

Comunicação e saúde: política de comunicação para a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís¹

Wesley Veras SILVA²

Joabe Alves de SOUSA³

Aline Marianne Silva da ROCHA⁴

Rosiane de Oliveira SILVA⁵

Victor Hugo Raposo FERREIRA⁶

Amarilis Cardoso SANTOS⁷

Universidade Federal do Maranhão, São Luis, MA

RESUMO

A comunicação pode ser percebida de muitos modos, e cada modo determina um entendimento da relação entre pessoas, no contexto institucional e social. A comunicação também pode ser considerada uma dimensão inseparável do trabalho em saúde. Pensando nisso foi desenvolvida uma política de comunicação para a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís. Apresentamos um documento norteador para a comunicação interna e externa, desenvolvido com base em pesquisas, entrevistas e diagnóstico das necessidades da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Relações Públicas; Política de Comunicação; Saúde; Vigilância Epidemiológica e Sanitária.

1 INTRODUÇÃO

A Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís (SVES) é um órgão público ligado a Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS), responsável por um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou a prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva. Portanto, é um órgão responsável pela prevenção, educação, fiscalização e controle de doenças.⁸

Em São Luis a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES) é dividida em coordenações que podem ser subdivididas em divisões:

¹ Trabalho submetido ao XIX Prêmio Expocom 2012, na Categoria Relações Públicas, modalidade: Projeto de assessoria de comunicação governamental (avulso).

² Aluno líder do grupo e estudante do 8º Semestre do Curso de Comunicação Social/Relações Públicas, email: wesveras@gmail.com

³ Estudante do 8º Semestre do Curso de Comunicação Social/Relações Públicas, email: jas_slz@hotmail.com

⁴ Estudante do 8º Semestre do Curso de Comunicação Social/Relações Públicas, email: alinerocha_rp@hotmail.com

⁵ Estudante do 8º Semestre do Curso de Comunicação Social/Relações Públicas, email: rosi.rp@hotmail.com

⁶ Estudante do 8º Semestre do Curso de Comunicação Social/Relações Públicas, email: victorhugo.ufma@gmail.com

⁷ Orientadora do trabalho. Professora Especialista do Curso de Comunicação Social, email: amariliscardoso@yahoo.com.br

⁸ Conceito composto com base na Lei 8.080/90 (19 de setembro de 1990).

- Vigilância Epidemiológica;
 - Divisão de Doenças Transmissíveis (DTs)
 - Divisão de Doenças não Transmissíveis (DANTs)
 - Divisão de imunizações
- Centro de Controle de Zoonoses;
 - Controle de roedores
 - Controle da profilaxia da raiva
 - Controle de vetores
 - Laboratórios
- Programa Municipal de DST/AIDS;
 - Serviço de Atendimento Especializado – SAE
 - Centro de Testagem e Aconselhamento – CTA
 - Atendimento Domiciliar Terapêutico – ADT
 - Atendimento às DST's
- Vigilância Sanitária;
 - Divisão de Alimentos
 - Divisão de Serviços de Saúde
 - Divisão de Produtos
 - Divisão de Engenharia Sanitária
- Vigilância em Saúde Ambiental;
- Núcleo de Ações Educativas (NAED);

Localizada na Avenida dos Franceses, 131, Alemanha, a Vigilância Epidemiológica e Sanitária tem como superintendente o enfermeiro Vitorino Reis Castro, nomeado em 2009 pelo secretário de saúde municipal, Dr. Gutemberg Araújo.

O público interno da organização é formado por servidores públicos efetivos, contratados, cargos comissionados, terceirizados e estagiários.⁹ A comunicação interna é efetivada através de documentos oficiais (memorandos, ofícios, circulares) que são enviadas de um setor para o outro ou para outras instituições. Existem ainda murais informativos nos corredores da organização, no entanto, os mesmos não seguem nenhum padrão. Não existe a preocupação com a disposição ou fixação de conteúdos, sendo alimentados por qualquer servidor.

⁹ São 240 profissionais de nível fundamental, médio e superior. A maioria é composta por profissionais da área da saúde (médicos, enfermeiros, odontólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, farmacêuticos, educadores físicos), mas existem também profissionais de administração, engenharias, arquitetura, entre outros.

