nesse mercado de trabalho, fato que pode complicar o relacionamento com as fontes. Essa característica reforça a necessidade das fontes manterem permanente contato com jornalistas de interesse, sem desprezar profissionais em posições menos privilegiadas pois, de uma hora para outra, eles podem adquirir posições estratégicas para a Instituição.

Mas de nada adianta manter uma rede de relacionamentos estratégicos na mídia se a fonte oficial não for eficiente, se não tiver autoridade. São consideradas boas fontes aquelas que fornecem informações adequadas e detalhadas, que disponibilizam rapidamente interlocutores competentes, que respondem sem deformar e que respeitam a liberdade de imprensa e independência do jornalista (Santos, 2006: 93-94):

O ideal de autoridade da fonte vem da competência e dos conhecimentos que ela veicula. A autoridade significa especialidade numa matéria. A fonte com autoridade é aquela que o jornalista busca para obter informações, esclarecimentos, conselhos e opiniões. Uma autoridade na matéria é uma fonte que consta da lista de contactos do jornalista, alguém a quem ele acede com facilidade e regularidade. A fonte com autoridade situa-se num nível elevado na organização a que pertence e tem características de conhecedor, pedagogo e bom comunicador. A capacidade de sugerir e influenciar é uma característica habitual da actividade profissional da fonte de informação. Como há pontos de vistas a fornecer, a fonte procura fazer prevalecer as suas perspectivas, ao tecer, por isso, um conjunto de estratégias e ao usar técnicas de

comunicação, relações públicas e promoção, numa coordenação de acções para obter o máximo de resultado (ibidem: 95-96).

O conhecido jornalista brasileiro Heródoto Barbeiro define as qualidades da fonte ideal: “é aquela que acumula reputação, credibilidade e sensibilidade para o interesse público, que possui habilidade de fornecer notícias exclusivas e interessantes e tem intimidade com a importância social da mídia” (Barbeiro, 2008: 27).

Chaparro diz que as fontes oficiais de informação do Brasil capacitaram-se profissionalmente haja vista a contribuição das Assessorias de Imprensa que, ao se desvincularem da área de Relações Públicas em definitivo no início dos anos 80, emprestaram às fontes as “habilidades técnicas do jornalismo”, em especial a “linguagem técnica do jornalismo” (*apud* Duarte, 2010: 17).

O jornalista e Doutor em Comunicação Jorge Duarte, que foi diretor do Núcleo de Comunicação Pública da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República do Brasil, ainda destaca:

É difícil deixar de reconhecer a importância da presença do jornalista ao lado das fontes de informação, mesmo como eventuais desconfianças, percalços e abusos (de jornalistas e assessores). A situação fez surgir instituições de todo tipo como produtoras de conteúdo para os meios de comunicação, estimulou a democratização e qualificação da informação, garantiu às redações facilidades de acesso, moralizou o relacionamento entre fontes e imprensa e estimulou o surgimento de mídias institucionais, notadamente na internet, que minimizaram o papel da imprensa como intermediária no fluxo de informação com a sociedade ou seus segmentos (Duarte, 2010: 61-62).

Assim, as fontes oficiais têm um espaço cativo na construção da notícia, afinal, carregam a representatividade de uma instituição, porém devem estar preparadas para ocupar esse espaço de forma eficiente a fim de transmitir as informações oficiais sobre o ocorrido, bem como minimizar eventuais posicionamentos controversos.

Por fim, para bem conviver com jornalistas e compreender a dinâmica da construção da notícia, a fonte oficial deve estar atenta ao interesse público:

Os conflitos que interessam ao jornalismo, e para o jornalismo convergem, sempre têm, além dos lados oponentes, um terceiro lado: o da sociedade. E por *sociedade* se pode entender o acomodamento provisório das forças sociais divergentes, resultante da dinâmica de avanços por conflitos e acordos, em torno de princípios e valores. Aí

está a razão de ser do jornalismo: a sociedade e os seus valores (Alcântara, Norma; Chaparro, Manuel e Garcia, Wilson, 2005: 27).

O próximo capítulo trata da influência direta da mídia de massa, por meio da priorização de agendas midiáticas na construção social da realidade. Essa abordagem teórica é necessária porque acidentes na aviação comercial tendem a ocupar de imediato a manchete de noticiários no mundo todo. E todo esse espaço midiático, ao influenciar a realidade da vida cotidiana, pode representar para o porta-voz oficial da Aeronáutica uma possibilidade estratégica de difundir uma realidade social institucional relevante para a segurança de vôo.

3 O FUNCIONAMENTO DA AGENDA DA MÍDIA

A “Teoria do Agendamento” (ou *agenda-setting*) sugere que a mídia de massa, ou *mass media*, tem o poder de construir ou estruturar a imagem da realidade social por meio de uma pauta jornalística específica (cf. Wolf, 2009).

Começamos este capítulo relembrando três características importantes da mídia de massa, sinalizadas pelo pesquisador italiano Mauro Wolf, quais sejam: a acumulação, a consonância e a onipresença.

O conceito de “acumulação” se refere à capacidade dessa mídia manter um tema em evidência, bem como a repetição contínua do mesmo; o conceito de “consonância” está associado ao fato de que as notícias, nos mais variados meios, têm mais semelhanças do que diferenças; e o conceito de “onipresença” apresenta a potencial capacidade de difusão dos veículos de massa.

Com tais características, podemos até afirmar que a mensagem enviada pela mídia de massa é impactante e interfere no meio em que é difundida, porém é necessário destacar que essa mensagem também passa por um processo de interpretação à realidade social de cada receptor, podendo mudar parcialmente ou até completamente de sentido:

(...) a hipótese [da Teoria do Agendamento] realça a diversidade existente entre a quantidade de informações, conhecimentos e interpretações da realidade social, apreendidos através dos *mass media*, e as experiências em “primeira mão”, pessoal e directamente vividas pelos indivíduos. (Wolf, 2009: 146)

Assim, a hipótese da “Teoria do Agendamento”, segundo Wolf, não postula que a mídia de massa tem, necessariamente, a capacidade de persuadir, mas deixa evidente a aptidão que essa mídia tem para influenciar quais assuntos devem pautar a conversa das pessoas. Nesse ponto, Wolf esclarece:

Os *mass media*, descrevendo e precisando a realidade exterior, apresentam ao público uma lista daquilo sobre o que é necessário ter uma opinião e discutir. O pressuposto fundamental do *agenda-setting* é que a compreensão que as pessoas têm de grande parte da realidade social lhes é fornecida, por empréstimo, pelos *mass media* (ibidem:45).

Ao transportar a teoria de Wolf para o comportamento da mídia na ocorrência de um acidente aéreo na aviação comercial, torna-se mais visível as conceituações apresentadas pelo autor. O acidente é noticiado na imprensa por vários dias (acumulação); praticamente todos os veículos de comunicação apresentam fatos muito semelhantes (consonância), até porque não há muito o que especular sobre o ocorrido em um primeiro momento; e todos abordam o assunto (onipresença). A percepção que se tem é de que a mídia que não fala nada sobre o acidente está desatualizada ou descontextualizada da realidade social naquele momento. E, com isso, o assunto contagia a sociedade.

Tal fato apresenta vantagens e desvantagens, pois na medida em que temos mais canais interessados em veicular a mensagem oficial da Aeronáutica, diversos jornalistas deverão buscar uma cobertura diferenciada sobre o acidente aéreo, fazendo uso de pautas distintas e das mais diversas fontes disponíveis (oficiais, não oficiais, especialistas ou anônimas).

Voltando à idéia de *agenda-setting*, que tem passado por constante evolução, é possível considerar como ponto de partida para tratar da “Teoria do Agendamento” o conceito apresentado pelo jornalista e sociólogo Robert Ezra Park de que a “notícia é uma das formas mais elementares de conhecimento” (*apud* Saperas, 1993: 22). Esse conceito nos permite afirmar que as notícias moldam o conhecimento que uma pessoa tem sobre o seu entorno, bem como a forma como ela se vê nesse ambiente. Portanto, podemos dizer que a comunicação de massa produz nas pessoas efeitos cognitivos e, segundo Saperas, efeitos cognitivos são:

(...) o conjunto das consequências da acção comunicativa, de carácter público e institucional, que incidem nas formas do conhecimento quotidiano (dos saberes publicamente compartilhados) que condicionam o modo como os indivíduos percebem e organizam o seu meio mais imediato, o seu conhecimento sobre o mundo e a orientação da sua atenção para determinados temas, assim como a sua capacidade de discriminação relativa aos conteúdos da comunicação de massas (1993: 21).

Essa abordagem que coloca o foco no coletivo representa uma evolução porque, até à década de 70, o estudo dos efeitos gerados pela comunicação de massa focavam o indivíduo, em detrimento da sociedade. No caso do estudo sobre os efeitos cognitivos, a tendência é generalizar os resultados, “na medida em que se orienta para a análise da distribuição social dos conhecimentos públicos” (*ibidem*: 40).

Da mesma forma, o fenômeno social provocado pela divulgação de um acidente aéreo não deve ser observado apenas na coletividade aeronáutica, nos familiares das vítimas ou, de forma mais ampla, nos potenciais passageiros em geral, mas deve considerar a sociedade como um todo.

Merece especial destaque nesse processo o papel revolucionário da televisão, pois neste tipo de mídia fica bem caracterizada a perda parcial da capacidade do indivíduo selecionar exatamente o que ele quer receber de informação. Elizabeth Noelle-Neumann explica esse fato de diversas formas: a percepção seletiva é mais viável na imprensa escrita do que na televisão, porque o indivíduo tende a se distrair mais no meio impresso, que não tem a rapidez característica do discurso televisivo; a leitura individual do que está escrito permite selecionar o que se prefere receber de informação, enquanto a televisão produz programas para grupos; a leitura, e o conseqüente esforço para compreender o que se lê, exige uma maior motivação do leitor, enquanto a televisão não exige esforço algum, pois se apóia nos atributos das imagens, da espetacularidade e da diversão; e a televisão proporciona efeitos emocionais e de humanização da informação que inibem a percepção seletiva do que se quer receber daquele veículo (cf. Saperas, 1993: 44).

Precisamos também observar a valorização dos efeitos cognitivos oriundos da comunicação de massa e, em especial para este trabalho, os estudos sobre a notícia, a profissão jornalística e os estilos jornalísticos nos diversos meios de comunicação. Giorgio Grossi, investigador italiano que se destacou nos estudos dos efeitos cognitivos vinculados ao papel do jornalista na construção da realidade, aponta três causas para essa valorização: maior interesse em se observar e estudar o comportamento do profissional da informação perante os fatos da atualidade; os “*media events*”, acontecimentos de referência onde a mídia adota tratamento especial, seja por meios audiovisuais e/ou de dramatização, que os tornam publicamente conhecidos; e, por último, as pesquisas sobre a função social do jornalismo, em especial a sua capacidade de interferir na construção social da realidade, pelo fato de se utilizar da informação para retratar a realidade (cf. Saperas, 1993: 48).

Assim, diante de estudos que passaram a priorizar os efeitos cognitivos proporcionados pela comunicação de massa, foi possível melhor compreender a formação e o funcionamento da opinião pública. Como bem observou Saperas:

(...) os *media*, como comunicação pública, determinam as formas de orientação da atenção pública, a agenda dos temas dominantes que reclamam essa atenção e sua

posterior discussão pública, a hierarquização da relevância desses temas e a capacidade de discriminação temática que os indivíduos manifestam (ibidem: 49).

Em resumo, podemos afirmar que o conceito de *agenda-setting* estuda a influência da comunicação de massas no estabelecimento da agenda temática da sociedade e que essa agenda, exposta maciçamente, tem o poder de apresentar ao indivíduo uma realidade social específica. Oriundo do estudo da comunicação política, o conceito defende “o poder que, através da sua capacidade simbólica, os meios de comunicação de massas exercem para influenciar e determinar o grau de atenção que o público dedica a determinados temas expostos à atenção e aos interesses coletivos” (ibidem: 54).

Bernard C. Cohen, um dos precursores e expoentes no estudo da capacidade que a mídia tem para influenciar a agenda temática, diz em sua obra *The Press and Foreign Policy*: “A maior parte das vezes, a imprensa não tem êxito dizendo às pessoas o que hão-de-pensar, mas tem sempre êxito dizendo aos seus leitores aquilo sobre o que hão-de-pensar” (apud Saperas, 1993: 55).

Mawell MacCombs e D.L. Shaw, fundadores da teoria do *agenda-setting*, definem bem a relação entre agenda da mídia e agenda pública. E explicam o conceito:

(...) resultado da relação que se estabelece entre a ênfase manifestada no tratamento de um tema por parte dos *mass media* e as prioridades temáticas manifestadas pelos membros de uma audiência depois de receberem o impacto dos mesmos *media*. Segundo esta hipótese, (...) quanto maior for a ênfase dos *media* sobre o tema, maior será o incremento da importância que os membros de uma audiência atribuem a estes temas enquanto orientadores da atenção pública. Existe, pois, uma relação entre a agenda dos *media* e a agenda pública, sendo a primeira aquela que inicia o processo (apud Saperas, 1993: 48).

Assim, o acidente aéreo, que sempre mereceu atenção especial da mídia local, passou a receber destaque mundial com a evolução dos processos comunicativos, recebendo coberturas diárias e constantes dos mais diversos meios de comunicação ao redor do mundo, ou seja, tornou-se potencial pauta global.

Nesse aspecto, embora Cohen defenda inicialmente que na cobertura massificada a imprensa pode até determinar o que o cidadão deve pensar, mas não tem a capacidade de persuadir, ou seja, determinar como esse cidadão deve pensar, o próprio Cohen apresenta posicionamento posterior contraditório a respeito, fato que bem representa um conceito em plena evolução:

Apesar de já não se acreditar no grande poder dos media sobre as atitudes e as opiniões, afirmado nos anos 40 e 50 e que entrou em desuso após Klapper, é uma ironia que o (...) segundo nível de *agenda-setting* nos leve a considerar, de novo, a influência dos meios sobre as atitudes e as opiniões. [... E assim,] os meios de comunicação não podem dizer-nos apenas sobre o que pensar, mas também nos podem dizer como pensar e, talvez, também, possam dizer-nos o que fazer” (*apud* Souza, 2012: 131).

Em que pese as evoluções da teoria de *agenda-setting*, o conceito está diretamente ligado ao papel estratégico dos jornalistas no estabelecimento de uma agenda noticiosa capaz de prender a atenção do público e, por assim dizer, moldar os temas prioritários a serem debatidos pela sociedade. O professor João Pissara Esteves explica:

A agenda dos media (enquanto elenco de matérias informativas prioritárias que assumem aí uma maior visibilidade) é objecto de uma transposição para a consciência do público, de tal modo que acaba por se constituir como a agenda deste – a agenda pública propriamente dita (assim construída, pois, com o mesmo elenco de matérias prioritárias da agenda dos media, as quais passam deste modo a fixar o espectro de preocupações e de motivos de interesse de um dado público) (*apud* Souza, 2012: 112).

Com isso, podemos recorrer aos ensinamentos de Shaw para reforçar as consequências do conceito de *agenda-setting* na sociedade:

As pessoas têm tendência para incluir ou excluir dos seus próprios conhecimentos aquilo que os mass media incluem ou excluem do seu próprio conteúdo. Além disso, o público tende a atribuir àquilo que esse conteúdo inclui uma importância que reflecte de perto a ênfase atribuída pelos mass media aos acontecimentos, aos problemas, às pessoas (*apud* Souza, 2012: 113).

Portanto, fica compreensível que a mídia não pode incutir na sociedade “o sentido do mundo”, porém, ao noticiar uma agenda específica, consegue balizar com razoável precisão os sentidos que esse mundo pode assumir, influenciando decisivamente os limites do nosso pensamento sobre a realidade que nos cerca (cf. Souza, 2012: 114).

Como em ciências sociais a exatidão matemática não se faz presente, principalmente em relação a um conceito em permanente evolução e que nunca se firmou como uma teoria científica, é importante destacar o que diz João Pissara Esteves sobre *agenda-setting*:

Embora cada vez mais os media nos nossos dias se apresentem como fontes primárias de experiência social, ainda assim parece que lhes continua a caber um papel secundário, pelo menos em termos cognitivos, sempre que os mesmos não se encontram sozinhos no terreno – quando não são a única fonte de experiência e, mais em especial, quando se encontram em concorrência com fontes de experiência primária diretas (quaisquer formas de contacto sensorial mais imediato estabelecido com os diversos elementos do mundo envolvente) (Souza, 2012: 122).

Nesta mesma linha de raciocínio, Lang e Lang apresentam uma importante consideração sobre a variação de importância que determinados temas recebem nos heterogêneos grupos sociais que compõem uma sociedade:

Certos temas, como a inflação, o aumento de impostos ou a escassez de gasolina, surgem a partir de condições que afectam todas as pessoas da mesma forma, assumindo nessa medida uma forte propensão para se apresentarem como preocupações de ordem pessoal. Um tipo diferente de tema está relacionado com uma situação cujos efeitos são experienciados selectivamente, como por exemplo, o congestionamento urbano ou o recrutamento militar. Por último, existem as condições e os desenvolvimentos cujos efeitos são geralmente remotos para quase todos, como é o caso da situação dos refugiados vietnamitas ou os atos ilícitos em altos cargos de governo. Consideramos que estas três categorias têm limiares de perceptibilidade muito diferentes e que a natureza da influência exercida pelos media varia em conformidade (ibidem: 124).

Compreendido o conceito de *agenda-setting*, bem como as diversas interpretações e evoluções sobre o assunto ao longo do tempo, fica evidente sua capacidade de mobilizar a sociedade para as temáticas do momento e, ao mesmo tempo, sugerir uma realidade social. Portanto, cabe-nos lançar um olhar para a figura do *gatekeeper*, profissional que estabelece a agenda de temas do veículo de comunicação ao qual pertence. William F. DeGeorge, um dos mais importantes investigadores desse assunto, explica:

A capacidade dos meios de comunicação para produzirem mudanças através dos efeitos cognitivos pode ser atribuída ao permanente processo de selecção realizado pelos “*Gatekeeper*” nos *media*, os quais, em primeiro lugar, determinam que acontecimentos são jornalisticamente interessantes e quais o não são, e lhes atribui diferente relevância em função das diversas variáveis (...). Algumas notícias são tratadas detalhadamente; outras merecem uma atenção supérflua; enquanto outras são completamente ignoradas (*apud* Saperas, 1993: 58).

Neste ponto, para melhor compreender o trabalho dos *gatekeepers* faz-se oportuno conhecer o trabalho do profissional que exerce essa atividade, notadamente um jornalista

ou profissional com experiência jornalística, afinal, o jornalismo é uma atividade especializada na construção da realidade social. Para tal, uma das melhores referências acadêmicas é o professor e pesquisador português Nelson Traquina:

À luz da teoria [de *agenda-setting*] outra conclusão se impõe: as responsabilidades dos jornalistas são de facto terríveis; esta constatação implica que as exigências feitas aos profissionais do campo jornalístico serão cada vez maiores. Por isso torna-se insustentável negar o papel ativo que os jornalistas exercem na construção da realidade social (Souza, 2012: 108).

Na obra *O que é Jornalismo*, Traquina explica a evolução desse segmento profissional e nos permite compreender melhor a forma de pensar dos *gatekeepers*, e a forma como esse pensamento influencia na construção das notícias. O autor mostra que, ao longo de 150 anos, o jornalista adquiriu um *ethos*⁷ bem característico, que busca moldar o caráter ideal do jornalista nos quatro cantos do planeta.

A deontologia do jornalismo em si será abordada no próximo capítulo, porém Nelson Traquina defende que as “notícias apresentam um padrão geral bastante estável e previsível” (2007: 172), em consequência de critérios de noticiabilidade que dominam o meio jornalístico, conhecidos como “valores-notícia”.

Neste ponto, a figura do *gatekeeper* entra em cena, pois tem a função estratégica de identificar os valores-notícia de maior relevância na cobertura jornalística, partindo do princípio de que esses valores estão intrinsecamente ligados aos valores da sociedade. Esses valores estão presentes não só na etapa de seleção dos acontecimentos, mas também no processo de construção da notícia. Assim sendo, Traquina apresenta os seguintes critérios para os valores-notícia de seleção:

- Morte: “Onde há morte, há jornalistas” (Traquina, 2007: 187).
- Notoriedade: importância do protagonista do fato (nome / posição).
- Proximidade: em termos geográficos e culturais.
- Relevância: informar algo relevante para a vida das pessoas.
- Novidade: a primeira/última vez merece importância jornalística.
- Fator Tempo: o atual e os aniversários de acontecimentos importantes.

⁷ Ethos é uma palavra grega que significa "caráter". É usada para descrever o conjunto de hábitos ou crenças que definem uma comunidade ou nação. Pode também designar as características morais, sociais e afetivas que definem o comportamento de uma determinada pessoa ou cultura. O ethos se refere ao espírito motivador das ideias e costumes.

- Notabilidade: tem que ser visível (quem, o que, quando, onde, como, porquê), ou, nas palavras de Traquina: “tem que haver qualquer aspecto manifesto” (2007: 190).

- Inesperado: o que surpreende os jornalistas.
- Conflito/Controvérsia: tanto verbal como física (violência física).
- Infração: transgressão de regras, crimes em geral.
- Escândalo: acontecimento vergonhoso que fere os bons costumes. Ao divulgá-lo, o jornalista se vê como protetor da sociedade.

Esses valores-notícia de seleção representam, em última análise, os valores que moldam uma sociedade. Ou como diz Traquina (2007: 194): “ajudam a marcar as fronteiras entre 'norma' e 'desvio', entre o 'legítimo' e o 'ilegítimo’”. Certamente os *gatekeepers* se pautam nesses aspectos para selecionar e priorizar aquilo que será noticiado.

Acrescentam-se ainda aos valores-notícia de seleção cinco critérios contextuais, importantes para a escolha das notícias do dia:

- Disponibilidade: facilidade com que é possível cobrir o fato noticioso.
- Equilíbrio: quantidade de notícias sobre o assunto.
- Visualidade: existência de filmes ou fotos, principalmente para TV.
- Concorrência: em particular os concorrentes diretos. Traquina relata que “os jornalistas e as empresas jornalísticas procuram uma situação onde encontram o que a concorrência não tem” (2007: 197).

- Dia Noticioso: os acontecimentos tem valor-notícia relativo, ou seja, dependem de outros acontecimentos do dia.

Após todas essas etapas, entram em cena os valores-notícia de construção, a fim de que a notícia seja melhor compreendida e difundida:

- Simplificação: a notícia precisa ser facilmente compreendida.
- Amplificação: é a ampliação do ato, muitas vezes de forma metafórica.
- Relevância (mais uma vez): o acontecimento tem que ser importante para as pessoas.

- Personalização: acentuar o fator pessoa e lhe atribuir valor, dentro do princípio de que pessoas se interessam por pessoas.

- Dramatização: salientar aspectos críticos e atentar para o emocional.

- Consonância: embora preferencialmente novo, o acontecimento deve ser contextualizado num universo de conhecimento comum, ou seja, um novo acontecimento deve ser inserido numa velha história para ser melhor notado pelo público (Traquina, 2007: 200).

Assim, cabe aos *gatekeepers* interpretar e hierarquizar da melhor forma possível todos esses critérios a fim de elaborar uma agenda midiática coerente com a sociedade à qual pertence.

Não precisa muito para se constatar que um grande acidente aéreo, característico da aviação comercial, atende a diversos critérios de noticiabilidade e tende a assumir o protagonismo de qualquer agenda midiática.

Portanto, o próximo capítulo apresenta a forma como trabalham os jornalistas a fim de confrontar, posteriormente, as atitudes profissionais que caracterizam esses dois universos profissionais: investigadores de acidentes aéreos e jornalistas.

4 DEONTOLOGIA E ROTINAS DA PRODUÇÃO JORNALÍSTICA

A Federação Internacional de Jornalistas, com sede em Bruxelas-Bélgica, é a maior organização dirigida a esses profissionais no mundo. Reúne 600 mil membros em 134 países. Adotou um Código de Ética⁸ em 1954, ratificado em 1986 e que aponta padrões de conduta profissional para jornalistas. São eles:

1- Respeito à verdade e ao direito do público à verdade é o primeiro dever do jornalista. 2- No exercício deste dever, o jornalista há de defender os princípios de liberdade na apuração e publicação honesta das notícias, e o direito a comentário e crítica. 3- O jornalista somente informará de acordo com fatos cuja origem ele conhece. O jornalista não suprimirá informação essencial nem usará documentos falsificados. 4- O jornalista só usará métodos justos para obter notícias, fotografias e documentos. 5- O jornalista fará o extremo para retificar qualquer informação publicada que for comprovada como perniciosamente incorreta. 6- O jornalista guardará segredo profissional da fonte de informação obtida em confiança. 7- O jornalista estará ciente do perigo de a imprensa promover discriminação, e fará o extremo para evitar discriminação baseada, entre outras coisas, em raça, sexo, orientação sexual, linguagem, religião, ou opiniões políticas e origens nacionais ou sociais. 8- O jornalista considerará como graves delitos profissionais o seguinte: plágio; deturpação maliciosa; calúnia, injúria, difamação, acusações infundadas; suborno, em qualquer forma, em troca de publicação ou omissão de notícias. e 9- Jornalistas dignos desse nome considerarão como de seu dever observar fielmente os princípios declarados acima. Dentro da lei geral de cada país, o jornalista reconhecerá, em questões profissionais, exclusivamente a jurisdição de seus colegas e recusará a interferência do governo.

