

6.09.04 - Relações Públicas e Propaganda.

O MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DAS RELAÇÕES PÚBLICAS PARA OS PROCESSOS INTERACIONAIS DE ACESSO, ACOLHIMENTO E VÍNCULO NA ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE.

Mayra D. Silva^{1*}, Sandra N. Leite²

1. Estudante do curso de Relações Públicas no Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes da Universidade Federal de Alagoas. (ICHCA-UFAL)
2. Diretora, pesquisadora e professora de Relações Públicas no Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes da Universidade Federal de Alagoas. (ICHCA-UFAL)

Resumo

A proposição segue uma trajetória de investigação científica acerca dos fluxos comunicacionais junto a grupos nas interfaces da Comunicação com a Saúde em Ações Públicas. Consideramos que o território da circulação é um lugar de embates e de controvérsias e, como tal, afeta os grupos, seus atores, constituindo transformações ao longo do percurso e conforme os deslocamentos que desenham as suas conexões (FAUSTO NETO, 2013).

Parte-se da reflexão teórica que envolve os relacionamentos, sob a perspectiva do paradigma de gerenciamento estratégico segundo o qual predominam modalidades de comunicação de mão dupla caracterizada por ações dialógicas, levando-se em conta as trocas de informações, a ocorrência e escuta da voz de seus atores e as ações políticas e públicas inscritas na comunidade.

Neste contexto, buscou-se observar os ambientes, os participantes e o conjunto de ações que realizam para, assim, analisarmos os processos comunicacionais a partir dos dispositivos interacionais. A ação que impulsiona o deslocamento é compreendida por tentativas dos participantes e, especialmente, por tentativas do processo. Considera a necessidade investigativa de tal conjunto de tentativas, direcionando-se à organização e gestão das informações, tendo em vista a circulação nesse ambiente de processos tentativos.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Ações Estratégicas; Organizações de Saúde.

Trabalho selecionado para a JNIC: UFAL- Universidade Federal de Alagoas.

Introdução

O direito à saúde impulsiona cidadãos brasileiros a rechearem ambientes de processos judiciais, protestos e movimentos midiáticos, tornando visíveis controvérsias que se travam em setores diversos da sociedade. Pressupõe-se que as atividades dos atores marcam a difícil cena de interações que se processam nos ambientes de saúde pública em Alagoas. Com tal perspectiva, esta proposição está voltada para o desenvolvimento de um modelo de gestão estratégica, tendo por centralidade as interações que envolvem os públicos de uma unidade de saúde alagoana.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa que buscará, por metodologia interativa, observar e entender as complexidades dos processos comunicacionais, percebendo os atores sociais na dinâmica das tentativas processuais de comunicação. Espera-se como resultado obter um modelo de gestão, estratégica com base nos estudos de Comunicação e, em especial, das Relações Públicas.

A pesquisa justificada pelo caráter de responsabilidade pública evidente nos propósitos das Relações Públicas nos faz perceber uma certa identificação com os delineamentos conceituais do Sistema Único de Saúde, o que nos induziu a uma aproximação em termos de intenções de pesquisa científica que possam contribuir tanto para o conhecimento na área quanto para os processos interacionais que envolvem usuários e trabalhadores do Sistema. O projeto, então, se concentra em desenvolver, a partir das Relações Públicas, um modelo de gestão estratégica para os processos interacionais/comunicacionais no acesso, acolhimento e vínculo na atenção básica.

- a) Identificar, descrever e analisar as ações de trabalho que caracterizam os processos interacionais na atenção básica percebidas numa unidade de saúde em Alagoas;
- b) Investigar como os usuários/familiares/acompanhantes e os trabalhadores das Unidades percebem o acesso, acolhimento e vínculo em seus processos interacionais;
- c) Aproximar os recursos teóricos e práticos das Relações Públicas, assim como seus programas, para contribuição no comportamento dos públicos que afetam a Unidade de Saúde na função interacional desta.
- d) Desenvolver, a partir das Relações Públicas, modelo de gestão estratégica para os processos interacionais no acesso, acolhimento e vínculo na atenção básica.

Metodologia

Através dos aportes teóricos da Comunicação Pública, a metodologia usada foi a entrevista em profundidade guiada pelo roteiro de perguntas visto que, apresenta um caráter mais qualitativo, interativo, descritivo e experimental.

As visitas concentraram-se nas Unidades de Saúde e Atenção Básica de Coruripe, alcançando um conjunto de pelo menos 200 pessoas. Ao pesquisar as relações entre os usuários e as equipes multiprofissionais, foram explorados os conhecimentos estratégicos das Relações Públicas no campo social. Para tanto, o grupo validou os estudos de Jorge Duarte, Bruno Latour e Pierre Bourdieu.

Neste sentido, as observações (olhar e escutar) e as entrevistas (dialogar) orientaram todo o trabalho a partir do desenvolvimento de relatórios. Além dos conteúdos verbais escritos e gravados, o cenário também foi documentado por meio das fotografias a fim de capturar imagens que retratassem o cotidiano daqueles grupos.