Os trabalhos de assessoria de imprensa são realizados pela assessoria da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS). As divulgações esporádicas esbarram na demanda diária de entrevistas e no calendário nacional e municipal de imunização e prevenção.¹⁰ A assessoria de imprensa da SEMUS, por trabalhar com uma vasta demanda de informação acaba priorizando as informações relativas ao atendimento médico/hospitalar de urgência e emergência.

A divulgação para o público externo ou a sociedade em geral utiliza materiais informativos enviados pelo Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) ou do governo do estado. Materiais impressos pelo município ou mesmo pela SVES são raros.¹¹

Os trabalhos de comunicação aproximativa na Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES) são realizados pelo Núcleo de Ações Educativas (NAED). O NAED tem a função de dar suporte às Coordenações da SVES em assuntos que envolvam atividades socioeducativas e de capacitação técnica (cursos, seminários, mobilizações, palestras). Dentro desse contexto, o núcleo se ocupa do planejamento e execução de eventos aproximativos, do contato com parceiros em ações ou mesmo da realização de cerimonial.

Os meios digitais são pouco utilizados na organização, não existe sistema de intranet nem email corporativo. Apesar da SVES funcionar em um prédio diferente da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS), a comunicação entre os dois órgãos ainda é feita utilizando prioritariamente o meio impresso.

O Site da Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES) é vinculado à página da SEMUS, que por sua vez funciona dentro do domínio da Prefeitura de São Luis. No site são encontradas apenas informações sobre a constituição legal da SVES e sobre a função de cada organização. Apesar de trabalhar com ações de fiscalização e licenciamento, a página da internet não possui nenhum formulário destinado ao público interno. Os mesmos podem ser retirados apenas na sede do órgão.

Diante do exposto, fica evidente que a gestão da comunicação não esta sendo realizada de maneira apropriada. Pensando nisto e com base em diagnóstico e entrevistas realizadas no primeiro semestre de 2011 foi desenvolvida uma política de comunicação

¹⁰ Existe um calendário nacional de vacinação, imunização e controle de doenças divulgado pelo Ministério da Saúde e campanhas específicas ou ainda ações recomendadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Essas ações podem ser prorrogadas ou planejadas de acordo com a necessidade ou dos números registrados em cada município.

¹¹ Ressaltamos que o orçamento da Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES) é composto por recursos federais, provenientes do Ministério da Saúde, através do Sistema Único de Saúde (SUS) e da ANVISA, por recursos estaduais, repassados pelo Governo do Estado e arrecadação municipal. Existe ainda a arrecadação de taxas que são pagas pelos contribuintes que necessitam de fiscalização ou liberação de alvarás sanitários.

para SVES, que pretende alinhar e direcionar a comunicação da organização. Os detalhes da pesquisa são apresentados a seguir.

2 OBJETIVO

Criação de uma política de comunicação para a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís (SVES), um documento pautado nas necessidades comunicacionais, princípios e valores da instituição. Objetivando a criação de regras e práticas cotidianas e produção de discurso único referente à comunicação organizacional, levando em consideração o bom relacionamento com os públicos e o alinhamento do fluxo de informação.

3 JUSTIFICATIVA

Ao que observamos, os diferentes modos de entender a comunicação produzem diferentes formas de entender a realidade e, portanto, de intervir nessa mesma realidade. No âmbito das políticas públicas de saúde, essas formas foram construídas historicamente, havendo sempre uma cumplicidade entre modelos de saúde e modelos de comunicação.

Para ARAÚJO (2007) desde o início do século XX, a palavra saúde esteve intimamente ligada a três outras: comunicação, educação e informação.