A deontologia que caracteriza a profissão sofre influência política e cultural de cada país, como o próprio código internacional registra. Em termos sociológicos, Berger e Luckmann concordam que a realidade das coisas sofre alteração quando se passa de uma sociedade para outra (2013: 12). Assim, este capítulo busca identificar o código de conduta dos jornalistas a partir de dois autores que mais têm escrito sobre deontologia jornalística em Portugal e no Brasil, haja vista as semelhanças culturais entre ambos os países: o investigador Nelson Traquina, no livro *O que é Jornalismo*, e o jornalista brasileiro Ricardo Noblat, autor do livro *O que é ser Jornalista*. É com base nessas obras que este capítulo foi estruturado e apresenta o código de ética da profissão, específico das nossas culturas.

⁸ IFJ Declaration of Principles on the Conduct of Journalists. Disponível em: <<http://www.ifj.org/about-ifj/ifj-code-of-principles>>. Acesso em: 17 Mar 2015.

Nelson Traquina é um português, filho de imigrantes norte-americanos, que foi correspondente internacional a partir de Portugal. Ao ingressar na Universidade Nova de Lisboa como docente, no início dos anos 80, empreendeu a formação de uma geração de profissionais que hoje se destacam não só em Portugal, mas também no Brasil. Tornou-se o investigador português mais influente no campo da comunicação social. Contribuiu para a formação de novos docentes e investigadores e marcou toda uma geração, inclusive no Brasil. Formou discípulos (cf. Souza, 2012). Sua obra registra a história do jornalismo no mundo ocidental e é considerada uma referência em termos de conteúdo histórico e acadêmico.

Ricardo Noblat, por sua vez, é um dos jornalistas mais experientes e atuantes do Brasil. Trabalhou nos principais veículos de comunicação do país e, entre os livros publicados, escreveu *O que é ser jornalista*, integrante da série *O que é ser...*, destinada ao leitor em idade de definição profissional. A obra apresenta, de forma lúdica, o código de ética que caracteriza a profissão a partir da experiência pessoal do autor. Longe de apresentar o rigor científico que caracteriza o trabalho de Traquina, a publicação atende a necessidade acadêmica de se enxergar os valores característicos da profissão no Brasil.

Traquina diz que a deontologia do jornalismo foi sedimentada somente no século XX e que a Federação Internacional de Jornalismo adotou um código de honra somente em 1939 (2007: 71). Explica que, ao longo do tempo, o “lide” assumiu importância estratégica na construção da notícia, assim como o conceito de “pirâmide invertida”, onde o texto prioriza as informações mais relevantes do fato (quem, o que, quando, onde, como e por que).

O “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira” define “lide” como:

É o primeiro parágrafo do texto jornalístico. A primeira informação é a mais importante. É raro que o dia de um acontecimento seja a informação mais importante, a não ser que seja algo do tipo: “Sexta-feira, dia 3, é o último dia para inscrição no concurso da AFA. É um sumário, um resumo da notícia. Não uma introdução, mas a soma total dos detalhes do fato, da história. É o clímax do acontecimento: “máximo de notícias no mínimo de espaço”. Tem de despertar o interesse do leitor. Qualquer notícia deve responder a seis perguntas clássicas: Quem? O quê? Quando? Onde? Por quê? Como? (2010: 30)

Traquina também enumera as grandes mudanças sociais ocorridas ao longo do século XIX que abriram caminho para a profissionalização do jornalismo no século XX (2007: 130): a industrialização da imprensa e o surgimento do mito do Quarto Poder; a consolidação do paradigma de que informação não é propaganda; o crescimento de um campo jornalístico com um saber especializado, a notícia, e uma identidade profissional; e a identificação da imprensa como elemento fundamental da teoria democrática.

O português enumera os principais valores do jornalismo: a liberdade, a independência e autonomia, a credibilidade, a verdade e a objetividade (2007: 135).

Desses valores, Traquina destaca que nenhum tem sido tão discutido como a objetividade, que surgiu da necessidade do profissional se ater aos fatos, mas também desconfiar deles. E dois acontecimentos históricos contribuíram para o surgimento dessa desconfiança: a propaganda da I Guerra Mundial (1914-1918) e a criação da profissão de Relações Públicas. A guerra contribuiu por causa da propaganda eficiente protagonizada pelos EUA e a nova profissão, Relações Públicas, por causa da reprodução de fatos que atendiam a interesses particulares em detrimento do interesse público.

Dessa forma, a objetividade jornalística traça o caminho que o profissional deve seguir na construção da notícia: mostrar os fatos conflitantes; apresentar as provas auxiliares; fazer uso das aspas para destacar citações de outras pessoas; e estruturar a informação numa sequência apropriada, utilizando-se do conceito de “pirâmide invertida”.

Mas Traquina alerta: “a objectividade facilita a estandardização do produto e permite que os jornalistas sejam utilizados indiscriminadamente, ou seja, como um recurso permutável” (2007: 145).

Em um aspecto social mais amplo, se por um lado essa fórmula padroniza a construção da notícia, protegendo os repórteres em geral, por outro tende a prender a atenção do noticiário nos acontecimentos e não nas problemáticas em torno do fato.

Outro aspecto a destacar, em termos deontológicos, é que o jornalista depende do tempo, eixo central do seu trabalho. Notícia tem prazo de validade e é um produto que tem alto valor agregado quando lançado em primeira mão, o chamado furo jornalístico: “Quem ganha é quem primeiro dá a notícia”, diz Traquina, que nesse aspecto é lacônico: “ser profissional não é ser vítima, mas conquistador do tempo” (2007: 151).

O exercício da profissão fez com que os jornalistas adquirissem hábitos mentais associados aos conceitos de valor-notícia,⁹ que os fazem privilegiar a simplificação e o conflito. Nas palavras de Nelson Traquina:

A maneira de ver dos membros da comunidade jornalística privilegia uma visão bipolar – o mundo é estruturado em pólos opostos: o bem e o mal, o pró e o contra, etc. As regras de objectividade, bem como a vontade de simplificar e/ou estruturar o acontecimento de forma dramática, explicam essa visão popular (ibidem:158).

Um aspecto importante para se entender a complexidade da cobertura jornalística de acidentes aéreos, é compreender o papel de destaque das famílias de vítimas nesse processo, oportunamente lembrada por Traquina em outro contexto:

Outra característica da maneira de ver desta comunidade interpretativa [os jornalistas] é também a tendência para estruturar os acontecimentos em torno de indivíduos. As estórias de `interesse humano' centram-se em indivíduos em situações contingentes ou em paradoxos actuais. Essas estórias salientam a violação daquilo que se espera (ibidem: 160).

Enquanto Nelson Traquina apresenta um trabalho histórico e mais teórico, o brasileiro Ricardo Noblat escreve com outra perspectiva, menos didático e mais informal, com vários exemplos pessoais de cobertura jornalística, o que inclusive denuncia a influência que a cultura local, do Brasil, provoca na forma como os autores transferem os conhecimentos de suas profissões.

Noblat começa explicando aos leitores que um jornal deve servir à comunidade onde circula, atuando como “implacável fiscal dos atos dos poderes público e privado” (2004: 15). E que jornalista pensa que sabe de tudo, mas na verdade é um especialista em generalidades (ibidem: 24).

Enquanto Traquina esboça didaticamente a objectividade jornalística, Noblat faz o mesmo serviço, porém de maneira mais informal:

Manda outra lei do jornalismo que se duvide sempre de tudo e de todos - principalmente do que você imagina ter visto ou estar vendo. Nem tudo é como parece. Ou melhor: nada é como parece. Se alguém lhe contar uma história, primeiro

⁹ Nelson Traquina compara os valores-notícia aos óculos particulares dos jornalistas (Traquina, 2007: 186).

duvide. Depois torne a duvidar. Só acredite e publique quando não lhe restar alternativa. Os jornais estão cheios de mentiras ou de meias verdades. A televisão, idem, o rádio, idem, a internet, idem. A informação manipulada é o mais poderoso meio de controle das consciências jamais inventado pelo homem (Noblat, 2004: 38).

Complementa dizendo que “a neutralidade jornalística diante de um fato é uma utopia a ser perseguida sem descanso, assim como a utopia de um mundo mais igualitário”. E da mesma forma que Traquina considera a imprensa elemento fundamental da teoria democrática, Noblat sintetiza:

O público que julgue o meu trabalho. Ele pode me censurar com sua repulsa ou me premiar com seu respeito e assentimento. Se não serve para esclarecer, alertar, forjar consciências e contribuir para a construção de um mundo menos injusto e desigual, para que serve mesmo o jornalismo? (Noblat, 2004: 41)

Por fim, Noblat sugere o código de conduta a ser perseguido pelo jovem jornalista: livrar-se de filtros e idéias preconcebidas; saber que boas histórias podem estar em coisas simples (porque jornalista adora coisas complicadas); a história precisa ter começo, meio e fim; escrever o essencial; a história tem de convencer (primeiro o jornalista e depois os outros); dizer mais, sem dizer demais; precisa ter uma idéia marcante (ou uma frase lapidar); e uma história não pode ser contada da mesma forma como se conta outra. Um momento específico do livro de Noblat merece destaque pela analogia que pode apresentar com a cobertura de acidentes aéreos:

O mundo se divide entre bandidos e mocinhos. O mocinho de hoje pode ser o bandido de amanhã – e vice-versa. Mas sei – ou posso saber – quando estou diante do bandido no exercício da bandidagem. Devo ouvi-lo para que se defenda. Jamais, contudo, o tratarei como a vítima. Ela será mais bem tratada. Porque creio sinceramente [...] que a imprensa existe, antes de tudo, para socorrer os aflitos. E afligir sem dó os seus algozes (Noblat, 2004: 65).

Portanto, na ocorrência de um acidente aeronáutico a deontologia do jornalismo tenderá a guiar o profissional para a construção de uma notícia objetiva, presa aos fatos, estruturada no conceito de “pirâmide invertida” (em que se faz necessário responder “quem causou o acidente” e “por que o acidente aconteceu”)<, e fortemente humanizada por meio de depoimentos de pessoas afetadas pelo ocorrido. Tudo feito o mais rapidamente possível a fim de se divulgar a notícia em primeira mão. Como teoriza Chaparro:

A instantaneidade e a abrangência ilimitada da difusão eliminaram os intervalos entre o momento da materialização dos fatos e sua divulgação em forma de notícia. E esse é um detalhe de extraordinária importância, se levarmos em conta a combinação de duas variáveis: com a eliminação do intervalo entre o fato e seu relato, *a notícia passou a fazer parte do acontecimento*; formatado como notícia, *o acontecimento ganhou eficácia de ação discursiva*, com capacidade de produzir confrontos e efeitos imediatos (Alcântara, Norma; Chaparro, Manuel; e Garcia, Wilson, 2005: 25).

Diante desse desafio imposto pelo tempo, passou a ser uma obrigação institucional a pronta-resposta da instituição, na forma de ação ou informação. É como orienta o “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira”:

Cooperar é essencial para projetar uma imagem profissional e de credibilidade diante do repórter e, conseqüentemente, da sociedade brasileira. Como muitas empresas e organizações públicas já descobriram em momentos de crise, os dias para fugir da imprensa acabaram e a expressão “nada a declarar” não serve mais. Sempre há uma fonte a ser ouvida pelo repórter para ocupar o espaço destinado à instituição, seja para criticar, atacar, ou simplesmente para dizer algo que nada acrescenta ao debate (2010: 71).

A segunda parte deste trabalho aborda a questão da investigação de acidentes aéreos no Brasil e suas conseqüências, sendo o primeiro capítulo destinado a explicar a metodologia empregada pela Aeronáutica na investigação desse tipo de ocorrência.

PARTE II - A INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES AERONÁUTICOS

1 O PROTOCOLO DA INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES AÉREOS

Acidente aéreo é definido¹⁰ como toda ocorrência relacionada à operação de uma aeronave, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado e, durante o qual, pelo menos uma entre três possíveis situações ocorra.

A primeira situação é que uma pessoa sofra lesão grave ou morra como resultado direto de: estar na aeronave; ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou ser submetida à exposição direta de sopro de hélice, rotor ou escapamento de jato.

A segunda situação é que a aeronave sofra dano ou falha estrutural que: afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; ou exija a realização de grande reparo ou substituição do componente afetado.

A terceira e última situação caracterizada como acidente aéreo é que a aeronave seja considerada desaparecida ou completamente inacessível.

Qualquer outro problema envolvendo aeronaves e/ou passageiros pode ser enquadrado não como acidente, mas sim como incidente aeronáutico e foge ao escopo dessa pesquisa.

Assim, quando acontece um acidente aeronáutico no Brasil, a investigação da ocorrência pela autoridade aeronáutica nacional se dá segundo princípios estabelecidos pela Organização da Aviação Civil Internacional (OACI),¹¹ criada em 7 de dezembro de 1944, por meio da Convenção de Chicago, para garantir o desenvolvimento seguro e ordenado da aviação internacional.

A Convenção foi ratificada no Brasil pelo decreto nº 21.713, de 27 de agosto de 1946, e é composta por diversos anexos com temas específicos. O Anexo 13 da Convenção é o foco de atenção deste trabalho, pois é a parte do documento internacional que define a

¹⁰ O termo acidente aéreo é definido pela norma do Comando da Aeronáutica NSCA 3-13, denominada Protocolos de Investigação de Ocorrências Aeronáuticas da Aviação Civil conduzidas pelo Estado Brasileiro.

¹¹ Também conhecido pelo termo em inglês ICAO (*International Civil Aviation Organization*). É uma agência subordinada à ONU, sediada em Montreal-Canadá e congrega mais de 190 países membros.

metodologia que deve ser empregada na investigação de acidentes aeronáuticos nos seus mais de 190 países membros. De forma geral, chegou-se ao consenso mundial de que esse tipo de investigação deveria ocorrer de forma sigilosa a fim de se buscar apenas a prevenção de novos acidentes.

No Brasil, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República, é o órgão que regula e fiscaliza as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil. Segundo o órgão:

Pelo artigo 37 da convenção [de Chicago], os estados contratantes se obrigaram a colaborar a fim de atingir a maior uniformidade possível em seus regulamentos, sempre que isto trazer vantagens para a atividade. Para este fim, a OACI emitiu documentos, hoje chamados "anexos", estabelecendo práticas e padrões sobre os diversos assuntos que compõem a aviação civil, a maior parte deles com o objetivo de estabelecer níveis mínimos de segurança. Assim, surgiram o anexo 1, sobre licenciamento de pessoal, o anexo 8, sobre aeronavegabilidade, o anexo 13, sobre investigação de acidentes aeronáuticos [grifo nosso], etc.¹²

Com o passar dos anos, o estado brasileiro delegou ao CENIPA (Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos), órgão ligado diretamente ao Comando da Aeronáutica, a responsabilidade por investigar esse tipo de acidente.

Sediado em Brasília-DF, a criação do CENIPA, em 1971, possibilitou o surgimento de uma nova filosofia a ser difundida no Brasil, alinhada aos preceitos do Anexo 13 da Convenção de Chicago: a palavra “inquerito” foi eliminada dos processos de investigação, que passaram a ser realizadas com o único objetivo de promover a prevenção de acidentes aeronáuticos.

Ao trabalhar de forma técnica na investigação de um acidente, sem procurar culpados, mas somente os fatores contribuintes¹³ da ocorrência, o CENIPA pretende alcançar uma maior cooperação dos elos envolvidos em elucidar a tragédia, com o objetivo de reconstituí-la da melhor forma possível. A divulgação mundial dessa análise detalhada,

¹² A segurança de Voo no Sistema de Aviação Civil. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/segVoo/historico.asp>>. Acesso em: 18 set 2014.

¹³ Fator contribuinte é definido pela Aeronáutica (NSCA 3-13) como condição, ação, omissão ou a combinação delas, que se eliminadas, ou mitigadas, podem reduzir a probabilidade do acontecimento de uma ocorrência aeronáutica, ou reduzir a severidade das consequências dessa ocorrência. A identificação do fator contribuinte não implica em uma presunção de culpa ou responsabilidade civil ou criminal.

em consequência, alerta a comunidade aeronáutica mundial e tende a tornar a aviação mais segura.

A fim de comparar a forma de atuar do Brasil com outros países, tomemos o exemplo de Portugal, onde o Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves (GPIAA) é a autoridade portuguesa responsável pela investigação de acidentes aéreos no país, estando subordinada ao Ministério da Economia e do Emprego.

A Convenção de Chicago foi ratificada pelo país em 17 de fevereiro de 1947. No sítio eletrônico do GPIAA é possível verificar a semelhança na filosofia de trabalho com o correspondente órgão brasileiro:

As investigações de acidentes e incidentes têm por único objetivo prevenir acidentes e incidentes futuros, sem apurar culpas nem imputar responsabilidades, em conformidade com o Anexo 13 da Convenção de Chicago, o Regulamento (UE) nº 996/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de outubro, o Decreto-Lei nº 318/99, de 11 de agosto e o Decreto-Lei nº 80/2012, de 27 de março. No exercício das suas atribuições, o GPIAA funciona de modo independente da autoridade nacional de aviação civil e de qualquer outra parte ou entidade cujos interesses ou atribuições possam colidir com a missão que lhe foi confiada ou influenciar a sua objetividade.¹⁴

Como se nota, a metodologia que rege os princípios de atuação desse tipo de profissional é clara, formalmente descrita e semelhante à brasileira. O CENIPA ainda dedica um espaço no sítio eletrônico da instituição para perguntas/respostas e explica o que é a investigação realizada pela Aeronáutica e qual a sua importância:

[O que é] O Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER) não trabalha com "causa" de acidente, mas com fatores contribuintes. "Causa" se refere a um fator que se sobressai, que seja preponderante, e a investigação SIPAER não elege um fator como o principal. Ao contrário, trabalha com uma série de fatores contribuintes que possuem o mesmo grau de influência para a culminância do acidente.

[Importância] A investigação de acidente aeronáutico é de grande importância para melhorar o máximo possível a segurança de voo, seja militar ou civil. Por causa disso, existem convenções e resoluções internacionais para padronizar procedimentos de apuração, análise e recomendações, sempre com o objetivo de evitar a recorrência de casos.¹⁵

¹⁴ Apresentação. Disponível em: <<http://www.gpiaa.gov.pt>>. Link: Apresentação. Acesso em: 15 ago 2014.

¹⁵ O que é investigação?. Disponível em: <<http://www.cenipa.aer.mil.br/cenipa/index.php/o-que-e-investigacao>>. Acesso em: 20 ago 2014.

Portanto, tanto o CENIPA quanto o GPIAA são instituições que possuem papéis muito bem definidos no Brasil e em Portugal, respectivamente. Sobre o papel de uma instituição na sociedade, Berger e Luckman afirmam:

Os papéis representam a ordem institucional. Esta representação realiza-se em dois níveis. Primeiramente a execução do papel representa a si mesma. Por exemplo, empenhar-se em julgar é representar o papel de juiz. O indivíduo julgador não está atuando “por sua própria conta”, mas *qua juiz*. Em segundo lugar, o papel representa uma completa necessidade institucional de conduta. O papel de juiz relaciona-se com outros papéis, cuja totalidade compreende a instituição da lei. O juiz atua como representante desta instituição. Somente mediante esta representação em papéis desempenhados é que a instituição pode manifestar-se na experiência real.

Embora o papel do CENIPA compreenda analisar dados apenas para subsidiar investigações que visam à prevenção, a realidade brasileira mostra que esses dados têm sido requisitados pela Justiça a fim de assessorar o órgão na busca por culpados.

Tomemos por exemplo o maior acidente da aviação brasileira, ocorrido no ano de 2007 e que vitimou 199 pessoas. Em 2010, o jornal brasileiro *Folha de São Paulo* publicou matéria com a seguinte chamada: “Justiça determina que Cenipa entregue relatório sobre acidente da TAM em 48 horas.”¹⁶ Detalhe importante: o relatório ainda não estava concluído.

A utilização do material produzido pelo CENIPA por familiares de vítimas na tentativa de reparar danos pessoais tem sido uma constante. Entretanto, a entrada em vigor da lei nº 12.970, de 8 de maio de 2014, estabeleceu que fontes de informações, análises e conclusões da investigação de acidentes aeronáuticos, provenientes do CENIPA, não serão utilizados para fins probatórios nos processos judiciais e procedimentos administrativos diversos envolvendo esses acidentes. Essa decisão representa uma vitória para a investigação aeronáutica, porém altera substancialmente a relação envolvendo CENIPA, imprensa e familiares, como se pode constatar no acidente aéreo que resultou na morte de um candidato à presidência do Brasil nas eleições de 2014.

Na manhã do dia 17 de agosto de 2013, um jato executivo decolou da cidade do Rio de Janeiro com destino à Base Aérea de Santos, situada na cidade litorânea do

¹⁶ Justiça determina que Cenipa entregue relatório sobre acidente da TAM em 48 horas. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2010/03/714063-justica-determina-que-cenipa-entregue-relatorio-sobre-acidente-da-tam-em-48-horas.shtml>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Guarujá, próximo da capital paulista. A aeronave caiu sobre a cidade de Santos e as sete pessoas a bordo faleceram. Por ter um candidato à presidência do Brasil como passageiro, o acidente ganhou imediato destaque midiático nacional e internacional.

Diante da enxurrada de notícias que costumam aparecer nesses momentos, das mais variadas fontes, surgiu a especulação de que a presidente do Brasil à época, Dilma Rousseff, criou a lei nº 12.970 para poder sabotar o avião em que estava o candidato a presidente Eduardo Campos, haja vista os dados da investigação da Aeronáutica estarem protegidos por lei.

Teorias de conspiração desse tipo se espalharam rapidamente, principalmente nas mídias sociais, a ponto de sítios eletrônicos diversos, como o www.boatos.org¹⁷, precisarem desmentir essas distorções. De qualquer forma, este acidente mostrou claramente o potencial midiático que a aprovação dessa lei poderá ocasionar no contexto de um eventual acidente aéreo na aviação comercial.

O fato é que essa lei apenas contribui para que o CENIPA, órgão investigador brasileiro, obedeça o preconizado pela OACI, conforme detalhado na Norma de Serviço do Comando da Aeronáutica denominada NSCA 3-13. Assim, o investigador militar segue um protocolo padrão, a fim de que seja cumprido, com uniformidade, as normas e práticas recomendadas - *Standards and Recommended Practices (SARP)* - estabelecidas pelo Anexo 13 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional.

A NSCA 3-13, atualizada em fevereiro de 2014,¹⁸ determina, no item 4.6.1, que a comunicação pública dos dados e das circunstâncias relativas à investigação de uma ocorrência aeronáutica, envolvendo aeronave civil, é prerrogativa do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), devendo esta ser realizada em coordenação com o CENIPA. Indica também, no item 4.7.5, que é responsabilidade do operador ou proprietário da aeronave a comunicação da ocorrência do acidente aeronáutico diretamente aos familiares das vítimas, se for o caso, e ao público em geral, bem como a divulgação da relação de pessoas embarcadas, de acordo com as normas regulatórias em vigor. E também explica que a investigação termina com a apresentação de um Relatório Final, elaborado com base nos dados coletados, na análise desses dados e na conclusão,

¹⁷ Mentira: Dilma cria lei para poder derrubar avião de Eduardo Gomes. Disponível em: <<http://www.boatos.org/politica-2/mentira-dilma-cria-lei-para-poder-derrubar-aviao-de-eduardo-campos.html>>. Acesso em: 14 mar 2015.

¹⁸ Legislação: NSCA. Disponível para download em: <<http://www.cenipa.aer.mil.br/cenipa/index.php/legislacao/category/1-nsca-norma-do-sistema-do-comando-da-aeronautica->>. Acesso em: 15 Mar 15.

que consiste da apresentação dos fatores contribuintes para o acidente, bem como das recomendações de segurança que vão alimentar as medidas de prevenção de novos acidentes. Sobre o Relatório Final, que se torna público após a aprovação pelo Comandante da Aeronáutica, a Norma ainda diz:

7.7 O Relatório Final não decorre do contraditório e da ampla defesa, e não recorre a qualquer procedimento de prova para apuração de responsabilidade civil ou criminal; estando em consonância com o item 3.1 do Anexo 13 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional [Convenção de Chicago], recepcionada pelo ordenamento jurídico brasileiro através do Decreto nº 21.713, de 27 de agosto de 1946.