No caso das observações, as análises ocorreram de forma assistemática (informações escolhidas espontaneamente sem controle de avaliação) ou sistemática (com base no planejamento para o alcance de objetivos). Já nas entrevistas, diretamente (aplicamos nossos sentidos) e indiretamente (por meio da utilização de instrumentos).

Através da identificação do espaço, segmentação dos públicos, levantamento de dados, investigação dos relacionamentos, análise dos pontos positivos e negativos, desenvolvimento das estratégias de comunicação, percepção dos resultados, e por fim, elaboração dos relatórios.

A comunicação trata-se de uma prática social decorrente da interação entre os indivíduos, que pode ser caracterizada pela linguagem verbal e/ou não verbal. Qualquer relação é mediada pela comunicação, por conseguinte o Sistema Único de Saúde, seus profissionais e os usuários também estão inseridos neste

processo.

Resultados e Discussão

É considerável que as Unidades enfrentam muitas barreiras na linguagem técnica, limitações orgânicas e falta de estratégias para divulgação dos serviços/campanhas de saúde. Sendo assim, a fundamentação teórica orientou a pesquisa quantitativa uma vez que, através da análise dos dados coletados em campo houve o reconhecimento de algumas falhas na comunicação que já tinham sido apresentadas nas leituras.

Apesar, de o acesso a saúde ser um direito de todo cidadão brasileiro, expresso no art. 196 da Constituição, os serviços gratuitos revelam condições precárias. Isto é, a qualidade do Sistema Único de Saúde – SUS comprometida pela falta de recursos (humanos, materiais e financeiros), lotação e impasses na comunicação em relação a demanda popular.

Durante a pesquisa de campo, constatou-se que geralmente as informações ficam restritas aos murais das unidades de pronto atendimento. A falta de identidade visual e os avisos desatualizados agravam o problema. Além disso, a relação entre a comunidade (Miaí de Cima) e a unidade de saúde demonstra deficiências quanto ao engajamento nas campanhas e palestras sobre a prevenção de doenças. Visto que, a população só recorre aos postos quando sentem algum sintoma significativo. Os usuários relataram que não se interessam em participar da programação da unidade, pois não são atraídos. Dessa forma, é fundamental direcionar a comunicação aos públicos na esfera formal e informal, para que as informações não sejam meramente transmitidas e sim, compartilhadas.

Por meios, em que todos tenham voz para tirar dúvidas e expor ideias. Outro aspecto percebido, é que embora a atualidade seja marcada pelo advento da tecnologia, algumas comunidades/unidades mais carentes ainda não utilizam a internet (sites e redes sociais), televisão (campanhas e entrevistas) e nem o rádio (debates) como instrumentos de comunicação. Em contrapartida, nas unidades dos bairros de Ouro Preto a realidade é diferente, boa parte das interações acontece no WhatsApp e se mostram eficientes ao ponto que são capazes de mobilizar alguns encontros.

Conclusões

Se por um lado observam-se os obstáculos característicos de modelos homogêneos que não direcionam a comunicação. Por outro lado, os relatos apresentados nas entrevistas apontam para uma sociedade complexa e que já reconhece a necessidade de mudanças.

Sendo assim, este projeto foi conduzido pelos aportes teóricos das Relações Públicas, ao promover visitas e o diálogo com os públicos das unidades de saúde. De tal modo, foram detectadas as lacunas na comunicação descritas nos relatórios a fim de pautar um possível planejamento e gestão de estratégias. Com isso, valorizou-se a importância do caráter multidisciplinar aliado a uma interação cada vez mais humana entre os envolvidos nos serviços de saúde.

Por este motivo, diante dos dados coletados faz-se necessário refletir sobre as questões de interesse público na saúde e propor um modelo de gestão estratégica a fim de atender as necessidades comunicacionais das unidades de Coruripe. Políticas públicas a fim de garantir minimamente a atenção básica aos pacientes bem como, a participação ativa dos usuários, profissionais e da comunidade. Ou seja, humanizar os relacionamentos, pois o paciente precisa ser acolhido não só durante as consultas e visitas, mas ser assistido

no dia a dia a partir da troca de conhecimento desde a prevenção de doenças até o processo de capacitação.

Para tanto, é indispensável que os recursos sejam direcionados junto ao acompanhamento e a avaliação de todas as etapas do projeto. Pois, o papel da Comunicação na Saúde Pública sugere grandes desafios desde os estudos científicos, políticos, culturais e institucionais até a circulação dos discursos midiáticos. Perceber a complexidade dos campos sociais significa articular estratégias para reafirmar a democracia em todos os sentidos, inclusive no direito a qualidade no Sistema Único de Saúde- SUS.

Referências bibliográficas

MINAYO, M.C. de S. "Fase de trabalho de campo". In: O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1992.

BOURDIEU, P. Pierre Bourdieu entrevistado por Maria Andréa Loyola. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2002.

ARAÚJO, Inesita Soares; CARDOSO, Janine Miranda. Comunicação e Saúde. Rio de Janeiro, RJ: Editora FIOCRUZ, 2007.