Os modelos de comunicação e os modelos de saúde caminham sempre juntos e se apoiam mutuamente: os de saúde explicam como as doenças surgem e se disseminam e direcionam para certos modos de enfrentamento das mesmas; os modelos de comunicação oferecem uma análise do funcionamento da sociedade, no que se refere à prática comunicativa.¹²

Se olharmos para o passado, poderemos perceber essa relação com bastante clareza. Na década de 1920, a ciência da comunicação discutia o potencial dos meios de massa para manipular as pessoas. Nessa mesma época, no Brasil, o modelo de saúde dominante tinha na propaganda e na educação sanitária uma importante forma de enfrentamento das doenças. “Isto porque a saúde, que até então focava sua atenção nos fatores do meio ambiente, considerados os principais causadores das doenças, desviou sua atenção para o indivíduo, que passou a ser considerado o principal vetor de transmissão.”¹³

Nos anos 70 as ideias de saúde e comunicação estavam ligadas ao desenvolvimento. Movimento incentivado pela industrialização do país e pelo desenvolvimento das

¹² ARAÚJO, Inesita Soares. Comunicação e Saúde. In: MARTINS, Carla Macedo (Org.) **Educação e saúde**. Rio de Janeiro: EPSJV / Fiocruz, 2007. p. 103.

¹³ ARAÚJO. Op. Cit. p. 104.

telecomunicações. É também neste período que ocorre a criação de coordenadorias de comunicação social nos ministérios e instituições governamentais, que passaram a cuidar unicamente das assessorias de imprensa e que não tinham funções educativas.

No entanto, a comunicação na saúde pública não pode ser tratada como se fosse uma empresa comercial. Pois não podemos considerar que estaremos lidando com ‘clientes’, pensando no sentido atual e na utilização da palavra. Pelo contrário, neste caso a comunicação tem uma forte dimensão de educação, pois os interlocutores, segundo as diretrizes da saúde, são cidadãos que devem ter seus direitos respeitados.

Se levarmos em consideração o conceito de universalização, o público será entendido como o fator fundamental nas políticas de saúde. Dentro da comunicação, as relações públicas, como disciplina acadêmica e atividade profissional, têm como objeto as organizações e seus públicos, instâncias distintas que, no entanto, se relacionam dialeticamente. Para KUNSCH (2003) é com elas que a área trabalha, promovendo e administrando relacionamentos, muitas vezes, mediando conflitos, valendo-se, para tanto, de estratégias e programas de comunicação de acordo com diferentes situações reais do ambiente social.

As estratégias de relações públicas são adaptáveis ao ambiente e ao clima da organização, observando suas necessidades comunicativas. A relação estabelecida com os públicos, além de fortalecer a imagem busca construir identidades, isso tudo é confirmado por KUNSCH (2003) ao dizer que uma das finalidades da área de relações públicas é cuidar da imagem de uma organização e contribuir para a construção e sua identidade corporativa.

O desenvolvimento de uma política de Comunicação para a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís (SVES) pretende dar um caráter formal a atuação da assessoria. Sugerindo ações, propondo mudanças e avaliações que respeitem os princípios da administração pública e do atendimento em saúde. Para isso foi realizada uma pesquisa na SVES que ajudou a produzir um diagnóstico e norteou o desenvolvimento deste trabalho.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

Para produzir um diagnóstico sobre a situação em que se encontrava a comunicação na SVES foi realizado um levantamento bibliográfico sobre as áreas de atuação da instituição e sobre a sua composição histórica. Em seguida, foi realizado contato com os assessores da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) que descrevem e demonstraram

como é realizado o trabalho de assessoria de comunicação dos diferentes órgãos que compõe a secretaria.

Em uma etapa posterior, os gestores da SVES foram entrevistados e emitiram opiniões acerca do relacionamento com o público interno e estratégias de comunicações utilizadas pelo órgão. A partir das percepções adquiridas durante a entrevista, um questionário foi elaborado para saber a opinião do público interno, neste caso os funcionários, sobre os meios e canais de comunicação utilizados, para medir a eficiência e eficácia dos mesmos. O questionário também abordou questões referentes ao clima organizacional. Ao final foi pedida uma sugestão para melhorar a comunicação da SVES.

Os problemas mais comuns relatados foram: a falta de comunicação entre os setores; realização de reuniões e eventos de forma esporádica e restrita; ausência de canais de comunicação entre os funcionários e os coordenadores; escassez de recursos para desenvolver novas estratégias; limitação da comunicação a meios impressos ou ao mural.