Por ser um país continental, o CENIPA tornou-se o órgão central do Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER) no Brasil. Diante da necessidade de se chegar o mais rápido possível ao local de um acidente aéreo, o órgão é apoiado por sete Serviços Regionais de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SERIPA), localizados nas seguintes cidades: Belém (I), Recife (II), Rio de Janeiro (III), São Paulo (IV), Canoas (V), Brasília (VI) e Manaus (VII). Os SERIPA são encarregados do planejamento, gerenciamento e execução das atividades de segurança de voo nas suas respectivas áreas de atuação. O mapa a seguir mostra a distribuição dos SERIPA ao longo do território nacional e suas respectivas áreas de atuação.



Fig.1: Mapa do Brasil e áreas de atuação dos SERIPA

Portanto, o CENIPA representa a organização responsável por interagir permanentemente com a sociedade, seja em ações de prevenção de acidentes aéreos, ou especialmente na ocorrência de desastres aéreos. Como observa o Doutor em Comunicação e Semiótica da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Luiz Carlos Iasbeck:

A identidade das organizações emerge das relações que se estabelecem entre discurso e imagem. A qualidade e a intensidade dessas relações é que fornecem elementos capazes de serem orquestrados estrategicamente, um trabalho que denominamos “administração da identidade” (*apud* Kunsch, 2009: 08).

Como a legislação brasileira determina que a comunicação pública das circunstâncias relativas à investigação de acidentes aéreos é prerrogativa do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), veremos no próximo capítulo a evolução da comunicação na Aeronáutica e como ela é atualmente aplicada em relação a desastres aéreos.

2 POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO PARA ACIDENTES AÉREOS

Conhecer a história da comunicação social da Aeronáutica no contexto político do Brasil, que por mais de 20 anos foi governado por militares, possibilita compreender melhor a complexidade que pode existir na atual relação entre jornalistas e militares em geral. Na verdade, “é impossível compreender adequadamente uma instituição sem entender o processo histórico em que foi produzida” (Berger e Luckmann, 2013: 77).

O Ministério da Aeronáutica nasceu em 1941, mas somente em 1954 foi criado um serviço de comunicação social denominado Seção de Relações Públicas, ligado diretamente ao Gabinete do Ministro da Aeronáutica e com a função de atender as necessidades daquela autoridade.

Em 1961, a Seção de Relações Públicas recebeu a denominação de Relações Públicas do Gabinete do Ministro sendo que, no ano seguinte, passou a tratar dos assuntos relacionados aos acidentes aeronáuticos, inclusive no trato com a imprensa e com o público em geral. Pode-se afirmar, então, que os acidentes aéreos contribuíram para levar a comunicação social da Aeronáutica a se relacionar de forma mais ampla com a sociedade.

Esta evolução da comunicação na Aeronáutica acompanhou o crescimento que a área de Relações Públicas passou a ter no Brasil, consequência da chegada de grandes empresas multinacionais no país, em especial as norte-americanas. Foi em meados da década de 60 que também se consolidou a prática de assessoria de imprensa no Brasil.

Em 1969 a Relações Públicas do Gabinete do Ministro foi substituída pelo Serviço de Relações Públicas da Aeronáutica, que atuaria como órgão central de um Sistema de Relações Públicas da instituição, competindo-lhe: a cogitação e o estudo permanente das normas para o funcionamento do Sistema, a pesquisa da necessidade de esclarecimento dos públicos interno e externo do Ministério, o planejamento dos programas gerais e a supervisão do próprio Sistema.

Em 1970, o Serviço de Relações Públicas da Aeronáutica passou a ser denominado Centro de Relações Públicas do Ministério da Aeronáutica (CRPA) e em 1972 foi instituído o Sistema de Comunicação Social do Ministério da Aeronáutica.

Cinco anos depois, em 1977, foi aprovada a diretriz que estabelecia a Política de Comunicação Social do Ministério da Aeronáutica. O novo documento continha os fundamentos para a condução das atividades de comunicação social do Ministério.

Em 1986, a denominação do Centro de Relações Públicas foi alterada para Centro de Comunicação Social do Ministério da Aeronáutica, CECOMSAER, órgão central do Sistema de Comunicação Social do Ministério da Aeronáutica. Coube ao Centro harmonizar os trabalhos referentes às áreas de Relações Públicas, Assessoria de Imprensa e Propaganda e Publicidade.

Essa modernização da comunicação da Aeronáutica na década de 80, final do governo militar, foi oportuna e estratégica. Segundo o jornalista Sérgio Duarte, organizador da obra *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia*:

O ressurgimento da democracia, o movimento sindical, a liberdade de imprensa, novos padrões de competitividade e o prenúncio de maior exigência quanto aos direitos sociais e dos consumidores faz as empresas e instituições tomarem providências para se comunicar com a sociedade e seus diversos segmentos. E a imprensa foi identificada como o grande instrumento, o caminho mais curto para influenciar a agenda política, informar e construir uma imagem positiva (2010: 59).

Filosoficamente, a assessoria de imprensa tem por função estreitar a relação com um grupo social específico, os jornalistas. Dessa forma, é tratada em muitos países como integrante da área de Relações Públicas. Portugal é um exemplo claro dessa visão: o jornalista português que for atuar em um setor não jornalístico é obrigado a se afastar do sindicato e perde, pelo menos temporariamente, o direito a exercer o jornalismo. No Brasil ocorre o contrário, conforme explica Duarte (2010: 63):

A atividade de relações públicas inclui a “informação de caráter institucional entre a entidade e o público através dos meios de comunicação”, mas órgãos como Associação Brasileira de Imprensa e sindicatos sustentaram nos anos 80 que o relacionamento com a imprensa e a elaboração de produtos noticiosos, mesmo institucionais, são responsabilidades privativas dos jornalistas. Quando a legislação da profissão de jornalistas e relações públicas foi definida, na década de 60, a assessoria de imprensa não tinha relevância no mercado de trabalho e era parte integrante das atividades corriqueiras de relações públicas. O interesse pela ocupação profissional da área somente ocorreu no momento em que o mercado ganhou corpo.

Voltando à história da evolução da comunicação na Aeronáutica, a partir de 1990 o CECOMSAER deixou de ser chefiado por coronéis, último posto atribuído a um oficial superior, e passou a ser comandado por oficiais-generais, do posto de Brigadeiro do Ar. A justificativa para a mudança foi a grande responsabilidade requerida para o exercício do cargo.

Com a extinção do Ministério da Aeronáutica e a consequente criação do Comando da Aeronáutica, em 1999, o CECOMSAER recebeu a denominação de Centro de Comunicação Social da Aeronáutica.

Ao longo desses anos, a cultura aeronáutica instituiu que todos os integrantes do Comando da Aeronáutica são agentes de comunicação social, cabendo aos Comandantes, Chefes e Diretores, através dos órgãos ou dos elementos executivos que lhe são subordinados, a responsabilidade de assegurar o adequado provimento dos meios necessários ao cumprimento da Política de Comunicação Social da Aeronáutica.

A primeira Política (DCA 142-1) foi aprovada em 1º de setembro de 1988. A partir de então, passou por uma série de atualizações e recebeu a última modernização em 1º de julho de 2011. Um dos argumentos que provocou essa última atualização foi que “uma instituição, para atender aos próprios interesses e, ao mesmo tempo, satisfazer os anseios da sociedade, deve adotar uma política de comunicação que esteja alicerçada em princípios éticos e morais, ou seja, voltada para a responsabilidade social”¹⁹.

Conforme teoriza Duarte (2010: 62):

A boa atuação de uma assessoria aumenta a visibilidade pública da organização, a qualidade de informação que circula na sociedade e pode trazer efeitos mercadológicos e políticos predeterminados. Por perceber isso é que, cada vez mais, instituições têm interesse em divulgar suas atividades e políticas por meio dos meios de comunicação, buscando influenciar a opinião pública.

A atual Política de Comunicação Social da Aeronáutica define três objetivos básicos: projetar e preservar a boa imagem da Força Aérea Brasileira no âmbito da sociedade e da comunidade internacional; adequar e integrar a atividade de comunicação social ao preparo e emprego da Força Aérea Brasileira; e garantir a credibilidade e a transparência nos atos promovidos pela Instituição, salvaguardados os assuntos de Segurança Nacional.

Nota-se, por meio desses objetivos, a preocupação da instituição em prestar contas à sociedade. Como ensina Chaparro:

¹⁹ Prefácio da DCA 142-1, Política de Comunicação Social da Aeronáutica.

Nesse mundo falante e institucionalizado, o que dinamiza a realidade, e a altera, é a força desorganizativa ou reorganizativa da informação. Noticiar tornou-se a forma mais eficaz de agir no mundo da democracia e do mercado. E criar acontecimentos, recheá-los de conteúdo jornalístico, a mais competente intervenção discursiva das instituições (2000: 296).

Enquanto a Política de Comunicação mostra o que deve ser feito, existe outro documento oficial que define como a comunicação deve ser feita: é a DCA 142-2, Estratégia de Comunicação da Aeronáutica, reeditada em 18 de janeiro de 2012. Ao orientar como agir, o documento registra: “no que concerne à preservação da imagem institucional, as atividades de comunicação devem ser norteadas pela observância dos princípios éticos da verdade, responsabilidade, legitimidade, impessoalidade e consonância cívico-militar”.

A Estratégia mostra também que o Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica (SISCOMSAE) não atua de forma isolada, mas integrado ao Sistema de Comunicação Social do Poder Executivo Federal, como elo setorial, e à Assessoria de Comunicação Social do Ministério da Defesa, como elo subordinado.

Em 2010, ao completar 40 anos como Centro de Comunicação e diante de uma realidade midiática globalizada e instantânea, o CECOMSAER elaborou o “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira.” A publicação contém normas, procedimentos e recomendações para os profissionais, militares ou civis, que atuam em assessorias ou seções de comunicação social. O Manual é o principal documento a ser manuseado no dia-a-dia do profissional de comunicação da Aeronáutica e por isso será bem detalhado neste trabalho, pois explicita didaticamente a metodologia de trabalho do assessor de imprensa da instituição.

Ao destacar a importância da veiculação de notícias sobre a Força Aérea Brasileira (FAB)²⁰ para a construção da boa imagem da Aeronáutica, o documento aponta que, no ambiente democrático, a regra é a divulgação e o sigilo é a exceção, conforme previsto e regulamentado pela Constituição federal brasileira no inciso XIV, do artigo 5º, que assegura a todos o acesso à informação. E vai além:

²⁰ Embora Aeronáutica e Força Aérea Brasileira (FAB) sejam tratados como sinônimos, a FAB representa a aviação militar, parte integrante da Aeronáutica como um todo.

Segundo a legislação da própria instituição, cabe aos integrantes do Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica (SISCOMSAE), sob a coordenação técnica do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), estabelecer as “pontes” necessárias para que a Força Aérea mantenha um diálogo rotineiro, organizado, verdadeiro e no mais alto nível técnico e ético. Os profissionais envolvidos nessa tarefa têm deveres e funções previamente definidas, o que não isenta de responsabilidade os demais membros da instituição de contribuir para preservação dos valores que levam a sociedade a acreditar no serviço prestado pela Força Aérea ao país.²¹

O Manual também apresenta ao leitor o desafio dos novos tempos quando destaca a importância da comunicação realizada através da imprensa (2010: 12): “a visibilidade mediada é uma realidade imutável no atual estágio social do homem, principalmente com o advento das novas tecnologias para a área de comunicação”.

No tocante à imagem institucional, que remete ao primeiro objetivo da Política de Comunicação Social da Aeronáutica, o capítulo 2 do Manual explica que imagem é uma “representação mental, consciente ou não, formada a partir de vivências, lembranças e percepções passadas e passível de ser modificada por novas experiências” (ibidem: 26). Assim, quando um integrante da Instituição se apresenta para a imprensa, o profissional não está apenas informando ou esclarecendo um fato, mas também trabalhando a imagem que as pessoas poderão vir a ter da Aeronáutica.

O anexo 5 do Manual mostra como o profissional da Aeronáutica pode trabalhar com a imprensa de modo eficiente para preservar a boa imagem da Instituição. Insiste ao reafirmar que a Constituição Federal do Brasil assegura o direito de expressão e o de obter informações públicas de interesse da sociedade, mas ao mesmo tempo ampara o acesso limitado a informações sigilosas, que devem ser preservados pela instituição. Dessa forma, explica como a imprensa deve ser reconhecida:

A imprensa deve ser vista como um canal, devidamente filtrado, por meio do qual a instituição pode falar com seus públicos de interesse. É desse modo que os cidadãos formam opiniões sobre a instituição, exatamente na medida em que ela responde a uma situação ou apresenta suas realizações (ibidem: 69).

Baseado na experiência do CECOMSAER em gerenciamento de crises, o Manual apresenta uma tabela que simula o resultado do impacto de respostas e notícias, ratificando a importância do trabalho da assessoria de imprensa:

²¹ Conforma Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira (página 11).

FATO	+ RESPOSTA	= NOVA NOTÍCIA
Ruim	Ruim	Muito ruim
Ruim	Positiva (completa, inquestionável, convincente etc)	Ruim, tendendo para Neutra (de acordo com o conteúdo e o contexto)
Positivo	Ruim	Positivo, tendendo para Neutra (o ocorrido terá pouca ou nenhuma divulgação, o que mostrará desperdício de oportunidade)
Positivo	Positiva	Muito positiva

Fig. 2: Tabela sobre Impacto das Notícias

O anexo 7 do Manual aborda o Gerenciamento de Crises, fundamental para preservar a imagem de qualquer instituição em situações críticas. Entretanto, o documento destaca:

Nenhuma empresa ou instituição pública está livre da possibilidade de enfrentar uma crise de imagem com a opinião pública. Embora sejam inevitáveis, as crises podem ser minimizadas e até revertidas. Para isso, torna-se necessário identificar quais são as vulnerabilidades da instituição e agir preventivamente. A surpresa leva ao imprevisto e, conseqüentemente, ao fracasso no gerenciamento de situações especiais (ibidem: 85).

No cenário de crise, o manual sugere, entre outras ações, acompanhar o noticiário, colocar em prática um plano de ação para situações especiais (manual de crise), manter um porta-voz qualificado e treinado para lidar com a imprensa, preparar argumentos para alimentar o noticiário, etc. Porém, uma dica merece especial atenção: “não adianta um sistema perfeito de administração do problema, se a relação com a mídia é frágil (importante construir um bom relacionamento com a imprensa antes da crise)”.

Diante do exposto, nota-se que o Manual tem importância estratégica, especialmente porque o CECOMSAER não trabalha sozinho. Como dito, ele é o órgão central do Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica, que abrange mais de 300 organizações militares, somente no Brasil. Assim, embora os elos de comunicação tenham relativa autonomia para atuar nos campos clássicos da Relações Públicas ou Propaganda e Publicidade, as ações envolvendo a Assessoria de Imprensa são acompanhadas diretamente pelo órgão central, sendo o Manual um suporte imediato de assessoramento aos elos. Ou

seja, no caso de qualquer questionamento midiático envolvendo uma organização militar da Aeronáutica, ou algum militar ou civil da instituição, o CECOMSAER é comunicado e presta assessoria à distância. Entretanto, se o assunto em pauta contiver potencial para comprometer a imagem da instituição no âmbito regional, uma equipe do Centro de Comunicação normalmente é deslocada àquele local a fim de proporcionar assessoria direta. Nos casos em que o fato questionado possua potencial para comprometer a imagem da instituição no Brasil, como acidentes aéreos de grande proporção, o Centro assume o controle total do processo de comunicação.

É importante notar que os acidentes aéreos ocorridos no Brasil são tratados pelo CENIPA segundo uma lógica sistêmica semelhante à praticada pelo CECOMSAER. O CENIPA também é o órgão central de um sistema de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos (SIPAER), composto por sete SERIPA (Serviços Regionais de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos) espalhados estrategicamente pelo Brasil, conforme visto no capítulo anterior.

Para a comunicação social da Aeronáutica atuar de forma eficiente em um país continental, com responsabilidade para investigar acidentes aéreos numa região que abrange 22 milhões de Km², quase três vezes a extensão territorial do Brasil, algumas considerações precisam ser feitas.



Fig 3: Área de 22 milhões de km² sob responsabilidade do Brasil (para operações de busca e salvamento de aeronaves, incluindo a investigação de acidentes aéreos).

A primeira consideração é que grande parte desses acidentes acontece longe dos maiores centros urbanos do Brasil, afastado do triângulo que une as cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília, sendo as duas primeiras as sedes dos mais importantes veículos de comunicação do país e a terceira, a capital política do Brasil.

A segunda consideração a ser feita é que esses acidentes envolvem aeronaves (aviões e helicópteros) com poucas pessoas a bordo, o que limita o potencial de escândalo que um fato desse tipo pode conter. Assim, com poucos mortos, o desastre tende a ter uma cobertura limitada, apenas regional.

E a terceira consideração é que, como acontecem muitos acidentes no país, a cobertura intensa, em nível nacional e internacional, tende somente a ocorrer caso algum critério de noticiabilidade a mais possa caracterizar o infortúnio.

Em que pese tais considerações, salvo raras exceções em que o acidente aéreo aconteça no mar ou em meio à selva amazônica, a imprensa normalmente chega ao local antes dos profissionais da Aeronáutica, provocando uma participação midiática imediata do investigador que, ao mesmo tempo em que realiza os trabalhos técnicos, precisa atuar como porta-voz da Aeronáutica.

Portanto, o CECOMSAER dispensa especial atenção ao treinamento desses profissionais, que são obrigados a atuar como porta-vozes sem orientação local do Centro de Comunicação. Essa primeira participação da Aeronáutica perante a imprensa é fundamental para informar minimamente a sociedade sobre o ocorrido e contribuir positivamente para a boa imagem da instituição.

Tendo em vista tais peculiaridades, o investigador é treinado para difundir três principais idéias que devem ser repassadas aos jornalistas no local do acidente aéreo: o trabalho inicial do investigador é colher o maior número de dados possíveis para posterior análise, sem pré-julgamentos; a investigação não tem prazo para ser concluída; e a Aeronáutica não busca culpados e sim os fatores que contribuíram para o acidente.

Para acidentes aéreos envolvendo a aviação comercial, que em geral apresenta muitos feridos e/ou mortos, bem como para os acidentes envolvendo passageiros de grande interesse público, o investigador local inicia a relação midiática segundo os preceitos apresentados e, de imediato, o CECOMSAER passa a participar do processo de comunicação, de preferência na localidade do acidente.

Essa intervenção se justifica porque uma série de demandas costumam surgir em pouco espaço de tempo e é preciso definir uma equipe de trabalho específica para dialogar com a imprensa. Como explica o “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira”:

Propagação: notícias importantes ou bombásticas, frequentemente, são seguidas por uma enxurrada de outras notícias sobre o mesmo assunto, como se um veículo “contaminasse” o outro, formando uma “onda de choque”. Por exemplo: se uma série de acidentes aéreos acontece num curto espaço de tempo, a mídia acaba gerando uma série de reportagens sobre aviação relacionadas com o tipo de aeronave envolvida no incidente, à infraestrutura aeroportuária ou ao trabalho de fiscalização e regulamentação estatal, entre outros pontos. Por esse motivo, a pronta-resposta precisa ser completa, aplicada no tempo certo e capaz de esclarecer, quando possível, os fatos (2010: 71).

Diante de uma realidade nacional em que a cada 2,5 dias acontece um acidente aéreo no Brasil, os jornalistas se relacionam com militares da Aeronáutica frequentemente e por todos os lados: no local do acidente, quando técnicos militares chegam para adotar as medidas iniciais de investigação, ou no acompanhamento do caso, quando assessores de imprensa militares complementam as agendas midiáticas referente aos desastres. Apesar de, em alguns casos, jornalistas brasileiros mais antigos ainda criticarem a presença de militares no processo de construção da notícia, a legislação aeronáutica para o assunto está alinhada à deontologia da profissão jornalística. E não há dúvida de que a competência dos profissionais de comunicação da Aeronáutica é testada diariamente pela imprensa, o que tem contribuído na construção de uma credibilidade que só traz benefícios para a imagem da instituição.

Entretanto, os novos processos de comunicação, em particular oriundos da comunicação digital, têm revolucionado as formas de diálogo das instituições com a sociedade. A imprensa deixou de ser o único canal de ligação com a sociedade. Mesmo nesse cenário mais democrático, o assessor de imprensa continua tendo um papel estratégico nessa relação. É o que aponta Duarte:

Neste ambiente ainda em mutação, as fronteiras profissionais se diluem, o corporativismo reduz sua força, o conhecimento especializado assume-se como parte de um processo amplo, integrativo, global e sistêmico. A imprensa tradicional perde importância relativa como arena pública e mensageira. O assessor de imprensa tem o desafio de manter a competência na atividade original e, ao mesmo tempo, assumir a ampliação das responsabilidades e possibilidades como comunicador em um ambiente

volátil, em transformação permanente e de enorme potencial. Independentemente da ampliação da atuação, permanece com a saudável responsabilidade de ampliar o ambiente de transparência, qualificando os relacionamentos e agilizando os fluxos de informação de maneira a que a comunicação seja mais efetiva em benefício da organização e da sociedade (Duarte, 2010: 71).

No cenário negativo característico do acidente aéreo, as instituições envolvidas na solução da crise precisam atuar de maneira eficiente a fim de serem enxergadas pela sociedade como necessárias ao equilíbrio daquela comunidade. Nesse sentido, Berger e Luckmann destacam que “a transmissão de significado de uma instituição baseia-se no reconhecimento social dessa instituição como solução ‘permanente’ de um problema ‘permanente’ da coletividade dada” (2013: 95). Portanto, nesses momentos críticos, o trabalho competente difundido por uma comunicação social eficiente tende a fortalecer cada vez mais a imagem da Instituição.

Embora a Aeronáutica esteja estruturada para prover atendimento imediato à imprensa em casos de acidentes aéreos, as famílias das vítimas do acidente não são deixadas de lado pela instituição. É sobre essa relação da Aeronáutica com as famílias que o próximo capítulo tratará.

3 REAÇÃO DAS FAMÍLIAS NO ACIDENTE AERONÁUTICO

Embora raros, acidentes aéreos na aviação comercial acontecem e surpreendem a todos. O maior acidente aéreo do Brasil ocorreu em 2007, quando um Airbus da empresa aérea TAM, procedente de Porto Alegre – RS, atravessou a pista de pouso do aeroporto de Congonhas – SP e colidiu com um prédio da própria companhia aérea. Morreram 199 pessoas, sendo 187 a bordo e 12 em solo.

Em que pese as diversas abordagens religiosas e filosóficas acerca da dor que uma morte representa para os mais próximos, o foco deste trabalho se prende aos efeitos midiáticos desse momento, onde um dos objetivos da imprensa é transmitir à sociedade o significado emocional da tragédia.

No dia seguinte ao acidente da TAM, o jornal *Folha de São Paulo* estampava em toda a primeira página somente notícias do acidente, com a seguinte manchete: “Airbus da TAM com 176 atravessa via, bate e explode em Congonhas”.²²

O caderno local do jornal, chamado Cotidiano, com 16 páginas, reservou 10 para o assunto, tendo como título principal: “Tragédia em Congonhas”. Assim, menos de 12 horas após o acidente, um jornal impresso já disponibilizava para a sociedade uma quantidade impressionante de notícias sobre a catástrofe. As vítimas e os personagens em atos heróicos dominaram o noticiário.



Fig. 4: Páginas iniciais do caderno Cotidiano (jornal Folha de São Paulo, em 18 jul. 2007).

Fonte: <<http://acervo.folha.com.br/fsp/2007/07/18/15//5298813>>.

²² As primeiras informações sobre números de vítimas estavam erradas. Foram 187 mortes a bordo.

Uma das matérias tem o seguinte título: “Entre as vítimas, deputado do PSDB e empresários”.²³ O texto mostra a reação das famílias diante desse tipo de tragédia, bem como evidencia a complexa relação entre imprensa e empresa aérea logo após o acidente. Seguem alguns trechos:

(...) Em Porto Alegre, o desespero de parentes e amigos de passageiros com a falta de informações sobre o acidente tomou conta do aeroporto nas horas seguintes à tragédia (...). Irritados, dez familiares tentaram derrubar as portas de vidro de um auditório onde seriam fornecidas informações (...). Os parentes tentaram invadir o balcão da companhia e foram contidos por seguranças (...). Os familiares que estavam aguardando informações em um hotel continuaram sem notícias da TAM até a 1h35, quando uma rádio começou a divulgar a lista completa de passageiros (...). Houve desespero, muito choro e gritaria. Pessoas chegaram a se jogar no chão. Nesse momento, não havia funcionário da TAM no local (Folha de São Paulo: 18 Jul 2007).

