

Caso INSS também é exemplo da crise de comunicação



» JORGE DUARTE
Presidente da Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública)

Mesmo em um país acostumado a escândalos com recursos públicos, o caso recente do INSS impressiona pela quantidade de pessoas afetadas, pelo volume financeiro envolvido e pela facilidade com que poderia ter sido evitado. Bastariam mecanismos básicos de controle, transparência ativa e respeito ao interesse público. O cidadão deveria saber, por óbvio, em qualquer situação e não apenas nesta, que haveria desconto, por quê, para quem, e ter como impedir com facilidade.

Esse episódio escancara uma falha estrutural: a comunicação. O Estado segue incapaz de estabelecer relações confiáveis com a população. Onde há vácuo de informação oficial, instala-se a desinformação, mina-se a confiança e florescem oportunismos. Não é só má-fé de terceiros: há omissão do Estado. Falhou a prestação do serviço, falhou a comunicação pública.

Situação parecida ocorreu com a proposta de fiscalização do Pix. Mal comunicada, foi retirada após forte reação pública. A medida em si parecia ser justificável, não era inviável, mas caiu por ausência de planejamento comunicacional. Faltaram diagnóstico, escuta e estratégia. Governos são bons em divulgar feitos, mas resistem a pensar a comunicação como parte da política — voltada ao serviço, não apenas à promoção, e presente desde sua concepção, não só como etapa final.

Comunicação pública implica compromisso de colocar o cidadão no centro: significa ouvir com atenção, garantir o direito à informação

verdadeira, acessível e compreensível, e criar caminhos efetivos de participação. É comunicação voltada ao interesse coletivo, que aproxima Estado e sociedade e fortalece a cidadania. É erro grave tratá-la como algo secundário. Um gestor público que ignora a comunicação com os públicos afetados não compreende a responsabilidade de seu papel. Quando milhares de aposentados descobrem pela TV que tiveram descontos indevidos durante meses, o que se vê é um Estado omissso, que transferiu ao cidadão a obrigação de descobrir o que lhe acontece.

E o Estado ainda vê o cidadão como entidade abstrata e homogênea. Falta reconhecer que decisões públicas afetam pessoas reais, muitas com baixa escolaridade, dificuldades digitais, pouca familiaridade com processos administrativos. Políticas públicas eficazes exigem, desde a origem, um planejamento comunicacional que leve em conta as condições reais da população. É preciso fazer perguntas fundamentais: os públicos afetados foram ouvidos? Como garantir compreensão por parte de quem mais precisa? A informação será clara, acessível e oportuna durante todo o processo? Como garantir que a política chegue a quem realmente precisa dela? Sem diagnóstico, estratégia e planejamento, a comunicação tende a ser tardia e cosmética — quando já deveria ter sido estruturante.

A comunicação institucional funciona, quando funciona, para promoção e publicidade. Mas falha no essencial: ouvir, orientar, dialogar. No caso do INSS, mais de 97% dos aposentados e pensionistas, segundo levantamento da CGU, disseram não reconhecer ou não ter autorizado os descontos. Isso revela não só um golpe, mas a falência do Estado em informar e proteger.

As instituições não podem esperar que cidadãos vulneráveis, com baixa capacidade digital, enfrentem sozinhos um ambiente de desinformação. Estamos soterrados por propaganda, mas seguimos sem orientação clara sobre

temas que afetam diretamente a vida das pessoas. Saber como agir, cobrar, acessar direitos, reagir a abusos — isso ainda é um privilégio, quando deveria ser um direito.

Comunicar só depois que o problema estoura é um erro grave. A comunicação deve nascer junto com a política pública, não depois dela. A crise do INSS revela um problema estrutural que vai além de um órgão ou de um governo: está espalhado pelos Três Poderes, em todas as esferas e regiões do país.

Pesquisas recentes da ABCPública mostram que, embora valorizada no discurso, a comunicação estratégica — aquela que ajuda o cidadão a entender seus direitos, orienta sobre serviços públicos e conecta a sociedade ao Estado — ainda é periférica. Muitas vezes, é tratada apenas como divulgação de ações prontas, e não como parte da solução. Se a comunicação estivesse no centro da política de descontos do INSS, a fraude não duraria um mês. O aposentado seria avisado claramente, saberia o motivo do desconto, teria um canal acessível para tirar dúvidas e facilidade para cancelar. A comunicação pública não é detalhe: é serviço essencial, é direito do cidadão e é dever do Estado.

A operação da Polícia Federal, exemplar, deveria ter sido rapidamente acompanhada por uma ação coordenada de comunicação pública explicando o ocorrido, seus efeitos e os caminhos disponíveis para os prejudicados. A imprensa tenta preencher o vazio. Mas sem ação oficial visível, consolida-se o abandono informativo. Abre-se espaço para a desinformação e o desgaste político, para a ampliação da falta de confiança do cidadão com relação ao Estado e ao governo.