Entre os pontos positivos listados estavam apenas o fácil acesso à chefia ou membros de conselhos superiores e o recebimento de materiais informativos e de divulgação do Ministério da Saúde e da ANVISA. Com base nestas informações foram sugeridas ações que visavam melhorar a comunicação dentro da organização.

5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU PROCESSO

A política de comunicação foi dividida em princípios, valores, ações e avaliação. Levando em consideração as especificidades da área da saúde e o atendimento humanizado. Dentro desse contexto, para que houvesse um bom desenvolvimento e a real aplicação das ideias propostas foi sugerida a criação de um núcleo de comunicação dentro da assessoria de comunicação da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) que atendesse exclusivamente a demanda da Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES).

5.1 Princípios

- A missão, a visão e os valores da SVES devem ser conhecidos e disseminados dentro da organização;
- As diretrizes da área da saúde que preconizam o atendimento humanizado devem ser aplicadas diariamente por todos os setores;
- A política de comunicação deve ser entendida por todos os gestores e funcionários da SVES;

- A prática comunicacional deve respeitar os princípios básicos da organização pública, bem como as normas estabelecidas pelo ministério da saúde, estado e município.

5.2 Valores

Partindo do princípio que a comunicação na saúde pública só se justifica dentro de um sistema voltado para a saúde coletiva e o bem-estar social. Utilizamos os valores destacados pelo Ministério da Saúde, através do Sistema Único de Saúde (SUS), como princípios norteadores das ações. Sem, no entanto, nos esquecer que valores relativos ao serviços público como transparência, ética e responsabilidade moral devem ser sempre respeitados.

- **Universalização:** O princípio da universalização estabelece a saúde como direito de todos, sem distinção. Uma comunicação que respeite o princípio da universalização deve garantir espaço e canais de expressão dessas vozes e desenvolver cada vez mais modos de escuta atenta ao que elas estão dizendo. Desenvolvendo canais de informação e interação entre público interno e externo.

- **Equidade:** O princípio da equidade defende a igualdade de direitos, mas chama atenção para as diferenciações sociais. Pois as pessoas têm níveis diferenciados de necessidades, têm contextos diferentes e culturas diferentes. Pensando nisso, a comunicação deverá ser adequada a cada público, de forma a promover a eficiência e eficácia das ações.

- **Integralidade:** Dispõe que as atividades desenvolvidas devem promover condições dignas de vida: bem-estar econômico, político, social e cultural. A comunicação, dentro desse raciocínio, é aquela que, ao invés de dar importância apenas às falas tradicionalmente autorizadas, reconhece a existência da polifonia social. Desenvolvendo ações e produtos que possuam uma carga simbólica e consigam transmitir valor ao público.

- **Descentralização:** Descentralizar a comunicação significa favorecer a criação de canais locais de expressão e circulação de mensagens. Significa dizer que a responsabilidade pela produção de conteúdo e materiais informativos não deve ser de responsabilidade apenas do Ministério da Saúde. A SVES deverá destinar recursos para este fim, fazendo um planejamento orçamentário que contemple as necessidades da organização.

- **Participação:** Ouvir o público é um fator fundamental para o desenvolvimento de uma política de comunicação. Portanto, torna-se necessário a abertura de canais que possibilitem o envio de sugestões e reclamações e que observe no público um importante fornecedor de conteúdo.

5.3 Ações

Com base em tudo o que foi levantado pela equipe durante o trabalho de pesquisa, verificou-se que algumas ações precisavam ser aplicadas de forma imediata. Foram sugeridas ações, algumas inclusive, foram portas em prática pela organização.

- Criação de um Núcleo de Comunicação dentro da ASCOM da SEMUS responsável pelas demandas da SVES;
- Divulgação da política de comunicação para o entendimento e conhecimento do público interno;
- Divulgação da missão, visão e valores da organização e da necessidade de humanização do atendimento nos murais;
- Organização de mailing e calendário de eventos de interesse da SVES;
- Organização, monitoramento e renovação dos conteúdos divulgados nos murais;
- Planejamento e Acompanhamento de cerimonial junto ao Núcleo de Ações Educativas (NAES);
- Atualização do site;
- Produção de press releases e agendamento de entrevistas;
- Divulgação dos serviços e atendimentos prestados pelo órgão nos veículos de comunicação existentes;
- Identificação dos funcionários que trabalham diretamente no atendimento ao público externo;
- Criação de logos que identifiquem a organização, bem como suas coordenações;
- Utilização de papel timbrado e padronização da comunicação oficial;
- Recebimento, armazenagem e distribuição adequados de informativos repassados por outras instituições;
- Desenvolvimento de ações de integração e participação entre os funcionários, visando harmonia no ambiente organizacional;
- Pesquisar, planejar, executar e avaliar ações de comunicação institucional e informativa.