Passados cinco anos do acidente, matérias ainda eram produzidas para propagar dramas familiares. A revista semanal “IstoÉ”²⁴ publicou: “Refazendo a vida. O que os familiares das vítimas têm feito para reconstruir o cotidiano cinco anos depois do maior acidente aéreo brasileiro”. São casos de mães que perderam filhos. O efeito é inegavelmente comovente. Um deles é retratado assim:

“Ainda me arrepio quando falo sobre isso”, diz a administradora Sílvia Masseran Xavier, 56 anos. Faz pouco mais de um mês que ela e o marido Archelau, 59, voltaram de Gramado (RS). A escolha não foi aleatória. A cidade gaúcha foi o último destino da filha Paula, morta aos 23 anos no acidente junto com o namorado, quando voltavam da viagem de comemoração dos dois anos de namoro. Entre os escombros da tragédia, um pequeno tesouro estava guardado para a família Masseran Xavier. Apesar do incêndio, forte o suficiente para consumir quatro corpos de vítimas, o chip de memória da câmera de Paula foi preservado, com 160 imagens em seu interior. “Visitamos todos aqueles lugares que apareciam nas fotos”, conta Sílvia. “Foi o encerramento de um ciclo e foi bom para passar a saudade”, diz (Isto É: 13 Jul 2012) .

Retornando ao conceito de valor-notícia, foi mostrado que datas, em especial aniversários de desastres, é um importante atributo para transformar um fato em notícia. E este fato em particular continha mais um valor-notícia: o conflito. Assim, na matéria

²³ A íntegra da matéria pode ser vista no sítio eletrônico do jornal Folha de São Paulo denominado Acervo Folha (<http://acervo.folha.com.br>), inserindo a data 18 de julho de 2007. Acesso em: 7 set 2014.

²⁴ A revista semanal Isto É é a terceira de maior tiragem no Brasil, com mais de 340 mil exemplares semanais. Disponível em: <http://www.istoe.com.br/reportagens/221402_REFAZENDO+A+VIDA>. Acesso em: 20 mai 2014.

abaixo é possível verificar o tratamento dado à Aeronáutica no 5º aniversário do acidente da TAM. O texto termina com a exploração do imbróglio judicial que envolve o caso, ao mesmo tempo em que já apresentava a complexidade de uma proposta de lei em andamento que, mesmo antes de ser aprovada, já podia comprometer a imagem da Aeronáutica:

Novo rumo foi dado em julho passado, quando o Ministério Público denunciou três responsáveis pelo acidente: a ex-diretora da Anac, Denise Abreu, e dois funcionários da TAM à época: Alberto Fajerman e Marco Aurélio dos Santos de Miranda e Castro. “Optei por denunciar quem tem claramente responsabilidade pelo acidente”, diz o procurador Rodrigo de Grandis. A palavra final do juiz, porém, só deve ser dada dentro de dois anos. Outro fato que tira o sono dos familiares das vítimas é a tramitação no Congresso do Projeto de Lei nº 2.453. A proposta pretende tornar sigilosas as investigações realizadas pela Aeronáutica, o que dificultaria ações criminais após acidentes aéreos. “É algo controverso e que precisa ser melhor discutido”, avalia Carlos Camacho, diretor de segurança do Sindicato Nacional dos Aeronautas [grifo nosso] (Isto É: 13 Jul 2012).

Nesses exemplos, fica impossível desconsiderar a divisão de mundo entre mocinhos e bandidos que Ricardo Noblat teoriza em seu livro. No lugar de mocinhos, famílias de vítimas. No lugar de bandidos, a empresa aérea TAM. E entre esses dois extremos: a Aeronáutica. E observa-se a preocupação existente, à época, em relação à possível aprovação de uma proposta formulada pelo CENIPA para evitar o uso de suas investigações pela Justiça para fins de criminalização.

O fato é que em 2014 entrou em vigor a lei nº 12.970 e, em consequência, fontes de informações, análises e conclusões da investigação de acidentes aeronáuticos, provenientes do CENIPA, não poderão ser utilizadas para fins probatórios na Justiça.

Esta lei não deve ser interpretada como resultado de uma insensibilidade da Aeronáutica em relação à morte alheia, como será visto adiante. Mas analisar perdas humanas em determinado país implica um mergulho na cultura daquela sociedade, pois de acordo com os valores de cada grupo social, a morte pode ser interpretada pelas mais diversas formas. No artigo “*Reflexões sobre a Dor*”, publicado na obra *Mediatização da Dor*, a autora Maria Laura Bettencourt Pires diz:

O luto pela morte de alguém, quer seja da família ou apenas um amigo, é uma experiência frequente e refere-se muitas vezes a um estado de perda, sendo as respostas à privação variadas e influenciadas pela personalidade, família, cultura e crenças. A dor pode ser física, emocional e espiritual, sendo tanto uma realidade

fisiológica como um conceito abstracto, mas é, sem dúvida, fundamental para o modo como enfrentamos a vida. [...] (2008: 124).

No Brasil, a Aeronáutica tem adotado uma forma particular e incomum de atender aos familiares de vítimas, fato que tem contribuído para amenizar a ansiedade e dor dessas pessoas. Como a companhia aérea tem por padrão, logo após o acidente, concentrar os parentes de vítimas em um hotel, o CECOMSAER instala no local um profissional de comunicação para manter os familiares permanentemente informados sobre o andamento de eventuais buscas pela aeronave desaparecida ou medidas iniciais de investigação do acidente.

Dessa forma, toda informação que será transmitida à imprensa é revelada minutos antes aos familiares, de forma que eles não sejam surpreendidos pelo noticiário. Essa atitude tem sido muito bem recebida pelos familiares e tornou-se um padrão de atendimento característico do Brasil.

Na divulgação do relatório final da investigação, adota-se o mesmo procedimento. Primeiro são apresentadas as conclusões da investigação aos familiares e, na sequência, a imprensa é convidada a conhecer o documento que conclui a participação da Aeronáutica nesse processo. Mário Rosa, escritor e jornalista especialista em crises de imagem, diz que a opinião pública é formada pela percepção e não pela realidade e, durante as crises, muitas vezes empresas e líderes insistem em argumentações racionais, quando imagens de iniciativas públicas têm maior capacidade de persuasão. E alerta:

Um dos erros mais comuns que constato durante as crises é que muita gente acredita que esse tipo de acontecimento exige uma lógica particular, uma forma própria de pensar e agir. Mas o fato é que, mais do que nunca, você está sendo jugado pelos valores do senso comum. Mais do que nunca, portanto, é preciso estar afinado com eles. É preciso pensar simples, como se faz nas situações comuns da vida. Essa é uma das maiores sofisticções exigidas pelas crises. Errar nessa premissa pode significar não se associar aos valores certos - e acabar sendo visto como vilão (Rosa, 2003: 180).

Como será visto adiante, essa relação direta e voluntária da Aeronáutica com os familiares permite trabalhar melhor o discurso institucional de que o CENIPA não buscará culpados. Iasbeck diz que a identidade de uma organização está diretamente ligada à produção da imagem que os discursos institucionais provocam na mente de quem os recebe. E diz:

No marketing empresarial e no âmbito das organizações fala-se muito em “trabalhar a imagem”, como se fosse possível determinar *a priori*, pelo discurso (e com segurança), um atributo que se forma fora dele, na mente do destinatário. Desconsidera-se, nesses casos, que os textos gerados por qualquer discurso sofrem um intenso processo de relativização (e revitalização) crítica, consciente ou inconsciente, quando são confrontados com a experiência, o repertório, os valores e as crenças do indivíduo ou do grupo de indivíduos que os recebem (*apud* Kunsch, 2009: 24).

Neste ponto, faz-se oportuno lembrar alguns conceitos relativos a “culturas nacionais”, pois abordam os valores defendidos e praticados pelos seres humanos nas mais diversas sociedades ou, em outras palavras, a cultura que caracteriza o ambiente social onde se vive. E nosso ambiente social sugere que quem mata deve ser punido, motivo pelo qual o trabalho da Aeronáutica não costuma ser bem assimilado pelos familiares com o passar do tempo. Nesse contexto, Geert Hofstede explica que, enquanto os símbolos, os heróis e os rituais representam práticas visíveis de uma cultura, os valores estão relacionados ao núcleo da cultura, definidos como “a tendência para se preferir um certo estado de coisas em face a outro” (Hofstede, 1991: 23). E explica:

Os valores fazem parte das primeiras coisas que as crianças aprendem de forma muitas vezes inconsciente. Os psicólogos do desenvolvimento pensam que por volta dos 10 anos de idade a maioria das crianças têm o seu sistema básico de valores solidamente adquirido, e que se torna mais difícil modificá-lo após essa idade. Pelo facto da sua aquisição precoce, a maioria de nossos valores são inconscientes. É-nos assim difícil falar sobre eles, e não são directamente perceptíveis do exterior. Podem apenas ser deduzidos através da forma como as pessoas actuam face a circunstâncias várias (*ibidem*: 24).

Certamente não é objetivo deste trabalho mergulhar nos importantes estudos de “programação mental” apresentados por Hofstede. Abordar sucintamente esta questão visa apenas lembrar que a comunicação organizacional deve estar atenta aos valores da sociedade à qual pertence a fim de se posicionar adequadamente para ser positivamente reconhecida naquele tecido social. Voltando a Iasbeck:

O fato de a imagem se formar na recepção e de o resultado desse processo não manter fidelidade com o discurso tal como é produzido pelo emissor leva-nos a admitir a necessidade de - na elaboração das estratégias de comunicação - conhecer melhor os mecanismos culturais que interagem no ato da recepção, o repertório, as experiências comuns e incomuns, os valores [grifo nosso], os sonhos e as crenças que povoam o imaginário de nossos públicos (*apud* Kunsch, 2009: 26).

Esta abordagem teórica é importante porque demonstra a complexidade inerente à relação entre investigadores e familiares, que certamente tende a frustrar não só os parentes de vítimas desses acidentes, como os indivíduos que valorizam a punição como instrumento corretivo para mal feitos. Iasbeck inclusive afirma que “a comunicação mais eficaz é aquela que satisfaz o cliente, aquela que diz o que ele gostaria de ouvir, a que lhe chega sem demandar um grande esforço de interpretação” (ibidem: 27).

A terceira parte deste trabalho apresenta e analisa os dados empíricos coletados, referentes aos principais atores envolvidos no contexto de acidentes aéreos: dos jornalistas (setoristas), o objetivo foi verificar a interpretação que esses profissionais dão a uma investigação de acidente aéreo que visa apenas prevenção; dos gestores da Aeronáutica, o objetivo foi verificar até que ponto a instituição defende, de fato, os rígidos processos de investigação estabelecidos pela OACI; das famílias de vítimas, o objetivo foi conhecer o julgamento deles em relação ao tratamento recebido e ao trabalho realizado pela Aeronáutica; e finalmente de profissionais que trabalharam diretamente com familiares de vítimas, o objetivo foi identificar se as demandas iniciais dos familiares são plenamente atendidas pela Aeronáutica.

PARTE III - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS EMPÍRICOS

Para buscar respostas ao questionamento que norteia esta pesquisa, foram enviadas questões, por e-mail, a dezenas de jornalistas, a três ex-chefes do CENIPA e a associações de vítimas de acidentes aéreos no Brasil. Duas profissionais da Aeronáutica que tiveram por missão apoiar familiares de vítimas dos maiores acidentes aéreos do país, logo após a ocorrência das tragédias, foram igualmente questionadas sobre o modo como percebiam o trabalho pessoal e da Aeronáutica. Uma oficial é Relações Públicas e a outra é Psicóloga. Assim, a proposta aqui é apresentar um panorama global de como os principais grupos sociais envolvidos diretamente em um acidente aéreo enxergam o trabalho da Aeronáutica, através do CENIPA, inclusive os próprios integrantes da Instituição.

Os 39 jornalistas consultados receberam, por mensagem eletrônica (e-mail), um questionamento acompanhado de um texto explicativo que diz o seguinte:

“A Aeronáutica investiga para apontar causas e trabalhar por uma aviação mais segura, divulgando essas causas. Alega que os envolvidos no acidente cooperam melhor com a investigação ao saberem que o processo não busca culpados. Por outro lado, as famílias das vítimas alegam que a Aeronáutica é o melhor instrumento para apontar os culpados pela morte de seus entes queridos, porque são técnicos no assunto. A pergunta que lhe faço é a seguinte: O Sr. (a) concorda com o fato de que a investigação do acidente com aviões, feita pela Aeronáutica, deve apenas apontar causas do acidente?”

Esses profissionais de imprensa selecionados têm em comum o fato de terem participado, em algum momento, da cobertura de acidentes aeronáuticos no Brasil.

Um outro e-mail foi enviado para três ex-chefes do CENIPA. Além da mesma pergunta feita aos jornalistas, foi solicitado aos oficiais-gerais um resumo do relacionamento profissional deles com a imprensa, com familiares de vítimas de acidentes aéreos e com o Poder Judiciário.

Os familiares das vítimas, por sua vez, estão agrupados em associações. Foram enviadas mensagens eletrônicas (com as mesmas informações enviadas aos jornalistas) a três delas: Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo TAM JJ3054,

Associação dos Familiares e Amigos do Voo 1907 (GOL) e Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos.

Totalizou a fase de recolha de dados os e-mails enviados a duas oficiais da Aeronáutica que trabalharam diretamente com familiares de vítimas.

Quanto aos resultados obtidos, dos 39 jornalistas consultados, dezessete (17) responderam ao questionário, com os seguintes resultados: 12 concordam que a Aeronáutica deva apenas buscar as causas com a finalidade de prevenir novos acidentes, quatro (4) defendem que a Aeronáutica deve também identificar os culpados e um (1) jornalista agradeceu o contato mas preferiu não emitir juízo de valor.

Embora a maioria dos jornalistas que responderam aos questionamentos defenda os princípios da Aeronáutica de investigar para prevenir (12), 50% deles, ou seja, seis (6), apontam a necessidade de se usar os documentos gerados pela Aeronáutica para identificar os culpados. Nenhum jornalista condenou explicitamente o uso, pela autoridade policial, do relatório do CENIPA para punir pessoas.

Uma importante jornalista, que à época trabalhava no jornal *Folha de São Paulo*, disse o seguinte:

(...) concordo também que os extensos relatórios sobre acidentes aéreos produzidos pela autoridade aeronáutica devam, sim, servir de base para processos judiciais. Mesmo sem apontar culpas e culpados, eles contêm dados, informações, falas, momentos que podem ser úteis à acusação, à defesa, aos eventuais jurados e aos juízes. Ou seja: são importantes para que se faça Justiça e para desqualificar versões leigas que comprometem juízos e alteram a realidade (...).

Outro jornalista, da Rede Record de televisão, respondeu da seguinte forma:

Concordo que, em tese, as investigações evoluam melhor sem que culpados sejam apontados. Mas creio que deva ser buscado um formato diferenciado no trabalho de apuração. Culpados dolosos devem ser apontados e até, se assim convier, sofrer penalidades ao fim do processo. Digo isto porque, sejam ou não apontados culpados, os responsáveis diretos, que tenham dolo por algum acidente, jamais vão cooperar. Pela experiência no trabalho, o culpado tem sempre a preocupação em não se colocar à disposição para ser acusado. Haja ou não risco de que lhe seja imputada culpa. Sem apontar culpados, o pesquisador concede privilégio ao responsável que talvez não tenha sido concedido às vítimas. Não creio que deva haver caça às bruxas e que as investigações se voltem apenas a responsabilizar os causadores do acidente. Mas culpados devem ser apontados porque este é o princípio básico da isonomia entre vítimas (ainda que não repare possíveis perdas) e causadores de acidentes. E não tenho

dúvida de que a Aeronáutica é o meio mais competente para apontar responsáveis e ainda se debruçar a estudos que evitem novos incidentes ou acidentes.

Uma diretora de jornalismo da Rede Globo de televisão mostra, em sua resposta, uma boa noção de como é complexa a visão jornalística sobre o trabalho realizado pelo CENIPA:

A Aeronautica não é órgão policial para fazer acusações ou apontar culpados por acidentes aéreos. Essa tarefa deve caber aos órgãos competentes. O trabalho de investigação de causas dos acidentes e proposição de ajustes em equipamentos, procedimentos e/ou adaptações da infraestrutura aeroportuária deve ser o objetivo restrito a Aeronautica. Isso não significa que as conclusões desse trabalho não possam ser requisitadas pelos órgãos competentes constituídos para orientar investigações próprias, na forma da lei.

E foi um jornalista da Rede Bandeirantes de televisão quem melhor sintetizou a complexidade que envolve a questão, considerando inclusive a boa imagem que a Aeronáutica detém perante a sociedade:

[...] Mesmo assim, cabe sempre lembrar que o sofrimento daqueles atingidos por perdas humanas se sobrepõe a todos os demais e que, em tais contextos, a expectativa dos cidadãos é a de poder contar com toda a ajuda possível para a celeridade na conclusão dos processos. Nesse sentido, a importância dos relatórios finais da Aeronáutica revestem-se não apenas da relevância de suas apreciações, mas, também, do peso institucional que esta Força detém frente à sociedade.

Por fim, um dos mais experientes jornalistas em coberturas de assuntos militares, pertencente ao jornal *O Estado de São Paulo*, é categórico:

Penso que a investigação dos acidentes aéreos devem, sim, indicar as causas e apontar os culpados. É garantia de isenção e de densidade da informação produzida. Seria também um significativo facilitador dos procedimentos do Ministério Público, reconhecidamente desaparelhado para realizar esse tipo de trabalho. A Aeronáutica tem a necessária competência técnica e a reconhecida ética que o trabalho implica.

Os ex-chefes do CENIPA fizeram questão de responder aos e-mails enviados e foram unânimes em defender a metodologia de trabalho do órgão e em condenar o uso da palavra “causas” do acidente. Explica Luís Roberto Lourenço²⁵:

A expressão "Causa" acaba induzindo a um entendimento de algo que se sobressai, que seja preponderante, e a investigação SIPAER [Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos] não elege um fator como o principal. Ao contrário, trabalha com uma série de fatores contribuintes que possuem o mesmo grau de influência para a culminância do acidente.

Jorge Kersul, por sua vez, foi o profissional que mais atuou junto à imprensa e familiares de vítimas, pois esteve à frente do órgão nos dois maiores acidentes da aviação comercial brasileira²⁶.

Quanto ao relacionamento com jornalistas, resume que a Força Aérea Brasileira tem aprimorado este relacionamento; que devemos emitir, periodicamente, informativos do desenvolvimento da investigação para suprir a imprensa com informações fidedignas, evitando distorções e pressão por parte dos jornalistas. Desta maneira, o general entende que a Aeronáutica pode comandar o processo e fazer chegar aos interessados a versão institucional dos fatos que, certamente, será melhor do que qualquer outra; e finaliza defendendo a necessidade da Aeronáutica ter pessoas com conhecimento na área jornalística a fim de suprir os meios de comunicação com aquilo que precisa ser divulgado.

Em relação às famílias de vítimas, Kersul sugere que não deve existir no mundo outro órgão de investigação mais “atencioso” com os familiares de vítimas do que o CENIPA. Crê que este é o caminho certo e que a Aeronáutica tem que levar, em primeira mão, as informações e atualizações disponíveis aos familiares. Insiste que os familiares devem ser respeitados, pois passam por momentos difíceis e não têm a quem mais recorrer, senão à Aeronáutica. O general lembra que nesse momento surgem os “especialistas de plantão”, apresentando à sociedade, sem responsabilidade, versões sobre o ocorrido que muito provavelmente não se confirmam durante as investigações oficiais. Por isso, defende veementemente que o órgão investigador, devidamente assessorado, se reúna com os familiares para dirimir dúvidas e desfazer boatos.

²⁵O Brigadeiro do Ar Lourenço foi chefe do CENIPA entre 15 Abr. 2012 e 16 Abr.2014.

²⁶ Em 2006 foi o acidente da GOL com a morte de 154 pessoas; e em 2007 o da TAM, com 199 mortes. Nesse período, Kersul era o chefe do CENIPA.

No tocante à relação com o Judiciário, Kersul explica que a tensão entre ambos não é um privilégio do Brasil, mas que no país a situação está melhorando a cada dia. Explica que a polícia não faz um bom trabalho para suprir o sistema jurídico das peças necessárias à decisão final de um juiz, e este acaba recorrendo à investigação do CENIPA, que tem formato e objetivos distintos da investigação policial.

Por fim, Kersul reforça a tese de que o uso da investigação do CENIPA afasta depoimentos voluntários que acelerariam e enriqueceriam a investigação e poderiam evitar novos acidentes. Exemplifica, por meio do prefácio da revista científica *Conexão SIPAER*²⁷, escrito pelo juiz federal Marcelo Honorato, o esforço que tem sido feito junto ao Judiciário brasileiro para que a doutrina do CENIPA se consolide. O juiz é coordenador científico do curso “O papel do Poder Judiciário na segurança de voo”.

Outro ex-chefe do CENIPA, Carlos Alberto da Conceição²⁸, explicou que o Brasil adotou, assim como os demais países pactuantes da Convenção de Chicago, o modelo dualista de investigação de acidentes aeronáuticos: o sistema policial-judiciário e o sistema de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos (SIPAER), este último independente e neutro. Frisou que é um sistema dualista porque cada autoridade – a aeronáutica e a policial-judiciária – deve realizar uma investigação autônoma, com fundamentos e objetivos próprios e distintos, podendo igualmente chegar a conclusões radicalmente diferentes. Chamou a atenção para o fato de que o CENIPA ministra cursos para profissionais de diversas áreas da investigação policial-judiciária, como as Polícias Federal e Civil, entre outros.

Passando para as famílias, nenhuma associação respondeu aos e-mails enviados. Optamos por não fazer contatos telefônicos para obter algum retorno e, assim, dar o mesmo tratamento para todos os e-mails enviados: aguardar uma resposta espontânea. Por oportuno, apresentamos algum conteúdo do sítio eletrônico dessas associações.

A Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos (ABRAPAVAA)²⁹, é a mais antiga. Foi fundada em 1997, após o acidente com o voo TAM 402, em 1996, que matou 99 pessoas. A Associação diz que já apoiou mais de 80 acidentes aéreos ocorridos no país e é reconhecida por organismos internacionais de

²⁷ Conexão SIPAER é uma publicação quadrimestral, editada pelo CENIPA. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/sipaer/index.php/sipaer/article/view/212/229>>. Acesso em: 14Mar 2015.

²⁸O Brigadeiro do Ar Carlos foi chefe do CENIPA entre 07 Abr 2011 e 16 Abr 2012.

²⁹Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos. Disponível em: <<http://www.abrapavaa.com.br>>. Acesso em: 14Mar 2015.

aviação. Destaca que, através da Associação, familiares de vítimas de qualquer acidente aéreo poderão receber as orientações necessárias relativas a “seus direitos, caminhos a seguir, como iniciar a busca por respostas, etapas, processos indenizatórios, acordos, etc.”

Na página virtual “Quem Somos”, destaca:

[...]A partir do momento em que vivemos experiência semelhante, nós, familiares do trágico acidente TAM 402 de 31 de outubro de 1996, com 99 vítimas fatais em São Paulo, entendemos a necessidade de que nossa Associação fosse fundada como "Associação Brasileira", ou seja, que pudesse orientar e dar apoio a familiares de vítimas de acidentes aéreos por todo o Brasil e, não foi diferente, tanto que, a partir do momento de nossa fundação, em maio de 1997, com um trabalho bastante sério, apoiado por especialistas, advogados, familiares e pessoas com muita vontade de mudar uma relação difícil que existia até então, entre famílias, Cias.Aéreas e Órgãos responsáveis, fez com que a ABRAPAVAA passasse a ser reconhecida, respeitada e solicitada em situações, que não somente, orientar familiares pós-acidente aéreo.[...]

Em seu histórico anterior, substituído pelo atual, a ABRAPAVAA dizia que se deparou com a falta de preparo para um apoio adequado pós-acidente, com a falta de transparência nas investigações do acidente e com a falta de informação quanto ao Relatório Final elaborado pelo CENIPA. E destacava que as famílias tiveram que buscar ajuda médica e psicológica, apoio das escolas de seus filhos para que fornecessem bolsas de estudo, apoio de deputados para terem acesso às informações do inquérito criminal e apoio do então Ministro da Aeronáutica³⁰ para que designasse um responsável em dar informações sobre o andamento do Relatório Final.