A crise do INSS é, também, uma crise de comunicação pública — e um alerta concreto sobre o preço da omissão. Comunicação não é acessório: é pilar essencial para que o Estado cumpra sua função com dignidade, eficiência e transparência.



A crise de 2015 dez anos depois, o que aprendemos?



» BENITO SALOMÃO
Professor de macroeconomia do Instituto de Economia e Relações Internacionais da Universidade Federal de Uberlândia (Ieri-UFU)

Em 2025 se completam 10 anos desde a Grande Crise Brasileira (GCB), que produziu cicatrizes profundas no tecido social e consequências macroeconômicas com as quais o país lida até hoje. Embora tenhamos convenicionado denominá-la como crise de 2015, ela teve início no segundo trimestre de 14, segundo o Comitê de Datação de Ciclos da Fundação Getulio Vargas (Codace-FGV).

O Codace também calcula que, ao longo das últimas décadas, o Brasil apresentou 10 ciclos recessivos. Então, por que a GCB merece destaque especial? A resposta é: devido a sua atipicidade. Ao observarmos o padrão das crises econômicas do Plano Real para cá, as recessões observadas tiveram um padrão bem definido, eram curtas e relativamente brandas (à exceção da crise da pandemia, em 2020). A GCB, por sua vez, foi aguda na intensidade, apresentando, segundo o Codace, queda de 8,1% da atividade entre o pico e o vale, além de ser longa na duração — ao todo, 11 trimestres consecutivos entre 2014 e 16.

Ademais, as recessões nacionais eram associadas a algum choque exógeno, como o apagão de 2001, o colapso do financeiro global pós subprime e a covid-19. A GCB não apresentou uma causa exógena clara. Na verdade, mesmo hoje, os economistas divergem sobre as suas

causas. Parte deles atribuem a causa da crise ao ajuste fiscal; outra parte atribui ao choque reputacional quanto à magnitude do impacto das pedaladas; outros, ainda, atribuem à má qualidade da política econômica e à piora de fundamentos herdada dos anos da Nova Matriz Macroeconômica (NMM). É provável que cada qual tenha seu percentual de razão na definição da causa para aquela recessão, e é possível acrescentar a deterioração institucional e política observada naquele momento.

É importante ressaltar, que embora tenham sido verificados trimestres negativos no PIB em 2014, as projeções iniciais não apontavam para uma recessão em 2015. Por exemplo, o último Focus de 2014 apontava uma mediana de crescimento de 0,55% em 2015. Mesmo no fim de janeiro de 2015, no relatório de 30/01, as medianas ainda apontavam para um PIB positivo. Isso indica que as técnicas probabilísticas disponíveis não foram capazes de antecipar aquela crise, cuja gravidade apenas foi ficando clara no decorrer do ano.

O fato é que, independentemente da conjunção de causas que levaram àquele episódio, a resposta da política econômica foi atípica e deve ter contribuído muito para a deterioração e o prolongamento da crise. Essa, sem dúvida, foi outra especificidade da GCB, e, para demonstrar isso, é importante recorrer a alguns elementos teóricos. A política econômica pensada sob funções de reação com mandato dual — tipo a Regra de Taylor — supõem um comportamento pró-cíclico da inflação.

Em outras palavras, se o desemprego cai abaixo do natural (ciclo expansivo), a inflação tende a acelerar. O inverso é igualmente verdade para ciclos recessivos: quando o desemprego

supera o natural, essa capacidade ociosa produz redução dos preços abaixo da meta. Sob condições normais o Banco Central (BC) reage de forma ótima aumentando ou reduzindo juros para fechar o gap do emprego e convergir a inflação para a meta.

Isso não aconteceu durante a crise de 2015. Na verdade, inúmeros choques produziram uma forte aceleração da inflação que chegou a 10,67% no fim daquele ano. Esse cenário impôs um duro dilema à política monetária, suavizar o ciclo ou convergir a inflação para a meta? Isso posto, o BCB se viu obrigado a adotar uma agressiva política monetária contracionista em meio a uma recessão.

A política fiscal também atuou de forma pró-cíclica. Sobre isso, pesavam fatores estruturais e conjunturais. Em 2015, quando a crise eclodiu, o endividamento público assumiu uma tendência explosiva, as receitas primárias que são endógenas e altamente pró-cíclicas desaceleraram. Resultado? O governo precisou encampar uma agenda de corte de despesas em meio a uma recessão, esta um pouco mais problemática, pois medidas fiscais requerem esforços legislativos inviabilizados pela crise institucional e política observada à época.

Em suma, diferentemente das crises anteriores, quando instrumentos de política eram acionados para suavizar ciclos econômicos, na GCB isso não foi possível, já que eles estavam orientados para solucionar outros problemas, como a inflação elevada e o endividamento público. Essa foi, sem dúvida, uma outra atipicidade daquela crise que deve ser lembrada para que o péssimo padrão de política econômica que a causou não seja jamais repetido.