Diante das ações propostas e reconhecendo a importância da comunicação para a organização. A Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária (SVES) solicitou a criação de logo para a Coordenação de Vigilância Sanitária (COVISA) que

trabalha diretamente com o público, fiscalizando e licenciando estabelecimentos e instituições da área da saúde, alimentação, produtos e engenharia sanitária.

Foi desenvolvida uma logo com base em conceitos referentes à fiscalização e monitoramento. Foi utilizado o símbolo que remete ao olho, dando a ideia que a Vigilância Sanitária está atenta aos problemas sociais e cumprindo o seu papel. O formato foi inspirado em parte da logo da ANVISA, órgão ao qual a Vigilância Sanitária estabelece uma ligação direta e segue leis e diretrizes. Sendo utilizados também elementos da bandeira nacional, como o círculo ao centro da logo. As cores utilizadas representam a ideia de pátria e de preocupação com a saúde nacional. A fonte sem serifa foi usada para dar clareza à sigla da Coordenação de Vigilância Sanitária (COVISA).



Figura 1 – Logo COVISA

Também foi desenvolvido um modelo de crachá e camisa/colete de identificação para os fiscais.



Figura 2 – Crachá



Figura 3 - Colete

A escolha da cor preta para os colete foi dos fiscais sanitários. A equipe propôs duas tonalidades: branco, representando a área da saúde para dar um ar tradicional a veste, levando também em consideração que jalecos da mesma cor eram utilizados. E preto, relacionando a cor a outros órgãos que promovem ações fiscalizatórias, educativas e repressivas, como o PROCON e a Polícia Civil. Ao crachá foi adicionado o tom de laranja para contrastar com o preto e chamar atenção para a identificação do fiscal.

5.4 Avaliação

As ações foram propostas com base na necessidade da SVES, sendo a sua execução necessária para o aperfeiçoamento dos processos organizacionais. Com a criação de um núcleo de comunicação que deverá atender as demandas da organização, cria-se a possibilidade de desenvolver estratégias de avaliação.

Por isso, foram sugeridas realização de pesquisas quantitativas, qualitativas, institucionais e auditoria de opinião para mensurar, levantar e conhecer a opinião dos públicos sobre as estratégias desenvolvidas.

6 CONSIDERAÇÕES

Entendemos que para que seja realizada uma boa comunicação é necessário ampliar a capacidade de participação e contribuir para uma maior parcela de poder de intervenção nas políticas de saúde, melhorando assim os índices de desenvolvimento social.

Colocar em prática estas noções seria simples se as diretrizes existentes fossem utilizadas da maneira correta e se a comunicação fosse valorizada nos órgãos públicos de saúde. Pensando nesta problemática, a presente política de comunicação foi desenvolvida para a Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária de São Luís (SVES).

Apresentamos princípios norteadores para a comunicação e, sobretudo, despertando a atenção dos gestores para as necessidades existentes na organização. Assim, espera-se que a implementação das ações ajude a assegurar uma identidade comunicativa para a SEVS e que a organização consiga se posicionar diante dos seus públicos com um discurso único, produzindo, disseminando e legitimando informações e conteúdo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MARTINS, Carla Macedo (Org.). **Educação e saúde**. Rio de Janeiro: EPSJV / Fiocruz, 2007.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 2 edição. São Paulo: Summus, 2003.

Portal do Sistema Único de Saúde (SUS). <http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/index.cfm>. Acesso entre maio e agosto de 2011.

Site da Secretaria Municipal de Saúde de São Luís (SEMUS). <http://www.saoluis.ma.gov.br/semus/>. Acesso entre maio e agosto de 2011.