A ABRAPAVAA ainda defende que se tornou referência em situações semelhantes e orientou a fundação de outras associações, como dos familiares do acidente da Gol, em 2006, e dos familiares do acidente da TAM, em 2007. Destaca inclusive que, em setembro de 2009, foi convidada pelos familiares das vítimas francesas do acidente do voo Air France AF-447³¹ para que fosse a Paris a fim de orientá-los na fundação da Associação das Famílias das Vítimas do AF 447. O sítio eletrônico apresenta ainda uma série de orientações importantes e oportunas para aqueles que por ventura passem por essa situação. Coloca o Comando da Aeronáutica e o CENIPA como parceiros e ensina o

³⁰Na época, a maior autoridade aeronáutica do Brasil era Ministro de Estado.

³¹ Um avião da AIRFRANCE decolou do rio de Janeiro e caiu no oceano Atlântico quando se dirigia a Paris. Morreram 229 pessoas, sendo que apenas 51 corpos foram resgatados à época, nas operações de busca coordenadas pela Aeronáutica e Marinha do Brasil.

passageiro a conferir se uma aeronave está segura e em condições de voar. Possui uma comunidade na mídia social FACEBOOK³² com 335 fãs no dia 08 de outubro de 2015.

A Associação dos Familiares e Amigos do Voo 1907 (GOL)³³ foi fundada em 18 de novembro de 2006, em decorrência do acidente aéreo provocado pela colisão envolvendo um jato executivo e o voo 1907 da companhia aérea Gol, ocorrido em 29 de setembro de 2006. As 154 pessoas que estavam a bordo do avião da Gol faleceram. A Associação tem por finalidade: reunir e organizar os familiares e amigos das vítimas do acidente aéreo da empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A; lutar pela defesa de todos os direitos e interesses dos que sofreram com a morte de seus entes queridos; exigir a apuração em todas as esferas administrativas e judiciais (cível e criminal) das causas que levaram à queda do avião da empresa Gol (Vôo 1907), em cumprimento das funções legais e constitucionais que incumbem ao Poder Público; e auxiliar os familiares das vítimas do vôo 1907 a obter junto ao Poder Público e aos responsáveis pelo evento todas as informações pertinentes sobre o sinistro, bem como obter o reconhecimento de seus direitos. No sítio eletrônico é possível visualizar a investigação dualista que caracteriza esse tipo de acidente: uma criminal, feita pela polícia Federal, e outra visando a prevenção, feita pelo CENIPA. Também está no FACEBOOK com o nome de uma familiar de vítima e possuía 4.999 fãs³⁴ no dia 08 de outubro de 2015.

A Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo TAM JJ3054³⁵ foi criada em 21 de outubro de 2007, em decorrência do maior acidente aéreo do Brasil, com 199 mortes, ocorrido no aeroporto de Congonhas - SP em 17 de julho de 2007. Tem por missão: reunir e organizar os familiares e amigos das vítimas do acidente; lutar pela defesa de todos os direitos e interesses dos que sofreram com a morte de seus entes queridos; exigir a apuração das causas que levaram à queda do avião; representar e auxiliar os associados a obter todas as informações pertinentes ao evento; sensibilizar a população e autoridades para que o país tenha mais segurança, transparência e responsabilidade no setor aéreo, contribuindo assim para evitar outros acidentes; e lutar para que a verdade venha a público e a justiça seja exemplar contra os responsáveis pela tragédia. O relatório

³² Rede social virtual, criada em 2004.

³³ Associação dos Familiares e Amigos do Voo 1907. Disponível em: <<http://www.associacaovoo1907.com>>. Acesso em: 14Set 2015.

³⁴ Disponível em: <<https://www.facebook.com/rosane.prgkeb/about>>. Acesso em: 08 out 2015.

³⁵ Disponível em: <<http://www.afavitam.com.br>>. Acesso em: 7 set 2014.

final da Aeronáutica sobre o acidente, confeccionado pelo CENIPA, está disponível no sítio eletrônico, que ainda possui links para acesso a outras associações de vítimas.

Quanto às oficiais da Aeronáutica que trabalharam em acidentes, a Relações Públicas teve contato direto com familiares de vítimas de acidentes aeronáuticos em três ocasiões. A primeira em setembro de 2006, após o acidente com a aeronave GOL 1907; a segunda em maio de 2008, após a queda de uma aeronave de pequeno porte em Ilhéus - BA, com seis empresários ingleses, e a terceira em maio de 2009, com os familiares das vítimas do voo 447 da Air France. Questionada por e-mail sobre a reação inicial das famílias, a oficial responde:

O grupo nunca é homogêneo e nem tampouco a reação. A grande maioria é formada por parentes diretos, que estão em momento de profunda dor e perplexidade com o ocorrido. Essa dor se expressa de forma diversificada e há psicólogos no grupo de apoio aos familiares para auxiliar quando necessário. Num primeiro momento, eles demonstram ainda ter esperança de encontrar seu familiar com vida. À medida que o tempo vai passando, essa esperança diminui e eles passam a buscar uma explicação para o fato e desejam encontrar os restos mortais do familiar. Este grupo é colaborativo e se cerca dos profissionais responsáveis por acompanhá-los em busca de notícias/informações.

A oficial também diz que sua principal função foi passar as informações para os familiares antes de a mídia ter acesso a essas informações. E ressalta que, em todos os acidentes, os familiares reconheceram e agradeceram o apoio, bem como compreenderam os argumentos de que a Aeronáutica não investiga para buscar culpados.

Ao ser estimulada a apresentar algum comentário decorrente de sua experiência nessas ocorrências, a Relações Públicas esboçou:

Não se pode dizer que exista algum lado positivo em tragédias como um acidente aéreo. Entretanto, um profissional de comunicação social que atuou numa crise desse tipo não pode sair dela do mesmo jeito que entrou. O ideal seria que as lições pudessem ser aprendidas num cenário fictício e não numa situação real, porque ninguém deseja que acidentes aconteçam. Muito pelo contrário e é isso que se quer evitar. Mas acredito firmemente que a Instituição Força Aérea Brasileira, sobretudo sua área de Comunicação Social, está melhor preparada hoje para atuar em situações semelhantes.

A outra oficial, graduada em Psicologia, tem especialização em desenvolvimento de Recursos Humanos (1987), mestrado profissionalizante em Segurança de Aviação e

Aeronavegabilidade (2010) e *Human factors in aviation safety – University of Southern California* (2005). Também é membro credenciado pela *International Critical Incident Stress Foundation* para aplicação do *CISM (Critical Incident Stress Management)*.

Trabalhou diretamente na investigação de diversos acidentes entre os anos de 1988 e 2008 e, por conseguinte, estabeleceu contato direto com muitos familiares de vítimas. Questionada sobre a reação inicial das famílias, a oficial responde:

Na minha experiência observei que quando o acidente ocorre os familiares tem uma necessidade muito grande de entender o que aconteceu, porque aconteceu, se poderia ser evitado, se sofreram. Esta compreensão do acidente os auxilia no processo de aceitação da perda do ente querido. Inicialmente, a necessidade é mais emocional do que de outra ordem. Neste aspecto, outra questão importante que os familiares manifestam é ter um corpo para enterrar. Isto os ajuda a elaborar o luto. Daí a importância das homenagens no local do acidente quando os corpos não são localizados ou quando não é possível resgatá-los. De modo geral, quando é explicado o objetivo da investigação – contribuir para a prevenção de acidentes, a partir da compreensão do que contribuiu para sua ocorrência, mostram-se bastante colaboradores.

A psicóloga diz que seu trabalho sempre foi investigar os aspectos psicológicos que envolvem o acidente. Nas entrevistas com os familiares de vítimas, explica que o primeiro passo é deixar claro que o objetivo da investigação é a prevenção e, depois, reforçar a importância das informações que eles possam fornecer para a compreensão do que aconteceu. A oficial fez questão de destacar o seguinte:

Na investigação do aspecto psicológico, os fatores contribuintes englobam: fatores individuais (relacionados às características individuais de quem realiza o trabalho em termos de capacidades, limitações, motivação, expectativas, etc), psicossociais (cooperação, competição, liderança, etc) e organizacionais (rotinas, procedimentos, clima, equipamento, etc). A complexidade dos sistemas de trabalho inviabiliza a busca de uma causa principal para o acidente, ou de uma relação causa – efeito. Não há uma causa única para a ocorrência de um acidente e sim um conjunto de fatores que em determinado momento levaram ao acidente. Assim, a atividade do investigador é buscar explicações para a ocorrência e não causas isoladas. As categorias de causas evoluíram ao longo dos anos de simples causalidade, até coincidências complexas nas quais diversos fatores, em determinado momento, se combinaram e produziram o acidente.

A seguir, todos esses depoimentos serão analisados à luz de conceitos teóricos para compreendermos em que medida a estratégia de comunicação da Aeronáutica, na cobertura de acidentes aéreos, contribui para uma percepção social positiva da instituição.

2 ANÁLISE DOS DADOS

Com base nos referenciais teóricos que balisam este trabalho, este capítulo analisa os dados coletados nesta pesquisa a fim de identificar se o trabalho de comunicação da Aeronáutica, na cobertura de acidentes aéreos, contribui para uma percepção positiva da instituição junto à sociedade.

Inicialmente, abordaremos o conceito de “reputação”, que pode ser associado ao termo “percepção positiva”. Segundo John B. Thompson, reputação é a “relativa apreciação e estima concedida a um indivíduo ou instituição” e possui quatro características peculiares: é necessário um longo período de tempo para se evoluir de imagem positiva para reputação positiva; essa reputação pode ser contestável, haja vista depender dos outros e, em consequência, provocar desacordos e disputas; é um recurso que pode ser usado infinitamente, porque não se esgota quando bem utilizado; e é um recurso que se for perdido pelo uso inadequado, muito dificilmente poderá ser reconquistado (cf. Thompson, 2002: 297-298).

Nesse contexto, um acidente pode ser visto como um escândalo com potencial para comprometer a reputação de um empresa aérea. E o trabalho de investigação do CENIPA, por sua vez, pode ser interpretado como um processo político, haja vista o fato de o órgão estar associado a uma instituição do Estado, a Aeronáutica. Portanto, cabe aqui alertar o que diz Thompson na sua “teoria social do escândalo”:

Escândalos são lutas pelo poder simbólico em que a confiança e a reputação estão em jogo. Os escândalos não necessariamente destroem a reputação e enfraquecem a confiança, mas eles têm a capacidade de fazer isso. E é devido a essa capacidade, esse potencial de prejudicar a reputação e corroer as relações de confiança, que os escândalos têm tanta importância no campo político (Thompson, 2002: 296).

Thompson diz que os escândalos estão associados a “ações e atos das falas dos indivíduos e organizações”, e explica que “poder simbólico” representa a capacidade de interferir no curso dos acontecimentos para melhor direcionar os resultados, ou, em outras palavras, “a capacidade de influenciar as ações e crenças dos outros, através da produção e transmissão de formas simbólicas” (ibdem: 297). E orienta:

A maior parte das formas de interação e cooperação social depende de certo grau de confiança, embora as maneiras como a confiança é construída e incorporada nas relações sociais varie de um contexto a outro. Em contextos de interação face a face, a confiança é, muitas vezes, baseada no conhecimento pessoal dos indivíduos particulares com que alguém interage no curso de sua vida cotidiana; interação face a face é um campo prático de teste, onde podemos monitorar o comportamento de outros através do tempo e testar suas palavras em contraposição a suas ações (ibidem: 302).

Essas observações de Thompson são relevantes porque porta-vozes da Aeronáutica devem estabelecer relações de confiança com jornalistas para melhor interagir em cenários de crises, ou escândalos, oriundos de um acidente aéreo. E confiança é um capital simbólico que, quanto mais utilizado, mais se reforça, o que tende a facilitar a transmissão do discurso (ou retórica) institucional.

Por falar em confiança, no livro *A Era do Escândalo* o jornalista Mário Rosa lembra que “pessoas e empresas não vendem serviços ou produtos. O que se vende todos os dias, no mundo inteiro, é confiança. E quando a confiança que os outros depositam em nós deixa de existir, há uma sentença de morte profissional ou empresarial” (2003: 24).

Rosa ainda explica que imagens são construídas a partir de percepções de fatores positivos ou negativos ligados às instituições (ou pessoas), ou seja, imagens são abstrações, o que significa dizer que podem não refletir, necessariamente, a realidade. Também elucida que o primeiro e mais importante pilar de uma imagem são os “valores” associados a essa imagem, e que o segundo pilar da imagem é que ela não será necessariamente positiva ou negativa para sempre (cf. Rosa, 2003: 183).

O jornalista também destaca que o professor Kenneth Boulding, estudioso de imagens na era contemporânea, diz que uma imagem precisa ser: consistente, coerente, capaz de sobreviver, estável e capaz de organizar (*apud* Rosa, 2003: 184).

E finaliza as conceituações sobre imagem dizendo que “para ser consistente, coerente e estável, uma imagem precisa manter-se associada aos mesmos tipos de valores por um tempo amplo”. E que “os valores não apenas definem uma imagem, mas dão a ela um significado” (cf. Rosa, 2003: 185).

Assim, alinhado à importância da reputação positiva, o primeiro objetivo da Política de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-1) é projetar e preservar a boa imagem da Força Aérea Brasileira no âmbito da sociedade e da comunidade internacional.

Neste aspecto, a Aeronáutica, que integra as Forças Armadas, se destaca muito positivamente em termos de imagem e reputação. No Índice de Confiança Social do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE)³⁶, as Forças Armadas dividem a liderança das instituições públicas com o Corpo de Bombeiros e as Igrejas, segundo pesquisa divulgada pelo Instituto³⁷ em setembro de 2014. Esse tipo de resultado, considerando as Forças Armadas entre as três mais conceituadas instituições públicas do Brasil, tem sido uma constante ao longo dos últimos anos, fato que as caracterizam como possuidoras de reputação positiva perante a sociedade brasileira.

Os dados completos da pesquisa de 2014 estão na tabela a seguir:

Instituições/ Grupos Sociais	TOTAL	SEXO		IDADE				CLASSE			REGIÃO				RELIGIÃO			
		Masc.	Fem.	16-24	25-29	30-39	40-49	50 e mais	A/B	C	D/E	Norte/Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Católica	Evangélica	Outras
• Corpo de Bombeiros	73	73	73	72	70	74	72	76	76	72	74	73	67	77	73	75	74	70
• Igrejas	66	64	68	68	62	64	64	69	65	65	72	71	66	64	68	67	71	62
• Forças armadas	62	63	62	62	59	61	62	65	66	61	62	63	62	64	60	64	63	58
• Escolas públicas	56	57	55	56	53	56	55	58	55	55	60	60	54	55	57	57	55	54
• Meios de Comunicação	54	54	53	54	51	52	53	56	54	52	57	57	53	53	54	55	52	51
• Empresas	53	53	52	54	50	52	52	54	56	51	53	53	51	53	54	54	55	49
• Organizações da Sociedade Civil, como ONGs, Associações de Moradores, Movimentos Sociais, etc.	51	51	51	52	47	49	52	52	53	49	52	52	47	53	52	53	48	
• Bancos	50	51	49	52	47	49	50	50	52	48	51	53	49	48	53	51	47	48
• Poder Judiciário, Justiça	48	49	48	48	44	47	48	51	51	46	51	53	47	49	45	50	45	45
• Polícia	48	48	48	49	44	44	48	51	50	46	49	48	48	47	51	50	45	44
• Presidente da República	44	45	43	41	37	40	44	49	41	43	52	49	47	39	46	45	41	40
• Governo Federal	43	44	42	41	39	41	45	47	42	43	48	47	45	40	46	45	42	39
• Eleições, Sistema Eleitoral	43	44	42	43	39	43	42	45	46	41	44	46	42	42	45	44	40	41
• Sindicatos	43	42	43	43	40	42	43	44	44	42	44	46	41	41	48	44	41	41
• Governo da cidade onde mora	42	42	41	40	39	39	43	45	43	41	43	38	41	41	48	43	43	39
• Sistema Público de Saúde	42	43	41	43	40	40	41	43	41	41	45	44	42	39	46	43	40	39
• Congresso Nacional	35	35	35	37	30	33	36	37	33	35	40	40	37	32	37	36	33	34
• Partidos Políticos	30	30	30	30	28	28	31	32	30	30	30	29	28	29	37	31	28	29
Índice Instituições	49	49	49	49	45	48	49	51	50	48	52	51	48	48	51	50	48	46
• Pessoas da família	87	87	86	88	86	85	87	88	89	85	86	86	87	86	88	88	87	84
• Amigos	69	70	69	69	68	68	70	71	73	68	67	66	65	71	75	70	68	68
• Vizinhos	59	60	59	55	51	56	61	65	61	58	60	58	57	58	67	59	59	58
• Brasileiros de modo geral	58	59	57	55	53	56	59	62	60	57	58	55	55	58	63	59	57	56
Índice Pessoas e Grupos Sociais	68	69	68	67	64	66	69	71	71	67	68	67	66	68	74	69	68	67
ÍNDICE GERAL	53	53	52	53	49	51	53	55	54	51	55	54	52	52	55	54	52	50

Fig.5: Índice de Confiança Social 2014.

³⁶ O Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE), criado em 1942, é uma empresa brasileira de pesquisa de mercado.

³⁷ Após queda acentuada em 2013, Índice de Confiança Social se estabiliza. Disponível em: <<http://www4.ibope.com.br/giroibope/14edicao/capa02.html>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Outras pesquisas, realizadas ao longo de 2014 pela Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas - São Paulo, apontam as Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica) como as instituições mais confiáveis do Brasil:

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições, o resultado não foi muito positivo, uma vez que o Judiciário foi considerado uma das instituições menos confiáveis, ficando à frente apenas de 3 entre 11 instituições pesquisadas. São elas: os Partidos Políticos, o Congresso Nacional e o Governo Federal. De acordo com os entrevistados, o Judiciário foi considerado uma instituição menos confiável do que as Emissoras de TV, a Polícia, as Grandes Empresas, a Imprensa Escrita, o Ministério Público, a Igreja Católica e as Forças Armadas, esta última sempre apontada como a instituição mais confiável [grifo nosso].³⁸

O documento Estratégia de Comunicação do Comando da Aeronáutica (DCA142-2) explica que a construção da imagem institucional se divide em quatro níveis. No primeiro nível, a imagem é contruída a partir da forma como a instituição estabelece suas políticas e traça sua estratégia de comunicação relacionadas aos serviços prestados à sociedade como um todo. E explica que nessa etapa devem ser estabelecidas medidas estratégicas que priorizem a divulgação, junto à sociedade, das atividades desenvolvidas pela Aeronáutica, enfatizando que elas estão em conformidade com a missão institucional. No segundo nível, estão as impressões pessoais deixadas no público interno da instituição, razão pela qual todos os militares e civis da Aeronáutica aprendem que são agentes de comunicação social. No terceiro nível são destacadas as consequências das relações entre a instituição e os vários grupos com os quais ela interage direta ou indiretamente, tais como imprensa, líderes comunitários, elites formadoras de opinião, dentre outros. Nesta etapa é realizado o trabalho das assessorias de imprensa e dos setores de Relações Públicas, identificando as pessoas com as quais a Aeronáutica deve aprofundar relações em prol da projeção da imagem institucional. No quarto e último nível, a Estratégia diz:

No quarto e último nível, de maneira mais abrangente, encontra-se a imagem que se forma a partir das ações regionais desenvolvidas pelas organizações

³⁸ Fundação Getúlio Vargas (2014). Relatório Índice de Confiança na Justiça (ICJ) Brasil - Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/14089/Relat%C3%B3rio%20ICJBrasil%20-%20ano%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 Out 2015.

espalhadas por todo o território nacional, bem como pela representatividade institucional em outros países. Nesse nível identifica-se a importância de uma boa estrutura sistêmica de comunicação social, a qual viabilize aos seus componentes proporcionarem um assessoramento de qualidade aos comandantes, chefes ou diretores, em qualquer parte do território nacional e, também, no exterior.

O “Manual de Redação e Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira”, por sua vez, aborda “imagem” da seguinte forma (pág.70):

Na atualidade, devido ao avanço dos meios de difusão de informações, a realidade não é, na verdade, o que existe, mas o que é observado. A maioria dos brasileiros acumula conhecimento sobre a Força Aérea, não diretamente pelas suas próprias observações ou experiências, mas por meio da percepção de outros, sobretudo da mídia. Muitas das melhores opiniões do público sobre a eficácia da Força Aérea vêm da imprensa. Por causa disso, a instituição deve buscar, ativamente, mantê-la informada sobre os fatos atuais.

E complementa ensinando que, independente de uma cobertura pontual positiva ou negativa, a reputação positiva de uma instituição é resultado de anos de dedicação ao trabalho envolvendo milhares de pessoas, e não pode se resumir apenas ao fragmento de uma reportagem ou de uma série de matérias.

De acordo com o apresentado, podemos concluir que os documentos da Aeronáutica estão alinhados com a bibliografia referente aos conceitos de imagem e reputação, bem como destacam a importância estratégica da relação entre a Instituição e a Imprensa, haja vista o fato de a maioria dos brasileiros construir a realidade social sobre a Aeronáutica apenas por meio do que é divulgado na imprensa.

Neste trabalho em particular, torna-se relevante associar o processo de construção de imagem ao ambiente de crise, pois trata-se do cenário reinante quando acontece um acidente aeronáutico. Conforme explica Forni (2013: 45):

Hoje, as decisões cada vez mais são tomadas em função das percepções. Qual a percepção do público em relação à organização? Percepção equivocada ou distorcida, precisa ser trabalhada para ser modificada. Como fica a percepção durante um processo desgastante de crise? Vai depender de como a organização irá administrá-la. Pode ser a pior possível. Ou, paradoxalmente, pode até trazer um ganho de imagem, se demonstrou competência no processo.

A Aeronáutica tem um exemplo prático de como um desastre aéreo pode proporcionar ganho de imagem. Trata-se do acidente com o avião da empresa aérea AIRFRANCE, que desapareceu quando voava na rota Rio de Janeiro (RJ) – Paris (França), na noite de 31 de maio de 2009. Morreram 229 pessoas sendo que, ao longo de 26 dias de buscas, apenas 51 corpos foram resgatados à época, nas operações coordenadas pela Aeronáutica e Marinha do Brasil. Foi a maior e mais complexa Operação de Busca e Resgate já realizada pelas forças armadas brasileiras em área marítima, tanto no aspecto duração quanto na magnitude de meios empregados. Para se ter uma idéia, nos 26 dias de operação a Força Aérea Brasileira (FAB) utilizou 12 aeronaves e contou com o apoio de aviões da França, dos EUA e da Espanha. A Marinha do Brasil atuou com 11 navios em revezamento na área de buscas, totalizando cerca de 35 mil milhas navegadas, aproximadamente oito vezes a extensão da costa brasileira. Ainda em termos numéricos, foram diretamente envolvidos na Operação 1.344 militares da Marinha do Brasil e 268 da FAB, totalizando mais de 1.600 profissionais nas tarefas de busca, resgate e suporte a essas atividades.

Finalizado o gerenciamento dessa crise que literalmente mobilizou a imprensa mundial, o jornalista Ottoni Fernandes Júnior, na época secretário executivo da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, concedeu entrevista sobre o caso AIRFRANCE para o jornal *Jornalistas & Companhia*³⁹, que foi publicada na edição de 13 de agosto de 2009. Ao ser questionado sobre a imagem do Brasil no exterior, Ottoni respondeu:

A CDN [empresa de comunicação] faz uma análise de 70 e poucos jornais diariamente. Nós recebemos esse informe bem cedo, na análise das notícias. Desde março está fazendo isso. E eles têm um índice baseado na exposição da matéria, se é positiva ou negativa. O índice estava em 4 e já subiu para 7,5. O acidente com o avião da Air France, por exemplo, que poderia piorar nossa imagem, ao contrário, ajudou a subir a nota, porque a cobertura foi muito positiva, em função da maneira com que a Aeronáutica realizou esse processo (...).

Nesse contexto, Forni alerta para o processo de construção de uma reputação positiva junto a públicos-alvo:

³⁹ Disponível em: <<http://www.jornalistasecia.com.br/especial.htm>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Segundo o *Reputation Institute*, os atos dos *stakeholders* são baseados em sentimentos. Para criar sentimentos positivos, organizações têm que ser relevantes para os *stakeholders* e se engajar com eles nos assuntos com os quais eles se preocupam. O processo ativo de criar uma forte reputação é chamado de *reputing* (sem tradução no português). O ato de ter reputação significa ter ações e comunicação que façam você relevante para seus *stakeholders*. *Reputing* alinha identidade (o que a companhia é), comunicação (o que a companhia diz) e ações (o que a companhia faz). *Reputing* é um processo desenhado para construir e reforçar relações confiáveis com a empresa e seus *stakeholders* (2013: 45).