Visto, lido e ouvido

Desde 1960

Circe Cunha (interina) // circecunha.df@adabr.com.br



Pelo olhar de Carl Jung

Quando a situação política decorrente de uma sequência sem fim de escândalos que vão vindo à tona parece conduzir o país ao caos, as análises meramente políticas já não conseguem mais explicar o que de fato ocorre. Quando isso acontece, um dos caminhos possíveis a ser percorrido rumo direto para a seara da psicologia — no caso aqui da psicologia analítica, criada por Carl Gustav Jung (1875-1961).

Criador do conceito de sombra, ele dizia que todos nós abrigamos aspectos de nossa personalidade que preferimos não reconhecer: impulsos, desejos e contradições que não se encaixam na imagem que construímos de nós mesmos. Essa “sombra” — rejeitada e projetada no outro — se torna um mecanismo perigoso quando não é reconhecida.

Na política, ela se manifesta como moralismo seletivo, discursos públicos dissonantes das práticas privadas e, principalmente, como a tentativa inconsciente de destruir aquilo que mais se teme dentro de si. A teoria da sombra de Jung ilumina com precisão os comportamentos contraditórios e, muitas vezes, destrutivos que vemos com frequência no campo político.

A política, sendo o palco por excelência da projeção coletiva, revela com nitidez como indivíduos e grupos negam aspectos indesejados de si mesmos e os projetam sobre os adversários. O resultado é o moralismo inflado, a hipocrisia institucionalizada e o ódio como forma de autodefesa psíquica. O político que combate “a corrupção dos outros” enquanto lucra em silêncio com esquemas próprios; o juiz que julga “em nome da moral”, mas negocia bastidores com grupos de interesse; o cidadão que clama por justiça, mas aplaude a arbitrariedade contra quem pensa diferente — todos encenam o drama da sombra projetada, incapazes de reconhecer suas próprias ambivalências.

Jung alertava que, quando a sombra não é integrada, ela domina o indivíduo de forma inconsciente. No coletivo, isso gera movimentos persecutórios, polarizações extremas e um estado constante de guerra simbólica, onde a busca por um inimigo externo substitui o enfrentamento das próprias contradições. A política torna-se, assim, um teatro de purificação ilusória, onde ninguém se salva porque ninguém olha para dentro.

Esse conceito é essencial para compreender não apenas o comportamento de certas lideranças políticas atuais, mas também explica o comportamento da massa que apoia essa estratégia, que facilmente transfere para o outro (o opositor, o corrupto, o traidor, o “inimigo do povo”) as falhas que se recusa a admitir em si mesma. Nesse ponto, a psicologia analítica ensina que, se a sombra não for reconhecida, não haverá amadurecimento nem no indivíduo nem na democracia. Como escreveu Jung, “não se torna iluminado imaginando figuras de luz, mas tornando consciente a escuridão”.

A associação entre o conceito junguiano de sombra e a retórica política “acuse-os do que você faz” — atribuída a táticas de propaganda de regimes autoritários e amplamente usada por setores da esquerda e da direita — revela uma operação psicológica profunda: a projeção da sombra coletiva como estratégia de manipulação. A frase “acuse-os do que você faz” expressa bem essa tática em que o discurso se torna um espelho invertido: aquilo que é praticado às escondidas é denunciado ruidosamente como sendo feito pelos outros. Essa inversão tem um efeito duplo: confundir o debate público, deslocando o foco e dificultando a responsabilização. Proteger o ego coletivo, preservando a autoimagem moral do grupo.

No campo contemporâneo de batalha, isso pode ser observado, por exemplo, quando: ataca-se o “autoritarismo” de adversários enquanto se tolera ou até promove o controle ideológico em instituições; denuncia-se “golpes” e “ameaças à democracia” ao mesmo tempo em que se instrumentaliza o Judiciário para fins políticos; erige-se a bandeira da “tolerância”, mas com práticas intolerantes a vozes dissonantes. Essa estratégia torna-se ainda mais poderosa quando combinada com um discurso moralizante. A sombra projetada nos adversários não apenas justifica a própria agressividade, como permite ações extremas em nome de uma suposta justiça.

Assim, a luta política se transforma em uma guerra de extermínio simbólico, onde o outro não é um adversário legítimo, mas um reflexo do mal a ser eliminado. Quando a política opera sob o domínio da sombra, não há diálogo, apenas projeção. A verdade não importa, apenas a manutenção da imagem idealizada, ou as narrativas. E, como disse Jung, “quanto maior a luz, maior a sombra”. Quanto mais moralista o discurso, mais obscuras tendem a ser as intenções ocultas por trás dele.

A frase que foi pronunciada:

“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”

Carl Jung

História de Brasília

Chegaram ao edifício do Ministério da Fazenda 12 malas e dois sacos cheios de processos, num total de quase 400 quilos. As pilhas aumentam e não há funcionários para os despachos rotineiros. (Publicado em 3/5/1962)