Pelo exposto, pode-se afirmar que o CENIPA construiu uma reputação tal que, embora muito positiva para a imagem da Aeronáutica, fez com que a Justiça brasileira tendesse a se posicionar sobre acidentes aéreos somente após a divulgação do relatório final elaborado pelo órgão. Eis um exemplo:

A juíza Paula Mantovani Avelino, da 1.^a Vara Federal Criminal de São Paulo, deu prazo de 48 horas para que o brigadeiro Jorge Kersul Filho, chefe do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (Cenipa), encaminhe cópia assinada e rubricada do relatório final sobre a tragédia do voo 3054 da TAM, sob pena de enquadrá-lo por crime de desobediência. O pedido atende a solicitação do procurador da República Rodrigo De Grandis, que aguarda o documento para decidir se oferece denúncia (acusação formal à Justiça), pede novas diligências ou arquiva o inquérito aberto pela Polícia Federal (PF) para apurar responsabilidades no maior acidente aéreo do País.⁴⁰

Entretanto, como destacado por Thompson, uma das características da reputação é que ela pode ser contestada, haja vista depender dos outros e, em consequência, provocar desacordos e disputas. É justamente no momento em que o CENIPA frustra um interesse específico e imediato de familiares e jornalistas, a organização passa a gerenciar uma crise de imagem institucional, pois o CENIPA não existe para buscar culpados de acidentes aéreos. Por esse motivo as ações de comunicação da Aeronáutica tornam-se estratégicas, em especial o discurso institucional valorizando a investigação para prevenir acidentes futuros.

Mas não é apenas o bom discurso que sustenta a percepção positiva da instituição perante a sociedade. Na verdade, o bom discurso deve ser suportado por uma administração competente e com bons resultados a apresentar. O CENIPA, em particular, está classificado entre as cinco melhores organizações de investigação de acidentes do

⁴⁰ Jornal *O Estado de São Paulo*, em 30 março 2010: “Justiça quer relatório da TAM em 48 horas”.

mundo, conforme auditoria internacional.⁴¹ Esta observação é importante para desconstruir a ideia de que apenas um bom porta-voz e uma ótima mensagem resolvem crises. Nesse aspecto, Tereza Halliday, doutora em Comunicação Pública pela Universidade de Maryland, adverte:

Eleger o discurso organizacional como foco de preocupação não deve turvar o reconhecimento de outros aspectos da realidade: nem tudo é discurso e o discurso não é tudo. O discurso legitimador é necessário, mas não é suficiente. Pode ser reparador, mas não é o *band-aid* a esconder feridas. Pode compartilhar uma visão e fomentar entendimento; contudo, desse estágio de sucesso retórico não se seguirá, automaticamente, anuência e adesão. Também pode ser ferramenta de mudanças, mas não conseguirá, sozinho, sustentá-las. Apesar disso, reconhecer que as organizações são habitantes do reino da retórica é conferir-lhes cidadania no território do poder (*apud* Kunsch, 2009: 49).

A construção da reputação positiva do CENIPA envolveu não apenas competência técnica, mas capacidade de se comunicar com públicos estratégicos, em especial a imprensa. Para verificar se essa comunicação contribuiu de forma positiva para a boa reputação da Aeronáutica, vamos utilizar o Princípio de Cooperação, do filósofo britânico Herbert Paul Grice, para avaliar a relação entre o investigador de acidentes aeronáuticos (fonte de informação) e jornalistas (representantes legítimos da sociedade).

Embora existam teorias pragmáticas que contestam o princípio de Grace, que tem por base uma visão racional da “contribuição conversacional”, ou, em outras palavras, tem por base o “marketing dos bons sentimentos” (Kunsch, 2009: 205), este referencial teórico será empregado justamente porque pressupõe a idéia de que a fonte de informação oficial e o jornalista devem ser minimamente cooperativos, bem como devem interagir sem ambiguidades, tudo para a construção de uma notícia que expresse a realidade dos fatos:

A tese central de Grice é que existe um conjunto de suposições, uma espécie de princípio geral, ou “máximas conversacionais” que vão guiar a conduta dos falantes para um uso “eficiente” da linguagem com fins cooperativos. As máximas especificarão o que o participante de um diálogo deve fazer na interação: ser sincero, ser claro, ser comedido, ser relevante (*ibidem*: 198).

⁴¹ Os jornalistas Roberto Godoy e Bruno Tavares escreveram matéria no jornal O Estado de São Paulo, em 21 Mai 2009, informando que o CENIPA alcançou a 5ª colocação entre 124 nações avaliadas pela Organização da Aviação Civil Internacional (OACI). Disponível em: < <http://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,sistema-de-aviacao-do-pais-e-bem-avaliado-em-teste-global,374378>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Paul Grice é conhecido mundialmente por sua contribuição à filosofia da linguagem, oportunidade em que definiu princípios universais para guiar a interação conversacional e tornar a conversa mais precisa e menos ambígua. Assim, Grice diz: “faz com que tua contribuição conversacional se adeque, no momento em que ocorre, às necessidades do propósito ou direção comumente aceites da troca conversacional em que participas” (*apud* Casanova, 2011: 46).

Não se pode avançar nessa temática sem passar, mesmo que discretamente, pela sociologia do conhecimento, tema profundamente investigado por Peter Berger e Thomas Luckmann, como visto anteriormente. Segundo os autores, numa situação face a face, “a linguagem possui uma qualidade inerente de reciprocidade que a distingue de qualquer outro sistema de sinais” (2013: 56). Além deles, cabe recordar o que Thompson disse em relação à confiança nas interações pessoais: “em contextos de interação face a face, a confiança é, muitas vezes, baseada no conhecimento pessoal dos indivíduos particulares com que alguém interage no curso de sua vida cotidiana” (2002: 302).

Voltando ao Princípio da Cooperação, Paul Grice postula que quatro características devem estar presentes na teoria, definidas como Máximas Conversacionais. São as Máximas da Qualidade, da Quantidade, da Relação (Relevância) e do Modo. Utilizadas adequadamente, permitem que se estabeleça uma cumplicidade conversacional entre os falantes, fundamental para que uma conversa seja bem-sucedida e ocorra de uma maneira eficiente, racional e cooperativa.

A Máxima da Qualidade pressupõe que a fonte de informação está falando a verdade. No caso da relação da Aeronáutica com a imprensa, seria o mesmo que afirmar algo e estar capacitado para provar que aquilo é verdadeiro.

Quanto a mentir, Casanova faz uma oportuna distinção entre falsidade e mentira. Explica que a falsidade é um ato de fala que não é verdadeiro, ou seja, pode ser comparado ao momento em que a fonte faz uma afirmação pensando ser verdadeira, mas que ao longo do tempo se mostra falsa. Assim, a falsidade não deve ser rotulada como um ato de má-fé. No caso da mentira é diferente, pois é deliberadamente proferida pela fonte com o intuito de enganar. E entre a falsidade e a mentira pode estar a ironia, recurso que merece o seguinte destaque de Casanova:

É importante notar que, também aqui, o contexto é por vezes tão seguro que nos permite recorrer à ironia. Sendo a ironia uma figura de linguagem que nos permite

sugerir idéia diferente do que o conteúdo do ato da fala parece querer transmitir, estamos perante uma ferida profunda na máxima da qualidade que, no entanto, produz o efeito pretendido sem enganar, ou pretender enganar, o nosso interlocutor (2011: 49).

Embora válido em processos conversacionais mais informais, em um ambiente de crise e falando em nome da Aeronáutica, o CECOMSAER rejeita qualquer tipo de ironia na relação com a imprensa, justamente por abrir espaço para a construção de uma idéia diferente da pretendida. Tanto que o terceiro objetivo da Política de Comunicação Social da Aeronáutica busca garantir a credibilidade e a transparência nos atos promovidos pela Instituição, salvaguardados os assuntos de Segurança Nacional. Ratifica essa postura de comunicação o “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira”, que ao orientar o porta-voz para uma entrevista, diz o que ele deve fazer:

Não minta ou tente se evadir de alguma pergunta sem nenhum tipo de justificativa (ex: o assunto não é da minha competência, mas posso auxiliá-lo para o esclarecimento da dúvida). Responda da forma mais honesta e completamente possível. A reputação da Força Aérea e a credibilidade do público dependem da veracidade do comportamento do entrevistado (2010: 80).

O Manual vai além e alerta sobre o perigo do eufemismo. Diz que trocar palavras que retratam um fato de maneira real por palavras amenas, com o claro intuito de diminuir o impacto da informação, pode levar um jornalista a sentir-se enganado. Ou seja, o eufemismo também tende a ferir a Máxima da Qualidade do Princípio de Cooperação.

A Máxima da Quantidade, por sua vez, pressupõe que a fonte de informação está falando apenas o necessário. No caso da relação com a imprensa, seria minimamente responder aos questionamentos básicos que constroem uma notícia: o que?, quem?, quando?, onde?, como? e porque? (conceito de pirâmide invertida).

E é justamente nesse aspecto que a relação fonte/jornalista sofre os maiores atritos, pois no caso de um acidente aéreo existe um vácuo de informação evidente, haja vista a impossibilidade de se explicar, de imediato, como aconteceu e quem é o responsável pelo acidente. São necessários meses e, em alguns casos, anos para se responder a esses questionamentos. Mais complexo ainda seria explicar quem causou o acidente, porque seria o mesmo que perguntar de quem é a culpa. É nesta etapa do

Princípio da Cooperação que a fonte de informação, o porta-voz de um acidente no caso, precisa ser extremamente profissional para atender minimamente o necessário para cooperar e diminuir qualquer possibilidade de comprometimento da imagem institucional do CENIPA e, por conseguinte, da Aeronáutica.

Portanto, deverá existir habilidade da fonte para tratar as limitações da Máxima da Quantidade, porque o jornalista, por deontologia profissional, busca a maior quantidade de informações disponíveis, em especial as perguntas clássicas que são a base de sustentação de uma correta matéria jornalística (pirâmide invertida).

A Deontologia do Jornalismo mostra que o bom jornalista sempre quer saber mais, principalmente o que a fonte não quer ou não pode falar. E em um acidente aeronáutico, em particular, mal terminado o infortúnio, ele quer imediatamente anunciar a causa e o culpado, e de preferência com exclusividade.

A complexidade da relação fonte e jornalista pode ser observada no texto de Eugênio Bucci, em 15/09/2009, no portal brasileiro “Observatório da Imprensa”:

O Código de Ética da Fenaj [Federação Nacional de Jornalismo] afirma que o jornalista é tanto o assessor de imprensa como o jornalista propriamente dito. Trata-se de uma ambivalência insustentável. Jornalistas são pagos para perguntar o que a sociedade tem o direito de saber; assessores são pagos para responder aquilo que seus clientes ou empregadores gostariam que a sociedade tomasse por verdade. Não que assessores desempenhem funções estruturalmente indignas ou ilegítimas, longe disso: eles desempenham um papel indispensável na comunicação social; apenas desempenham um papel que não se confunde, nem pode pretender se confundir, com o papel da imprensa. Por isso, tenho sustentado que o Código de Ética da nossa categoria repousa sobre um conflito de interesses.⁴²

Diante desse desafio, o papel do porta-voz de um acidente aeronáutico assume contornos delicadíssimos, principalmente se o profissional se deixar influenciar pela pressão midiática por busca de informações. Diante desse quadro, pode parecer impossível se colocar em prática a Máxima da Quantidade, porém a experiência mostra que uma fonte de informação bem preparada tende a contribuir positivamente no processo comunicacional envolvendo jornalistas. Para tal, é importante que a fonte tenha habilidade para esclarecer as peculiaridades do seu trabalho, para fornecer outras informações de relevância, bem como ter plena confiança nos aspectos éticos que envolvem a sua missão.

⁴² O que é ser jornalista? Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/jornal-de-debates/o-que-e-ser-jornalista>>. Acesso em: 14 Set 2015.

Em paralelo, diversas ações estratégicas adotadas pela Aeronáutica com os familiares de vítimas de acidentes, não determinadas por qualquer protocolo internacional, buscam também amenizar as limitações da Máxima da Quantidade. Na medida em que um familiar recebe, em primeira mão, as informações disponíveis sobre um acidente, informações essas que respeitam a Máxima da Qualidade, o familiar, que também é fonte de informação para a imprensa, tende a repassar uma imagem positiva da Instituição aos jornalistas. Conforme preconiza o documento DCA 142-2, Estratégia de Comunicação Social da Aeronáutica, são medidas estratégicas da comunicação institucional:

[...] Estabelecer com os órgãos de imprensa uma imagem de confiança e prontaresposta às suas demandas, colocando-se como uma das fontes principais de informação nos assuntos relacionados com a sua organização militar e, mediante orientação do órgão central do SISCOMSAE [Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica], nos temas que envolvam o COMAER [Comando da Aeronáutica] como um todo [...].(2012: 14)

O “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira” orienta o porta-voz para entrevista da seguinte forma:

Se não puder responder uma pergunta, diga o por quê. Não há nada de errado em dizer “eu não sei” ou “eu não posso responder isso por questões de segurança”, mencionando inclusive a legislação pertinente. Certifique-se de se ater ao assunto ou de procurar a resposta se não a souber no momento (2010: 78).

Em se tratando da Máxima da Relação (ou Relevância), Grice afirma que é este o princípio que facilita e abrevia a comunicação. Levando-se em conta o contexto de um acidente aéreo, em particular a relação porta-voz/jornalista, não se pode falar em Máxima da Relação sem levar em conta os critérios de noticiabilidade inerentes à Deontologia do Jornalismo, pontuados por Nelson Traquina e destacados neste trabalho.

No momento em que um porta-voz cita que “x” pessoas morreram em um determinado acidente aéreo, pode-se afirmar, em um primeiro momento, que a informação foi relevante. Porém se, entre os mortos, havia um candidato a presidente do país, o contexto jornalístico muda completamente, haja vista o critério de noticiabilidade “notoriedade”, relativo à importância do protagonista do fato (nome / posição). Da mesma

forma, se entre os acidentados está uma família inteira, o contexto jornalístico também se altera, haja vista o critério “inesperado”, relativo ao que surpreende a sociedade.

É sempre oportuno mostrar que acidente aéreo não é algo inesperado no Brasil, pois a cada 2,5 dias acontece um desastre desse tipo no país. O que dará mais notoriedade ao fato certamente serão outros atributos noticiosos. Ou seja, um porta-voz que omite esses atributos provoca no jornalista a percepção de que ele foi enganado, por não ter recebido a tempo informação de tamanha relevância jornalística. Dessa forma, em cenários de crise, é extremamente importante e oportuno que o porta-voz de uma instituição tenha conhecimento e percepção do que pode ser valor-notícia para um jornalista, a fim de atender corretamente a Máxima da Relevância.

Por outro lado, no momento em que um acidente aéreo mobiliza o cenário midiático nacional e internacional, tudo tende a se tornar relevante para os jornalistas, momento em que a instituição envolvida na crise precisa mobilizar uma equipe a fim de ratificar informações verdadeiras e refutar boatos ou temáticas não afetas direta ou indiretamente à ocorrência.

Voltemos ao acidente com o avião da AIRFRANCE, ocorrido em 31 de maio de 2009, no oceano Atlântico. Quando surgiram as primeiras hipóteses reais para a queda da aeronave, setores da imprensa questionaram a segurança do avião presidencial brasileiro, haja vista o fato de ambos terem sido fabricados pela mesma empresa. O assunto dominou o noticiário do Brasil e exigiu uma atenção especial da equipe de comunicação que participou do gerenciamento da crise do acidente. O *GI*, portal eletrônico de notícias da Rede Globo de televisão, foi um dos veículos de comunicação que destacou esse fato e publicou, na íntegra, a nota oficial emitida pela Aeronáutica para esclarecer a questão⁴³.

A última máxima de Grice é a Máxima do Modo, ou seja, a fonte deve transmitir sua mensagem de forma clara, ou seja, metódica e suscinta. Por outro lado, deve evitar ser ambígua ou utilizar expressões incompreensíveis (técnicas).

Ao transportar esse conceito para a realidade de uma crise envolvendo um acidente aéreo, algumas considerações precisam ser feitas. A primeira é que a clareza impõe uma certa dose de didatismo por parte do porta-voz, a fim de que ele possa explicar

⁴³ Avião de Lula está em manutenção, e FAB estuda mudar o medidos de velocidade. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Politica/0,,MUL1187379-5601,00-AVIAO+PRESIDENCIAL+ESTA+EM+MANUTENCAO+E+FAB+ESTUDA+MUDAR+MEDIDOR+DE+VELOCID.html>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

satisfatoriamente jornalistas que não estão acostumados a realizar coberturas sobre temáticas aeronáuticas. E esse ditatismo compromete a brevidade defendida por Grice. Por outro lado, a cultura conversacional militar é coberta de gírias, siglas e termos técnicos que são um desafio para a Máxima do Modo. Portanto, porta-vozes militares precisam de treinamento especial para falar com a imprensa, minimizando o uso desses termos.

O Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira alerta o porta-voz para não utilizar termos técnicos ou jargões e sugere que o militar converse como se estivesse falando com um amigo não militar. E ao buscar a clareza, o Manual vai além:

Não use ou repita terminologia leiga, ou fatos citados pelo repórter, a menos que você tenha certeza que são corretos. Educadamente corrija o repórter se você souber a verdadeira versão dos fatos. Explique que não está informado sobre um determinado assunto. Ao usar uma informação incorreta ou não corrigir declarações erradas, o entrevistado as estará validando e, diante do público interno e externo, tornando-se a origem delas (2010: 79-80).

Portanto, na cobertura de acidentes aeronáuticos, das quatro Máximas Conversacionais de Grice, três são plenamente atendidas pela Aeronáutica e estão contempladas nos manuais de emprego da Comunicação Social da Aeronáutica: as Máximas da Qualidade, da Relevância e do Modo. Atendem ao Princípio da Cooperação e têm condições de proporcionar à sociedade informações relevantes e confiáveis à construção da realidade social fundamentada na prevenção de acidentes.

Em que pese as limitações operacionais referentes à Máxima da Quantidade, ações de Relações Públicas com familiares de vítimas, bem como a existência de um porta-voz treinado e conhecedor da Deontologia do Jornalismo, em especial dos critérios de noticiabilidade, têm condições de atender minimamente uma quantidade de informações que não comprometa a imagem da Aeronáutica.

Ao lançar um olhar filosófico sobre condutas, faz-se oportuno identificar se o comportamento profissional e social de investigadores de acidentes e familiares podem ser explicados sob o ponto de vista ético, o que exige uma breve compreensão dos conceitos filosóficos de valor e moral.

Essa abordagem filosófica é relevante para os integrantes do CENIPA porque na comunicação organizacional, segundo Alvair Silveira Torres Júnior, Doutor em Comunicação Científica pela Universidade Metodista de São Paulo, os membros de uma

organização devem ser unidos e movidos por uma argumentação retórica que aborde três dimensões: a lógica, a emocional e a ética. Diz o autor: “falar de retórica organizacional pressupõe que não haja privilégio só do discurso verbal, mas que a argumentação retórica esteja presente em símbolos, falas, ações, na cultura, nos objetos, na empresa como um todo, e não apenas no desempenho de um orador” (*apud* Kunsch, 2009: 72).

Com o desafio de apresentar à sociedade uma nova realidade social, investigar apenas para prevenir, os integrantes do CENIPA precisam, portanto, estar unidos e convencidos de suas atividades por meio de um discurso lógico, emocional e ético, a ponto de evitar, inclusive, a possibilidade real de que fontes de informação ocultas, oriundas do próprio CENIPA, possam comprometer negativamente o processo de comunicação da organização:

Considerando a integridade do ser humano em suas dimensões lógica, emocional e ética, pode-se instrumentalizar a gestão da empresa para alcançar a participação e o engajamento do público interno, ao mesmo tempo em que, distanciando-se de um rasteiro controle social, o homem tem a perspectiva de preservação da sua identidade. (...) Dessa forma, a lógica, presença tradicional e preponderante na ciência administrativa desde Taylor, torna-se insuficiente para direcionar todos os esforços organizacionais do ser humano. A recente necessidade competitiva de integrar os membros da organização na cooperação e participação efetiva traz o emocional e o ético como fatores complementares (*apud* Kunsch, 2009: 81).

Ao mergulhar na ciência do saber, convém lembrar que a Filosofia possui uma série de ramificações,⁴⁴ com idéias contrastantes inclusive dentro das próprias escolas filosóficas, o que evidencia as ambivalências da mente humana na busca do conhecimento. Da mesma forma, o que pode ser ético para um grupo social ou país, pode não ser ético para outro, ou seja, dependerá dos valores adotados por cada sociedade em questão.

Para este trabalho, vamos nos ater aos aspectos da Filosofia Moral, “morada da Ética”, por “abordar alguns dos assuntos mais delicados e controversos da vida” e “por representar uma orientação de como devemos viver e agir” (Law, 2009: 101-102).

Assim, sob o olhar da Filosofia, os valores são, de uma maneira geral, vistos como “fundamentos da moral [grifo nosso], das normas e regras que prescrevem a conduta

⁴⁴ De acordo com o livro “Guias Essenciais - Filosofia” (cf Law, 2009), os principais ramos desta ciência são: Conhecimento, Metafísica, Filosofia Moral, Filosofia da Mente, Filosofia da Religião, Filosofia Política e Filosofia da Ciência.

correta”. Mas existem outras interpretações filosóficas, como bem destaca o *Dicionário Básico de Filosofia*:

(...) Para algumas concepções, é um valor [grifo nosso] tudo aquilo que traz a felicidade do homem. Mas trata-se igualmente de uma noção difícil de se caracterizar e sujeita a divergências quanto a sua definição. Alguns filósofos consideram também que os valores [grifo nosso] se caracterizam por relação aos fins que se pretendem obter, a partir dos quais algo se define como bom ou mau. Outros defendem a ideia de que algo é um valor [grifo nosso] em si mesmo. Discute-se assim se os valores [grifo nosso] podem ser definidos intrínseca ou extrinsecamente. Há ainda várias outras questões envolvidas na discussão filosófica sobre os valores [grifo nosso]. (Japiassú, 1996, p. 268)

Tendo a “moral” como palavra-chave na definição de “valores”, o termo foi apreciado para este trabalho da seguinte forma:

Pode-se distinguir entre uma moral do bem [grifo nosso], o que visa estabelecer o que é bem para o homem – a sua felicidade, realização, prazer, etc. e como se pode atingi-lo – e uma moral do dever [grifo nosso], que representa a lei moral como um imperativo categórico, necessária, objetiva e universalmente válida (Japiassú, 1996: 187).

De acordo com o apresentado, tomando por base inicialmente o conceito de “moral do bem”, consideramos que é eticamente compreensível as atitudes tomadas pelos familiares de vítimas de acidentes aéreos no sentido de buscar não só a punição dos eventuais culpados pelo desastre, como também indenizações financeiras, mesmo que usando os documentos investigatórios da Aeronáutica, porque eventuais punições e/ou indenizações proporcionam indubitavelmente algum conforto para as pessoas afetadas.

Cabe ressaltar que, logo após o acidente aéreo e no contato com os profissionais da Aeronáutica, as militares participantes da pesquisa disseram que os familiares compreenderam o papel da Instituição e prestaram todo o apoio necessário, porém, ao longo do tempo, a dinâmica da vida fez com que dessem prioridade às necessidades pessoais, o que caracteriza uma tomada de decisão baseada na “moral do bem”.

Entretanto, mais do que olhar para si mesmos, esses familiares acreditam que a punição dos culpados tem o potencial de gerar maior responsabilidade na administração do setor aéreo, fato identificado ao se analisar os sítios eletrônicos das associações de famílias. Assim, tomados pela “moral do dever”, os familiares utilizam documentos da

Aeronáutica para buscar culpados visando proporcionar também maior segurança para os que se utilizam desse meio de transporte.⁴⁵ Em outras palavras, ao longo do tempo os familiares das vítimas dos maiores acidentes brasileiros se uniram e se organizaram em torno de objetivos, estabelecendo uma “moral do dever” específica para o grupo, acreditando que a punição também tornará a aviação mais segura. Embora coerentes em seus atos, não recebem apoio expressivo da sociedade, haja vista a reduzida quantidade de participantes nas comunidades sociais criadas.

Analisando agora o trabalho da Aeronáutica e tomando por base a “moral do dever”, é possível afirmar que o CENIPA cumpre as regras internacionais de investigação de acidentes aéreos de forma rigorosa. Nos e-mails recebidos, os ex-chefes citaram precisamente o objetivo macro da investigação e inclusive condenaram o uso da expressão “causas do acidente”. É a união da rigorosa metodologia militar de trabalho a um universalismo ético muito bem estabelecida pela Convenção de Chicago. Como sentença Immanuel Kant: “O dever é uma necessidade de se realizar uma ação por respeito à lei” (Japiassú, 1996: 187).

Por outro lado, esses militares afirmaram em e-mails acreditar que essa ética de trabalho tem contribuído para tornar a aviação em geral um dos meios de transporte mais seguros do mundo, o que lhes proporciona a satisfação pessoal de estar realizando o bem. Dessa forma, além de atuarem disciplinarmente de acordo com a “moral do dever”, esses profissionais entendem estar praticando também a “moral do bem”. Berger e Luckmann dizem:

Aprender um papel não é simplesmente adquirir as rotinas que são imediatamente necessárias para o desempenho “exterior”[visível à sociedade]. É preciso que seja também iniciado nas várias camadas cognitivas, e mesmo afetivas, do corpo de conhecimento que é diretamente e indiretamente adequado ao papel (2013: 103).

Portanto, na relação “investigadores/familiares”, o que se nota ao se analisar os dados coletados é que não existe para ambas as partes qualquer conflito de dever entre apontar culpados usando documentos da Aeronáutica, no caso dos familiares, ou buscar

⁴⁵ Conforme análise dos sítios eletrônicos das Associações. A Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo TAM JJ3054, por exemplo, exige a apuração das causas do acidente, porém busca sensibilizar a população e autoridades para que o país tenha mais segurança, transparência e responsabilidade no setor aéreo, contribuindo para evitar outros acidentes.

apenas fatores contribuintes⁴⁶ para os acidentes aéreos, no caso da autoridade aeronáutica. Assim sendo, cada grupo cumpre o seu dever, de acordo com preceitos morais justificáveis em termos pessoais e sociais. Como diz a deontologia:

Para a maioria dos deontologistas, nunca pode haver um verdadeiro conflito de deveres. Se parece que há um conflito, é porque não percebemos o que pelo menos um deles exige de nós. Assim, ou os deveres nunca são conflituosos, o que significa que temos que os formular com muito cuidado, ou podem `dar prioridade': em caso de conflito, um cede e deixa de ser dever nessa situação [...]. (Law, 2009: 104)

Dessa forma, como imagem se constrói com valores, definidos como fundamentos da moral que nos apontam a conduta correta, vimos que tanto familiares de vítimas como investigadores de acidentes praticam a “moral do dever” e a “moral do bem”, sem qualquer conflito ético. Essa interpretação filosófica inédita é importante em especial para o CENIPA, pois fortalece a doutrina de trabalho do órgão e a crença dos militares de que eles estão fazendo a coisa certa.

Voltando à abordagem filosófica, sob o ponto de vista ético, poderíamos lançar mão da ética utilitarista de Jeremy Bentham para seguir uma outra linha de pensamento filosófico. Ao criar o Princípio da “Maior Felicidade”, Bentham postula que “a ação correta é aquela que produz mais felicidade para o maior número de pessoas que afeta” (Law, 2009: 102).

Pensando assim e analisando novamente o comportamento de investigadores da Aeronáutica e familiares, uma investigação que enfoque a prevenção tende a afetar positivamente um número muito maior de pessoas do que uma investigação voltada apenas para buscar culpados. Por outro lado, os familiares entendem que punir culpados, mesmo que usando documentos da Aeronáutica, é uma forma de tornar a aviação mais segura como um todo, fato que afeta as mesmas pessoas beneficiadas pelas ações de prevenção, ou seja, atuais e potenciais passageiros.

John Stuart Mill vai ao encontro dos pensamentos de Bentham e defende que, entre duas necessidades, prevalece a mais desejável e valiosa. Assim, a ação correta é aquela que maximiza a felicidade (cf. Law, 2009). E aí surge um aspecto a considerar: a punição decorrente de um acidente aéreo se baseia em um processo judicial fortemente influenciado pela cultura local e, por isso mesmo, pode não sensibilizar outros países,

⁴⁶Segundo as entrevistas do CENIPA, é mais adequado substituir o termo “causas” pela expressão “fatores contribuintes”.

enquanto a investigação aeronáutica padronizada pela Convenção de Chicago, que adota uma metodologia seguida por mais de 190 países, torna seus resultados melhor compreensíveis e possivelmente mais confiáveis perante a comunidade internacional.

Poderíamos então afirmar que, entre essas duas linhas de ação, punir ou prevenir, a melhor escolha seria definir a investigação aeronáutica como a melhor alternativa para maximizar a felicidade, porque tende a apresentar resultados positivos no campo da prevenção de novos acidentes aéreos.

Mas Aristóteles nos ilumina com outra solução: a “justa medida” (*apud* Law, 2009: 109) ou, em outras palavras, buscar encontrar a disposição do meio, onde os extremos devem ser evitados para se adotar a ação correta e equilibrada do ponto de vista ético. Para esse contexto, o meio-termo pode ser compreendido no modelo de investigação dualista destacado pelo ex-chefe do CENIPA, o brigadeiro do ar Carlos Alberto da Conceição: um policial-judiciário e outro de prevenção de acidentes aeronáuticos. Sem a interferência de um método no outro, as famílias e a prevenção aeronáutica poderão ser atendidas nos seus anseios e necessidades. O ganho ético, assim, é maximizado.

Portanto, o fato de os integrantes do CENIPA não trabalharem para apontar os culpados por um acidente aéreo é eticamente compreensível e relevante, haja vista os conceitos de “moral do dever”, “moral do bem” e “Princípio da Maior Felicidade” aplicados a esses atores, bem como ao fato de existirem dois tipos de investigação que acontecem de modo paralelo e independentes, coerentes com a “justa medida” de Aristóteles, onde coexistem duas ações vitais, porém independentes: prevenir e punir.

Entretanto, o cenário em que se construiu todo esse estudo tinha como realidade o uso automático e compulsório das investigações do CENIPA para fins judiciais, atendendo unicamente aos interesses das famílias de vítimas. Em meados de 2014, a publicação da lei nº 12.970, que altera o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), proíbe o uso de informações do CENIPA para fins criminais, o que limita a possibilidade de atendimento das famílias que buscam, nessas informações, a oportunidade de atender às suas demandas particulares.

A estratégia do CENIPA de buscar a alteração do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) tornou o Brasil um dos primeiros países a oficialmente implementar investigações dualistas e independentes. Para tal, o órgão adotou a estratégia de sensibilizar

o Judiciário para essa questão e está oferecendo cursos de capacitação a profissionais de diversas áreas da investigação policial-judiciária.

Baseado na legislação internacional e na segurança ética de suas ações, o CENIPA tem procurado transmitir para a sociedade a identidade que caracteriza o seu trabalho: prevenir acidentes aéreos, sem buscar culpados. Para tal, adota um discurso organizacional⁴⁷ que mostra claramente a sua razão de existir, sua missão e modo de atuação, bem como busca construir uma relação pró-ativa com grupos sociais de interesse. Nesse sentido:

Se as organizações são donas do seu discurso e precisam manter sua identidade bem afinada para serem reconhecidas e preferidas por seus diversos públicos, elas devem também, e mais urgentemente, olhar com mais atenção para esses públicos, porque eles são os verdadeiros agentes das imagens dessas mesmas organizações. E, como vimos, só há identidade quando a imagem convive harmoniosamente com as intenções estratégicas do discurso institucional. (Iasbeck, 2009: 28).

Daí a importância de se construir uma retórica de legitimação, fazendo uso da lógica, das emoções e da credibilidade, a fim de consolidar uma identidade que pode até contrariar interesses imediatos, mas que busca um bem maior a longo prazo, qual seja, a segurança de voo. Halliday afirma:

O empenho da ação retórica é apresentar “razões para...” [grifo nosso]. E que sejam satisfatórias - capazes de gerar boa vontade, levar interlocutores a se identificarem uns com os outros, minimizar o impacto das verdades amargas, resolver ou suavizar conflitos, fomentar consenso, levar a bom termo uma negociação e, talvez, até persuadir totalmente na direção desejada pelo retor. Usamos o termo “razões” no sentido de motivos explícitos, verbalizados para explicar, justificar ou secundar uma proposta de ação ou uma ação já consumada (*apud* Kunsch, 2009: 35).

Diante de todas as evidências apresentadas, analisadas sob a ótica da Deontologia do Jornalismo, do Princípio da Cooperação e da Filosofia Moral pode-se afirmar que a dolorosa, porém necessária cobertura de acidentes aéreos sob responsabilidade da Aeronáutica envolve uma série de ações do campo da Comunicação Social que têm contribuído para reforçar a reputação positiva da Aeronáutica perante a sociedade.

⁴⁷ Discurso organizacional é o conjunto de práticas linguísticas, semânticas e retóricas das pessoas jurídicas (Kunsch, 2009: 32).

Entretanto, a aprovação da lei nº 12.970, de 8 de maio de 2014, que altera o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) ao proibir o uso de informações do CENIPA para fins criminais, apresenta um novo desafio para os futuros familiares de vítimas, que encontrarão uma nova realidade a enfrentar em um momento dramático de suas vidas. Restará ao Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER) e ao CENIPA se adaptarem da melhor forma possível para tratarem essa questão, conforme será visto no próximo capítulo.

PARTE IV - DESAFIOS DECORRENTES DA NOVA LEI Nº 12.970

O estudo aqui realizado tem como cenário uma realidade que não existe mais. Até meados de 2014, era usual a utilização dos dados coletados e/ou análises diversas, realizados pelo CENIPA, para incriminar pessoas e empresas. Embora a atitude representasse um confronto direto ao que estabelece a Convenção de Chicago, a reputação da Aeronáutica não foi afetada interna e externamente porque, entre outros motivos, o fato também acontece em vários outros países e as famílias de vítimas têm sido atendidas nas suas necessidades judiciais.

Vários indicadores nos permitem afirmar que contribuíram para a construção da boa imagem da Aeronáutica na sociedade o profissionalismo do CENIPA, reconhecido internacionalmente; a relação pessoal estabelecida entre a instituição e os familiares de vítimas durante os processos de investigação; e a relação profissional estabelecida entre a instituição e jornalistas, pautada sobretudo no Princípio da Cooperação e na Deontologia do Jornalismo, conforme demonstrado nos capítulos anteriores.

Contribuiu também o fato de não existir qualquer conflito ético envolvendo as principais fontes de informação que se relacionam com a imprensa, ou seja, CENIPA e familiares, o que evitou distorções na cobertura jornalística e desestimulou potenciais denunciamentos vindos da própria Instituição. A consonância ética também colabora nos processos de comunicação informais, em especial nas redes sociais, que em muitos momentos podem pautar os jornalistas atentos a essa nova fonte de informação.

Como bem alerta o jornalista João Forni, durante as crises uma fonte constante de preocupação para empresas e instituições é o público interno, que em um cenário de crise pode não identificar um futuro promissor para si, principalmente no tocante à autoestima e à manutenção do emprego. Segundo o jornalista, o público interno está sempre atento às notícias sobre a própria instituição e não gosta que falem mal dela, fato que compromete a produtividade dos trabalhadores e contamina a confiança na própria instituição. E explica o cuidado envolvendo público interno:

(...) os empregados passam a ser *stakeholders* prioritários na comunicação de crise. Qualquer informação sobre a crise precisa na mesma hora, ou até antes, ser repassada ao público interno. Ele não pode ficar sabendo pela mídia as providências adotadas pela empresa para debelar a crise. O empregado se sente prestigiado ao perceber a

importância a ele atribuída. O público interno também é um dos principais, se não o principal, formador de opinião sobre a organização (2013: 56).

Por outro lado, eventuais depoimentos cobertos pelo anonimato sempre existiram e representarão um problema a mais para qualquer gerenciamento de crises. Entretanto, quando uma instituição tem plena consciência de que realiza um trabalho de excelência e, ao mesmo tempo, sem qualquer conflito ético associado às suas atribuições, a tendência de denunciamento tende a ser menor.

A publicação da lei nº 12.970, de 8 de maio de 2014, que altera o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) ao proibir o uso de informações do CENIPA para fins criminais, limita a possibilidade de atendimento das famílias que buscam, nessas informações, a oportunidade de alavancar suas demandas particulares.

Provavelmente as famílias respeitavam e contribuía com o trabalho da Aeronáutica porque sabiam que, mais cedo ou mais tarde, teriam acesso às informações do acidente por meio do Poder Judiciário. Mas é bom lembrar que a tramitação desse projeto de lei estava “tirando o sono” dos familiares das vítimas, segundo matéria publicada na revista brasileira *IstoÉ*. Ou seja, daqui para a frente não se pode esperar essa contribuição tão espontânea dessas pessoas.

Em paralelo, a relação entre imprensa e CENIPA deverá ser mais conflitante. Como já destacado, uma influente jornalista do jornal *Folha de São Paulo* diz, através do e-mail enviado por este pesquisador, que os relatórios da Aeronáutica “são importantes para que se faça Justiça e para desqualificar versões leigas que comprometem juízos e alteram a realidade”. Ou outro importante jornalista do jornal *O Estado de São Paulo* e especialista na temática militar, que acredita que “a investigação dos acidentes aéreos devem, sim, indicar as causas e apontar os culpados. É garantia de isenção e de densidade da informação produzida.”

De acordo com as informações apresentadas e, em especial, os depoimentos dos jornalistas, é possível considerar que o trabalho de comunicação social da Aeronáutica era facilitado, até o momento, pela ausência de uma lei que preservava dados de investigação produzidos pelo CENIPA. Entretanto, a realidade atual é diferente e a Aeronáutica já experimentou um pouco desse novo ambiente no final de 2014, com o acidente aéreo que culminou na morte de um candidato à presidência do Brasil. No dia 13 de agosto de 2014, uma aeronave Cessna 560XL, que decolou do Aeroporto Santos Dumont, no Rio de

Janeiro, com destino ao aeroporto de Guarujá, em São Paulo, caiu na cidade de Santos, vizinha ao aeroporto. Estavam a bordo sete pessoas, entre elas um candidato à presidência do Brasil, o pernambucano Eduardo Campos⁴⁸.

A crise provocada pelo acidente assumiu contornos inéditos até mesmo para uma equipe que convive com acidentes frequentes, pois o fato de haver um político no auge da carreira e disputando o cargo mais importante do país misturou fortemente uma pauta técnica a outra política.

Normalmente os acidentes de forte apelo midiático provocam extrema comoção entre os familiares, amplamente retratada pela imprensa. Nesse caso foi diferente. Os familiares ficaram muito mais contidos, o que diminuiu a pressão por respostas oriundas desse grupo. Como são os familiares os principais interessados pelas respostas da investigação da Aeronáutica, a pauta acerca da nova lei nº 12.970 não ganhou tanto destaque, mas recebeu um apelido que dá uma idéia de como ela pode ser tratada futuramente: “lei do sigilo” em investigação de acidentes aéreos. De qualquer forma, o sinal de alerta foi disparado. Imaginem como a mídia pode reagir em relação a esse “sigilo” em um acidente na aviação comercial, com dezenas de mortos.

Em 10 de maio de 2014, antes do acidente, o jornal *O Globo* publicou notícia acerca do assunto.⁴⁹ A matéria informa que a iniciativa da lei foi da Aeronáutica, preocupada com o uso indiscriminado das informações produzidas pelo CENIPA utilizadas por investigações policiais e do Ministério Público.

A publicação da lei, importante para a prevenção, mas de certa forma crítica para familiares de vítimas, não mereceu maiores cuidados à época e passou quase que despercebida pela sociedade. O interessante é que a lei tem intenção clara de proteger as investigações internas do CENIPA, porém sem atrapalhar as investigações da polícia, que acontecem em paralelo e têm o objetivo de buscar culpados.

O fato é que, após o acidente com Eduardo Campos, e no contexto de um escândalo político, o assunto voltou completamente desfigurado da realidade. O sítio eletrônico JUSBRASIL reúne oito milhões de internautas que partilham conhecimentos e

⁴⁸Presidenciável Eduardo Campos morre em acidente aéreo em Santos (SP). Disponível em:<<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/08/1499718-presidenciavel-eduardo-campos-morre-em-acidente-aereo-em-santos-sp.shtml>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

⁴⁹ Dilma sanciona lei que restringe acesso a dados de acidente aéreos. Disponível em:<<http://oglobo.globo.com/brasil/dilma-sanciona-lei-que-restringe-acesso-dados-de-acidentes-aereos-12448639>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

comentários acerca de temas jurídicos. Os comentários do grupo sobre a lei nº 12.970 são os mais variados e alguns chegam a ser surpreendentes. Um internauta faz o seguinte questionamento: “As empresas aéreas são as maiores beneficiárias desse sigilo. Se a falta de manutenções preventiva derrubar uma avião. Isso não deveria ser divulgado?”. Outro comentário de internauta diz:

Essa Lei é inconstitucional. Vai surgir ADI contra ela. Vejamos: somente serão divulgados e punidos pessoas que não fazem parte do Governo. Então, por exemplo, como no acontecido ontem, 13/08/14 no acidente que vitimou Eduardo Campos, se ocorreu realmente um acidente, tudo será divulgado. Mas, se o avião foi abatido??? Será divulgado pelo Cenipa??? NAAAAÃOOOO!!!Espero que realmente chova ADI contra essa lei, pois é típica de preparação para GOLPE DE ESTADO, ou seja, posso abater qualquer avião, que o controle está em nossas mãos (as do governo). Acorda Brasil e brasileiros!⁵⁰

Diversos sítios eletrônicos registraram essa polêmica, que também mobilizou as redes sociais à época. Um deles é o “Revolta Brasil”, que em 13 de agosto de 2014 publicou a seguinte manchete: Com morte de Campos, lei sancionada por Dilma tornando sigilosa a investigação de acidentes aéreos vira assunto nas redes sociais.⁵¹

A imprensa também registrou o fato, que em nada contribuiu para projetar e preservar a boa imagem da Aeronáutica, principal objetivo da Política de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-1). O jornalista Ricardo Gallo, do jornal *Folha de São Paulo*, um dos periódicos mais importantes do país, foi lacônico e registrou: “Lei torna sigilosa apuração de acidentes aéreos no país. Decisão de Dilma dificulta a responsabilização criminal de envolvidos. Dados da caixa-preta só serão liberados pela Aeronáutica por decisão judicial e sob segredo de Justiça”.⁵²

Percebe-se que, como a crise em questão misturava contextos técnicos e políticos, provavelmente o maior ônus sobre a entrada em vigor da lei pesou para o governo federal, preservando a Aeronáutica de maiores sequelas. Entretanto, na maioria dos acidentes

⁵⁰ Existem vários comentários de internautas no sítio eletrônico JUSBRASIL. Disponível em: <http://fernandafav.jusbrasil.com.br/noticias/133492949/lei-do-sigilo-em-investigacoes-de-acidentes-aereos-saiba-como-funciona?ref=topic_feed#comments>. Acesso em: 15 Mar 2015.

⁵¹ Disponível em: <<http://www.revoltabrasil.com.br/politica/4673-com-morte-de-campos-lei-sancionada-por-dilma-tornando-sigilosa-a-investigacao-de-acidentes-aereos-vira-assunto-nas-redes-sociais.html>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

⁵² Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidiano/165213-lei-torna-sigilosa-apuracao-de-acidentes-aereos-no-pais.shtml>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

aéreos do Brasil, o fator político tem menos peso do que as informações técnicas divulgadas pela Aeronáutica.

Como dito anteriormente, a lei nº 12.970 não é uma “lei do sigilo”, com todo o aspecto irônico que o termo possa sugerir. Cabe até lembrarmos que, ao abordar a Máxima da Qualidade do Princípio da Cooperação, o CECOMSAER rejeita qualquer tipo de ironia na relação com a imprensa, justamente por abrir espaço para a construção de uma realidade diferente da pretendida.

Vejam, pois, as principais partes desse recente instrumento jurídico.⁵³ O parágrafo 2º do artigo nº 88-A diz que a autoridade de investigação poderá decidir por não proceder à investigação ou interrompê-la, se já em andamento, nos casos em que for constatado ato ilícito doloso relacionado à causalidade do sinistro. Na mesma linha de raciocínio, o artigo nº 88-D diz que, se ao longo da investigação forem encontrados indícios de crime, relacionados ou não à cadeia de eventos do acidente, far-se-á a comunicação à autoridade policial competente.

O artigo 88-E merece ser apresentado na íntegra:

Mediante pedido da autoridade policial ou judicial, a autoridade de investigação Sipaer [Sistema de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos] colocará especialistas à disposição para os exames necessários às diligências sobre o acidente aeronáutico com aeronave civil, desde que:

I - não exista, no quadro de pessoal do órgão solicitante, técnico capacitado ou equipamento apropriado para os exames requeridos;

II - a autoridade solicitante discrimine os exames a serem feitos;

III - exista, no quadro de pessoal da autoridade de investigação Sipaer, técnico capacitado e equipamento apropriado para os exames requeridos; e

IV - a entidade solicitante custeie todas as despesas decorrentes da solicitação.

Parágrafo único. O pessoal colocado à disposição pela autoridade de investigação Sipaer não poderá ter participado da investigação Sipaer do mesmo acidente.

Já o parágrafo 2º do artigo nº 88-G assegura ao investigador o acesso à aeronave acidentada, a seus destroços e a coisas que por ela eram transportadas, bem como a dependências, equipamentos, documentos e quaisquer outros elementos necessários à investigação, onde se encontrarem.

Também o parágrafo 2º do artigo nº 88-I diz que os dados dos sistemas de notificação voluntária de ocorrências e as análises e conclusões da investigação

⁵³ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12970.htm>. Acesso em: 15 Mar 2015.

aeronáutica não serão utilizados para fins probatórios nos processos judiciais e procedimentos administrativos e somente serão fornecidos mediante requisição judicial.

Ainda de acordo com o artigo nº 88-I, o parágrafo 3º afirma que toda informação prestada em proveito de investigação do CENIPA será espontânea e baseada na garantia legal de seu exclusivo uso para fins de prevenção. O artigo inclusive possibilita ao investigador revelar ou não fontes e conteúdos relativos à investigação.

A dualidade que deve caracterizar a investigação de acidentes aéreos fica evidente no artigo nº 88-O, ao determinar que a autoridade policial competente deve isolar e preservar o local do acidente ou incidente aéreo, inclusive a aeronave acidentada e seus destroços, para a coleta de provas, até a liberação da aeronave ou dos destroços tanto pelas autoridades aeronáuticas quanto por eventuais agentes de perícia criminal responsáveis pelas respectivas investigações.

Diante do exposto, não se pode afirmar que a lei nº 12.970 seja um instrumento que visa proporcionar total sigilo à investigação aeronáutica. Entretanto, faz-se necessário estabelecer uma estratégia de comunicação a fim de apresentar à sociedade as características da lei, que beneficia tanto a investigação da Aeronáutica, com a investigação policial.

Dessa forma, é recomendável que o CENIPA estabeleça uma ação de comunicação pró-ativa, condizente com essa nova realidade. O alerta foi dado por meio de um acidente com a perda de poucas vidas e mergulhado em um contexto político que limitou o debate sobre o instrumento jurídico. Porém, caso o país volte a ter um acidente na aviação comercial, com uma grande quantidade de mortos, a reação de famílias vitimadas e das associações de familiares de vítimas de acidentes aéreos será, no mínimo, comovente para a sociedade, pois dará publicidade a pessoas dilaceradas por perdas repentinas e chocadas com a possível existência de uma “lei do sigilo”.

A Imprensa, pelas declarações apresentadas nos e-mails enviados aos jornalistas que cobrem o setor aéreo, deverá reagir contra a aprovação da lei e em defesa das famílias, haja vista uma deontologia de trabalho que, ao mesmo tempo em que humaniza informações, prioriza a objetividade dos fatos.

A reação jornalística poderá questionar a efetividade da Lei nº 12.970 e comprometer publicamente a credibilidade do CENIPA, porque “[...] ao registrar os fatos do dia-a-dia com as interpretações naturais do processo de produção da notícia, o jornalista

atua como um historiador do cotidiano, influenciando as reflexões e provocando ações e transformações sociais” (Duarte, 2010: 327).

Com o intuito de amenizar o conflito “jornalista versus investigador”, será prudente ao CENIPA destinar considerável esforço, como tem sido feito com o Judiciário, no sentido de conversar com a comunidade jornalística e com as associações de familiares de vítimas de acidentes aéreos sobre a importância da mudança do marco legal (anteriormente inexistente ou difuso) e sobre o esforço que tem sido empreendido para capacitar outros setores da sociedade nas técnicas de investigação de acidentes aéreos.

Assim, a importância do discurso organizacional se consolida a partir das seguintes premissas: as organizações precisam legitimar-se para sobreviver; as organizações precisam se comunicar para legitimarem-se; e o discurso organizacional é, muitas vezes, uma ação retórica que legitima uma realidade (cf. Kunsch, 2009). Como bem observou Halliday:

Ao contrário do que parece, o discurso organizacional não termina nem começa com o objetivo “convencer”. Ele se compraz e se cumpre, muito mais, na sua capacidade de fomentar entendimento e honrar o pacto implícito de confiabilidade entre retor e públicos. A organização que se comunica bem legitima sua existência, atuação e quota-parte no condomínio do poder. (...) Comunicar-se bem é apresentar boas razões para atos e eventos passados, presentes e futuros. (*apud* Kunsch, 2009: 46)

O desafio é grande. Principalmente quando o sociólogo e pesquisador argentino Carlos Alberto Torres diz que as atividades do setor público, ou estatal, são vistas como ineficientes, improdutivas e antieconômicas, em contraposição à eficiência e produtividade do setor privado, que, por ser menos burocrático, responde de imediato às manifestações do mundo moderno (*apud* Kunsch, 2009: 89).

Também será oportuno ao CENIPA atentar para novas formas de interpretação que a Justiça pode fazer sobre a responsabilidade dos órgãos de prevenção de catástrofes. Em 2009, quatro cientistas, dois engenheiros e um funcionário público, todos italianos, foram condenados à prisão por não terem previsto adequadamente a gravidade de um terremoto ocorrido na cidade italiana de Áquila (*L'Aquila*, em italiano). A decisão foi criticada pela comunidade científica mundial, mas não deixa de servir de alerta para setores que trabalham com prevenção de acidentes.

A revista semanal brasileira *Época*, ao abordar o assunto na matéria “O terremoto que abalou a Ciência”, destacou o lado ético da questão, qual seja:

Os 5 mil cientistas que assinaram a carta de protesto contra a condenação têm a obrigação moral de refletir sobre por que milhares de cidadãos de L’Aquila interpretaram a incerteza de seus colegas como certeza. Têm a obrigação moral, também, de compartilhar a responsabilidade sobre essa interpretação equivocada, que resultou na morte de mais de 300 pessoas. Se não fizerem isso, só estarão colaborando para que a Ciência continue a ser mal compreendida, abrindo espaço para novas tragédias humanas, quando não para um julgamento como este, que deixou cada um deles temeroso de divulgar informações científicas relevantes para o público, porque poderão ser julgados depois não pelo que sabem, mas pelo que não sabem. (BRUM, 2012).⁵⁴

Por fim, não abordamos a delicada questão das justas e necessárias indenizações financeiras decorrentes dos acidentes, porém o assunto, embora sensível, não deve ser descartado, haja vista ser um dos motivos pelos quais os relatórios da Aeronáutica são solicitados judicialmente.

Para tal, apresentamos as considerações do filósofo americano Michael Sandel, que leva em conta a nova tendência social de misturarmos os conceitos de “economia de mercado” com “sociedade de mercado”.

Em entrevista à revista semanal brasileira *VEJA*,⁵⁵ no final de 2012, Sandel disse que, hoje em dia, de forma errada, “muita gente tem fé no pensamento econômico como o único instrumento para atingir o bem público”. Explica que “essa visão isoladamente é limitada e desconsidera os valores morais, as atitudes e as complexidades das relações humanas”. E nos convida a desafiar essa idéia ao alertar que, transferir a lógica do mercado produtor de riqueza material para a sociedade, empobrece a relação entre as pessoas.

No apagar das luzes, brilha o pensamento de Aristóteles, o maior dos filósofos gregos: “O bem que cada um obtém e conserva para si é suficiente para se dar a si próprio por satisfeito, mas o bem que um povo e os Estados obtêm e conservam é mais belo e mais próximo do que é divino” (2012, p. 22).

⁵⁴ Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Sociedade/eliane-brum/noticia/2012/10/o-terremoto-que-abalou-ciencia.html>>. Acesso em: 18 Ago 2014.

⁵⁵ *VEJA* é a revista semanal de maior tiragem no Brasil, com mais de um milhão de exemplares semanais. A matéria faz parte da edição nº 2.296, de 21 de Novembro de 2012 (p.78).

CONCLUSÃO

A ocorrência de um acidente aeronáutico na aviação comercial é notícia no mundo todo. As imagens impactantes e o potencial dramático de histórias familiares alimentam jornalistas dos mais variados veículos de comunicação.

Diante dessa realidade e sendo a Aeronáutica, através do CENIPA, um dos principais atores no desvendamento dos fatores que contribuíram para um acidente aéreo no Brasil, sem apontar culpados, é natural que haja questionamentos na sociedade sobre a metodologia desse trabalho, o que, em última análise, poderia comprometer a percepção positiva que a sociedade tem da Instituição.

Entretanto, a análise das ações de Comunicação Social da Aeronáutica na cobertura de acidentes aéreos, sob a ótica da Deontologia do Jornalismo, do Princípio da Cooperação e da Filosofia Moral, mostraram, inicialmente, que as ações praticadas pela Instituição não comprometem negativamente a reputação da Aeronáutica perante a sociedade. Posteriormente, a análise das ações paralelas adotadas pela Instituição no apoio aos familiares de vítimas, a disponibilidade ininterrupta proporcionada aos jornalistas, bem como a reconhecida competência dos investigadores militares, são fatos que contribuem para reforçar a reputação positiva da Aeronáutica.

Foi oportuno também comprovar que os documentos da Aeronáutica que norteiam o trabalho de comunicação dos militares, em especial a Política de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-1), a Estratégia de Comunicação Social da Aeronáutica (DCA 142-2) e o “Manual de Redação e de Assessoria de Imprensa da Força Aérea Brasileira” estão em sintonia com as teorias apresentadas nesta pesquisa.

Porém, o cenário futuro tende a se complicar com a entrada em vigor, em 8 de maio de 2014, da lei nº 12.970, que altera o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) e proíbe o uso de informações do CENIPA para fins criminais, limitando a possibilidade de atendimento das famílias que buscam, nessas informações, a oportunidade de atender às suas demandas particulares de buscar culpados.

Por outro lado, o desafio de identificar em que medida a estratégia de comunicação da Aeronáutica, na cobertura de acidentes aéreos, contribui para uma percepção positiva da Instituição foi inovador e oportuno, haja vista a possibilidade de se

abordar a questão sob o ponto de vista ético, bem como sugerir ao CENIPA uma ação de comunicação institucional pró-ativa em relação a essa nova realidade jurídica brasileira.

Afinal, não há dúvidas de que a decisão, embora importante para a prevenção de acidentes aeronáuticos, deverá em algum momento mobilizar setores da sociedade, em particular a imprensa, no sentido de se criticar a decisão dos poderes do Estado brasileiro, isto é: do Legislativo por aprovar a lei; do Executivo por sancioná-la; e do Judiciário por, supostamente, não questioná-la.

O acidente aéreo que vitimou o candidato à presidência da República do Brasil, Eduardo Campos, ocorrido em 13 de agosto de 2014, confirmou a apreensão aqui apresentada e surgiram na imprensa questionamentos sobre a nova lei nº 12.970. O jornal *Correio Braziliense*⁵⁶ destaca o seguinte título: “Dados da investigação da morte de Eduardo Campos ficarão em sigilo” e complementa a informação com o sub-título: “Lei Federal nº 12.970 foi sancionada em 9 de maio e torna sigilosa a investigação de acidentes aéreos”.

Nesse contexto, ao estudar o trabalho do CENIPA, inicialmente analisamos a lógica do trabalho de investigação dos acidentes aeronáuticos. Foi constatado que o Anexo 13 da Convenção de Chicago, da qual o Brasil é signatário, define claramente a metodologia que deve ser empregada na investigação de acidentes aeronáuticos: a investigação técnica-científica deve buscar tão-somente os fatores que contribuíram para a ocorrência, sem procurar culpados.

Tendo por base a análise da deontologia do trabalho jornalístico, foi observado que é natural, na ocorrência de um acidente aeronáutico, que o profissional construa uma notícia estruturada no conceito de “pirâmide invertida” e fortemente humanizada por meio de depoimentos das pessoas afetadas pelo ocorrido. Tudo feito o mais rapidamente possível a fim de se lançar a notícia em primeira mão.

Observou-se, então, metodologias de trabalho absolutamente distintas, com jornalistas buscando respostas imediatas para causas do acidente e eventuais culpados de um lado, e técnicos buscando apontar apenas os fatores contribuintes do outro, através de uma meticulosa e demorada investigação. E nesse ambiente existem as famílias de vítimas,

⁵⁶ Disponível em: <http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/politica-brasil-economia/33,65,33,14/2014/08/13/interna_politica,442117/dados-da-investigacao-da-morte-de-eduardo-campos-ficariao-em-sigilo.shtml> Acesso em: 18 Ago 2014.

que contribuem para tensionar ainda mais o ambiente midiático ao humanizar a tragédia com relatos de sofrimento sobre as perdas repentinas de entes queridos.

As diversas questões colocadas aos diferentes agentes envolvidos no pós-acidente aéreo confirmaram as informações coletadas. Os ex-chefes do CENIPA foram unânimes em defender a metodologia de trabalho do órgão e em condenar o uso da palavra “causas” do acidente. Também foi alertado que o uso da investigação do CENIPA pelo Judiciário afasta depoimentos voluntários que acelerariam e enriqueceriam a investigação e evitariam novos acidentes.

Quanto aos jornalistas, foi notório que os profissionais defendem a metodologia de trabalho do CENIPA, porém esses mesmos profissionais apontam a necessidade de se usar os documentos gerados pela Aeronáutica para identificar os culpados. Nenhum jornalista condenou explicitamente o uso, pela autoridade policial, do relatório do CENIPA para punir pessoas.

No tocante às famílias, nenhuma associação respondeu às mensagens eletrônicas enviadas, entretanto o conteúdo do sítio eletrônico das associações de vítimas traz informações claras de que as famílias buscam apoio às suas emergências imediatas e, em paralelo, exigem a busca incessante pelos culpados.

A Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos (ABRAPAVAA), fundada em 1997, diz que se deparou com a falta de transparência nas investigações do acidente e com a falta de informação quanto ao Relatório Final elaborado pelo CENIPA. A Associação dos Familiares e Amigos do Voo 1907 (GOL), por sua vez, exige a apuração em todas as esferas administrativas e judiciais das causas do acidente. E por fim, a Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo TAM JJ3054, criada em 2007, quer a apuração das causas que levaram à queda do avião, bem como busca sensibilizar a população e autoridades para que o país tenha mais segurança, transparência e responsabilidade no setor aéreo, contribuindo assim para evitar outros acidentes.

As oficiais da Aeronáutica que trabalharam com familiares de vítimas imediatamente após o acidente perceberam que, em um primeiro momento, essas pessoas reconheceram e agradeceram o apoio prestado pelo CENIPA, bem como compreenderam os argumentos de que a Aeronáutica não investiga para buscar culpados. Posteriormente, atendendo a princípios éticos compreensíveis, essas mesmas famílias se utilizaram do material aeronáutico para buscar culpados pela tragédia.

Baseada em uma relação profissional com objetivos conflitantes, jornalistas e investigadores podem ferir o Princípio da Cooperação, porém foi observado que uma fonte de informação bem preparada tende a contribuir positivamente no processo comunicacional envolvendo jornalistas. Para tal, é importante que essa fonte de informação tenha habilidade para esclarecer as peculiaridades do seu trabalho, que conheça bem os critérios de noticiabilidade que norteiam o trabalho jornalístico, bem como ter plena confiança nos aspectos éticos que envolvem a sua missão.

Em termos de construção de imagem positiva, Mário Rosa ensina que imagens são abstrações, construídas a partir de percepções de fatores positivos ou negativos ligados às instituições. No caso do CENIPA, a consistência de sua imagem é tão positiva que a Justiça brasileira tende a se posicionar sobre acidentes aéreos apenas após a divulgação do relatório final elaborado pelo órgão.

Ao analisar o comportamento moral das famílias de vítimas, fontes de informação vitais para os jornalistas, é eticamente compreensível as atitudes tomadas no sentido de buscar a punição dos eventuais culpados pelo acidente aéreo, mesmo que usando os documentos investigatórios da Aeronáutica, dando prioridade às necessidades pessoais (Moral do Bem). Entretanto, mais do que olhar para si mesmos, esses familiares acreditam que a punição tem o potencial de gerar maior responsabilidade na administração do setor aéreo (Moral do Dever).

Ao interpretar o trabalho ético do CENIPA, foi constatado que o órgão cumpre rigorosamente as regras internacionais de investigação, ou seja, pratica a “Moral do Dever”. Paralelamente, os investigadores acreditam que essa maneira de trabalhar contribui para tornar a aviação comercial um dos meios de transporte mais seguros do mundo, o que lhes proporciona a satisfação pessoal de estar praticando a “Moral do Bem”.

Dessa forma, como imagem se constrói com valores, definidos como fundamentos da moral que nos apontam a conduta correta, vimos que tanto familiares de vítimas como investigadores de acidentes praticam a “Moral do Dever” e a “Moral do Bem”, sem qualquer conflito ético. Assim, as atitudes pessoais e profissionais desses segmentos não devem prejudicar, sob o ponto de vista ético, a imagem da Aeronáutica.

Ao considerar a “justa medida”, defendida por Aristóteles, enxerga-se como perfeitamente adequado o modelo de investigação dualista e independente em vigor no Brasil, sendo um policial-judiciário e outro para prevenção de acidentes aeronáuticos.

Divulgar as vantagens desse modelo de investigação dualista é crucial para a manutenção da boa imagem da Aeronáutica, que não foi prejudicada até o momento em virtude da ausência de uma lei que preservasse dados de investigação produzidos pelo CENIPA.

Dessa forma, é recomendável que o CENIPA estabeleça uma ação de comunicação pró-ativa, condizente com essa nova realidade, porque na ocorrência de um novo acidente aéreo de grandes proporções, notadamente na aviação comercial, a reação dos jornalistas e dos familiares de vítimas à lei nº 12.970 poderá comprometer a imagem do CENIPA e, por conseguinte, da Aeronáutica.

O momento sugere o estabelecimento de estratégias de comunicação não só compatíveis com o momento em que ocorrer uma tragédia aeronáutica, mas também no dia-a-dia do CENIPA, tal como a promoção de ações de esclarecimento junto às associações de vítimas de acidentes aéreos e à comunidade jornalística.

Por fim, é fundamental compreender a dor e a reação de pessoas que perderam entes queridos em acidentes aéreos, porém não é prudente acreditar que a questão financeira, inerente a tais casos, resolve todas as questões éticas, emocionais e cotidianas. Como bem alerta o filósofo Michael Sandel, transferir a lógica do mercado produtor de riqueza material para a sociedade, empobrece a relação entre as pessoas. Em outras palavras: nem tudo tem preço.

BIBLIOGRAFIA

Alcântara, Norma; Chaparro, Manuel e Garcia, Wilson (2005), *Imprensa na berlinda: a fonte pergunta*, São Paulo: Celebris.

Aristóteles (2012), *Ética a Nicómaco*, 4ª Ed., Lisboa: Quetzal.

Barbeiro, Heródoto (2008), *Mídia Training: como usar a imprensa a seu favor*, São Paulo: Saraiva.

Berger, Peter e Luckmann, Thomas (2013), *A construção social da realidade*, 35ª Ed., Petrópolis: Vozes.

Brasil, Comando da Aeronáutica (2010), *Política de Comunicação Social da Aeronáutica - DCA 142-1*, Brasília - DF.

_____, Comando da Aeronáutica (2010), *Estratégia de Comunicação Social da Aeronáutica - DCA 142-2*, Brasília - DF.

_____, Força Aérea Brasileira (2010), *Manual de Redação e Imprensa da Força Aérea Brasileira*, Brasília - DF.

_____, Comando da Aeronáutica (2014), *Protocolos de investigação de ocorrências aeronáuticas da aviação civil conduzidas pelo estado brasileiro - NSCA 3-13*, Brasília - DF.

Casanova, Isabel (2011), *Discursar em português...e não só: o discurso em análise*, Lisboa: Plátano.

Chaparro, Manuel, «O jornalismo na estratégia dos conflitos» (pp. 169-175). In *Revista Brasileira de Ciência da Comunicação*, Vol. XXII, nº1 (1999), São Paulo: Intercom.

_____, «O acontecimento como discurso» (pp. 295-304). In *Comunicação e Sociedade 2, Cadernos do Noroeste*, Série Comunicação, Vol. 14. Braga: Instituto de Ciências Sociais (Universidade do Minho).

Pires, Maria, «Reflexões sobre a dor» (pp. 123- 138). In *Comunicação & Cultura* (2008), *Mediatização da dor*, Lisboa: Quimera.

Duarte, Jorge, organizador (2010), *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: Teoria e Técnica*, 3ª Ed., São Paulo: Atlas.

Eco, Humberto (2010), *Como se faz uma tese*, 23ª Ed., São Paulo: Perspectiva.

Forni, João (2013), *Gestão de Crises e Comunicação*, São Paulo: Atlas.

Hofstede, Geert (1991), *Culturas e Organizações: compreender a nossa programação mental*, Lisboa: Edições Sílado.

Japiassú, Hilton e Marcondes, Danilo (1996), *Dicionário Básico da Filosofia*, 3ª Ed., Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Kocash, Bill e Rosenstiel (2004), *Os elementos do jornalismo: o que os profissionais do jornalismo devem saber e o público deve exigir*, Porto: Porto Editora.

Kunsch, Margarida, organizadora (2009), *Comunicação Organizacional: volume 2*, São Paulo: Saraiva.

Law, Stephen (2009), *Guias Essencias - Filosofia*, Lisboa: Livraria Civilização Editora.

Martins, Ana e Luca, Tania, organizadores (2013), *História da imprensa no Brasil*, São Paulo: Contexto.

Noblat, Ricardo (2004), *O que é ser jornalista*, Rio de Janeiro: Record.

Rosa, Mário (2004), *A era do escândalo*, 3ª Ed., São Paulo: Geração Editorial.

Rossi, Jones e Rosa, Guilherme (2012), «Crítica da razão econômica», *Veja*, 2.296, São Paulo: Abril, pp. 78-79.

Santos, Rogério (2006), *A fonte não quis revelar*, Porto: Campo das Letras.

Saperas, Enric (1993), *Os efeitos cognitivos da comunicação de massas*, Porto: Asa.

Severino, Antônio (2004), *Metodologia do trabalho científico*, 22ª Ed., São Paulo: Cortez.

Souza, Jorge, coordenador (2012), *Pesquisa em Media e Jornalismo - Homenagem a Nelson Traquina*, Covilhã: Centro de Investigação Media e Jornalismo.

Thompson, John (2002), *O escândalo político: poder e visibilidade na era da mídia*, Petrópolis: Vozes.

Traquina, Nelson (2007), *O que é Jornalismo*, 2ª Ed., Lisboa: Quimera.

Weischedel, Wilhelm (1999), *A Escada dos Fundos da Filosofia. A vida cotidiana e o pensamento de 34 grandes filósofos*, São Paulo: Angra.

Wolf, Mauro (2009), *Teorias da Comunicação*, 10ª Ed., Queluz de Baixo: Editorial Presença.

BIBLIOGRAFIA ELETRÔNICA

Agência Força Aérea (2015). Taxa de acidentes aeronáuticos cai 12% em 2014 no Brasil. Disponível em: <<http://www.fab.mil.br/noticias/mostra/21665/SEGURAN%C3%87A-DE-VOO---Taxa-de-acidentes-aeron%C3%A1uticos-cai-12-em-2014-no-Brasil>>.

Acesso em: 14 Mar 2015.

Agência Nacional de Aviação Civil. A segurança de Voo no Sistema de Aviação Civil. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/segVoo/historico.asp>>. Acesso em: 18 Set 2014.

Anexos da Convenção sobre Aviação Civil Internacional [Convenção de Chicago]. Disponível em: <file:///C:/Users/Vaio/Downloads/annexes_booklet_es.pdf>. Acesso em: 08 out 2015.

Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos. Disponível em: <<http://www.abrapavaa.com.br>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Associação de Familiares e Amigos das Vítimas do Voo TAM 3054. Disponível em: <<http://www.afavitam.com.br>>. Acesso em: 7 Set 2014.

Associação dos Familiares e Amigos do Voo 1907. Disponível em: <<http://www.associacaovoo1907.com>>. Acesso em: 14 Set 2015.

Brasil, Revolta (2014). Com morte de Campos, lei sancionada por Dilma tornando sigilosa a investigação de acidentes aéreos vira assunto nas redes sociais. Disponível em: <<http://www.revoltabrasil.com.br/politica/4673-com-morte-de-campos-lei-sancionada-por-dilma-tornando-sigilosa-a-investigacao-de-acidentes-aereos-vira-assunto-nas-redes-sociais.html>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Brum, Eliane (2012). O terremoto que abalou a ciência. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Sociedade/eliane-brum/noticia/2012/10/o-terremoto-que-abalou-ciencia.html>>. Acesso em: 18 Ago 2014.

Bucci, Eugênio (2009). O que é ser jornalista? Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/jornal-de-debates/o-que-e-ser-jornalista>>.

Acesso em: 14 Set 2015.

CENIPA. O que é investigação?. Disponível em: <<http://www.cenipa.aer.mil.br/cenipa/index.php/o-que-e-investigacao>>. Acesso em: 20 Ago 2014.

Costa, Rachel (2012). Refazendo a vida. O que os familiares das vítimas têm feito para reconstruir o cotidiano cinco anos depois do maior acidente aéreo brasileiro. Disponível em:<http://www.istoe.com.br/reportagens/221402_REFAZENDO+A+VIDA>. Acesso em: 20 mai 2014.

Federação Internacional de Jornalistas (IFJ) - *Declaration of Principles on the Conduct of Journalists*. Disponível em:<<http://www.ifj.org/about-ifj/ifj-code-of-principles>>. Acesso em: 17 Mar 2015.

Folha on line (2010). Justiça determina que Cenipa entregue relatório sobre acidente da TAM em 48 horas. Disponível em:<<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2010/03/714063-justica-determina-que-cenipa-entregue-relatorio-sobre-acidente-da-tam-em-48-horas.shtml>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Fundação Getúlio Vargas (2014). Relatório Índice de Confiança na Justiça (ICJ) Brasil - primeiro trimestre 2014 a quarto trimestre 2014 (p. 15). Disponível em:<<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/14089/Relat%C3%B3rio%20ICJBrasil%20-%20ano%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 Out 2015.

G1 (2009). Avião de Lula está em manutenção, e FAB estuda mudar o medidos de velocidade. Disponível em:<<http://g1.globo.com/Noticias/Politica/0,,MUL1187379-5601,00-AVIAO+PRESIDENCIAL+ESTA+EM+MANUTENCAO+E+FAB+ESTUDA+MUDAR+MEDIDOR+DE+VELOCID.html>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves. Disponível em:<<http://www.gpaaa.gov.pt>>. Link: Apresentação. Acesso em: 15 Ago 2014

Gallo, Ricardo (2014). Lei torna sigilosa apuração de acidentes aéreos no país. Disponível em:<<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidiano/165213-lei-torna-sigilosa-apuracao-de-acidentes-aereos-no-pais.shtml>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Godoy, Roberto e Tavares, Bruno (2009). Sistema de aviação do País é bem avalliado em teste global. Disponível em:<<http://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,sistema-de-aviacao-do-pais-e-bem-avaliado-em-teste-global,374378>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Honorato, Marcelo. Conexão SIPAER, Prefácio (2012). Disponível em:<<http://inseer.ibict.br/sipaer/index.php/sipaer/article/view/212/229>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

IBOPE (01 set 2014). Após queda acentuada em 2013, Índice de Confiança Social se estabiliza. Disponível em:<<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Ap%C3%B3s-queda-acentuada-em-2013,Indice-de-Confianca-Social-se-estabiliza.aspx>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Jornalistas & Cia on line (edição de 13 de agosto de 2009). Disponível em:<<http://www.jornalistasecia.com.br/especial.htm>>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Legislação: Norma do Sistema do Comando da Aeronáutica (NSCA). Disponível para download em:<<http://www.cenipa.aer.mil.br/cenipa/index.php/legislacao/category/1-nsca-norma-do-sistema-do-comando-da-aeronautica->>. Acesso em: 15 Mar 15.

Matsuki, Edgard (2014). Lei do sigilo em investigações de acidentes aéreos, saiba como funciona. Disponível em:<http://fernandafav.jusbrasil.com.br/noticias/133492949/lei-do-sigilo-em-investigacoes-de-acidentes-aereos-saiba-como-funciona?ref=topic_feed#comments>. Acesso em: 15 Mar 2015.

Matsuki, Edgard (2014). Mentira: Dilma cria lei para poder derrubar avião de Eduardo Gomes. Disponível em:<<http://www.boatos.org/politica-2/mentira-dilma-cria-lei-para-poder-derrubar-aviao-de-eduardo-campos.html>>. Acesso em: 14 Mar 2015.

Presidência da República. Lei nº 12.970, de 8 de maio de 2014. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12970.htm>. Acesso em: 15 Mar 2015.