

TRANSCIDADANIA

A gestão da comunicação no atendimento público à saúde da população trans na cidade de São Paulo¹

Lucas de Moraes Hamasaki
lucasmhamasaki@gmail.com;
lucas.hamasaki@uscsonline.com.br

Palavras-chave: Transexualidade. Comunicação. Gestão. Saúde.

1. INTRODUÇÃO

Este estudo concentra-se nos processos de comunicação relacionados à implementação do “Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo”, publicado em julho de 2020, na UBS Santa Cecília, na cidade de São Paulo. O Protocolo foi organizado pelo Comitê Técnico de Saúde Integral LGBTI, junto a diversas instituições parceiras, e serve para guiar os funcionários de unidades básicas de saúde (UBS) do Sistema Único de Saúde (SUS) na cidade de São Paulo no atendimento a pessoas transexuais e travestis.

A pesquisa está sendo realizada no PPGCOM/USCS, na linha de pesquisa “Gestão na Comunicação de Interesse Público”, e procura desenvolver um processo de comunicação capaz de produzir a humanização do atendimento no sistema de saúde.

O objetivo desse processo é não reduzir o sistema, apenas, ao tratamento de patologias. Nesse sentido, foi preciso fazer a análise de algumas questões que envolvem o “Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo”: Como foi feita a sua implementação pelas UBSs (Unidades Básicas de Saúde)? Quais são as métricas utilizadas na avaliação dessa implementação? Como ela foi recebida pelos agentes de saúde e pelos usuários/usuárias do sistema?

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Quais são as principais estratégias capazes de otimizar a gestão da comunicação do

¹ Trabalho apresentado no Eixo 4 - Comunicação de Interesse Público, do ENGECE, realizado de 25 a 27 de outubro 2020.

“Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo” na UBS Santa Cecília, na cidade de São Paulo?

Objetivo Geral

Analisar as estratégias comunicacionais desenvolvidas pela UBS Santa Cecília na implementação do “Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo”

Objetivos Específicos

- Analisar as estratégias comunicacionais contidas no Protocolo;
- Identificar como o Protocolo foi aplicado na UBS Santa Cecília e como os agentes de saúde e os usuários/usuárias do sistema tiveram conhecimento dele;
- Propor um plano de comunicação capaz de articular o processo de divulgação, checagem e avaliação da implementação dos protocolos de atendimento;
- Criar um aplicativo (*chat bot*) para facilitar a divulgação do Protocolo e o processo de avaliação de atendimento na unidade de saúde.

1.2 Justificativa

A divulgação do “Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo” relaciona-se com a criação de visibilidade das necessidades e expectativas desta população por meio da comunicação pública. Ela procura garantir, por meio da informação, do debate e do atendimento à saúde, a inclusão da comunidade LGBTQIA+, garantindo a realização de suas potencialidades e contribuições para o bem comum. A gestão da comunicação de interesse público tem efeitos nas esferas públicas de segurança, de saúde e de inclusão social, reduzindo a transfobia no Brasil. Além disso, o tema vai ao encontro de alguns Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Como encontra-se destacado no ODS16: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”.

2. METODOLOGIA

A pesquisa será descritiva, exploratória e bibliográfica, que consistirá em:

- Levantamento bibliográfico sobre a comunidade trans e a chamada “luta por reconhecimento”;
- Análise do material de divulgação do Protocolo;
- Entrevistas semiestruturadas com os colaboradores que organizaram o Protocolo, com os/as agentes de saúde e com os/as usuários/usuárias do sistema de saúde na UBS Santa Cecília;
- Elaboração de um protótipo de *chatbot* para divulgação e acompanhamento do processo de implementação do Protocolo (design de projetos centrado na experiência de usuário/usuária).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa encontra-se, atualmente, na fase de estudos dos elementos comunicacionais a serem considerados no desenvolvimento de um artefato (*chatbot*, ou um, robô de bate-papo) que permita alcançar os objetivos da implementação do Protocolo, ou seja, a divulgação de seus principais eixos e o modo pelo qual os/as agentes e usuários/usuárias do sistema lidam com ele no dia a dia.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca pelos objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) 16, voltado para a construção de instituições “eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”, a gestão da comunicação de interesse público torna-se uma ferramenta fundamental. Nesse sentido, é importante destacar que a efetiva implementação do “Protocolo para o atendimento de pessoas transexuais e travestis no município de São Paulo” vincula-se a esse objetivo.

Esse protocolo de atendimento não pode ser devidamente efetivado sem processos de comunicação adequados, que começam na própria luta por reconhecimento e pelo direito a ter direitos por parte da população trans.

Nesta pesquisa, está sendo desenvolvido o mapeamento das principais teorias e questões relacionadas ao reconhecimento de direitos para a população trans e o desenvolvimento de instrumentos (como os *chatbots*) para divulgar e avaliar a efetiva aplicação desses protocolos.

BIBLIOGRAFIA

ALTHEMAN, F.. A Teoria Crítica e os Grupos Focais: uma proposta teórico-metodológica para o ensino de comunicação pública na graduação. In: MATOS, Heloiza (org.). **Pesquisas em Comunicação Pública e Política: vertentes teóricas e metodológicas**. São Paulo: ECA/USP, 2016. p. 259.

ANGELUCCI, A.C.B., REDIGOLO, G.L., ARAKAKI, P.J., SILVA, P. S. F. da. Design Science Research como método para pesquisas em TDIC na Educação. **Congresso Internacional de Educação e Tecnologias**. FAI/UFSCAR, 2020

BENEVIDES, B., NOGUEIRA, S. N. B.. **Dossiê dos Assassinatos e da Violência contra Pessoas Trans em 2019**. Disponível em: <https://antrabrazil.files.wordpress.com/2020/01/dossic3aa-dos-assassinatos-e-da-violc3aancia-contra-pessoas-trans-em-2019.pdf> Acesso em: 10 agosto de 2021

BENEVIDES, B. G; NOGUEIRA, S. N. B.. **Dossiê dos assassinatos e da violência contra travestis e transexuais brasileiras em 2020**. São Paulo: Expressão Popular, ANTRA, IBTE, 2021.

BRITO, M. N. C. **Gênero e Cidadania: referenciais analíticos**. Revista Estudos Feministas, v. 8, n. 1, 2001.

BRASIL, **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: dos direitos sociais. Brasília, Presidência da República, 2015.

CARVALHO, J.M. de. **Cidadania no Brasil**. O Longo Caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002, p. 10.

HABERMAS, J. **Verdade e Justificação: ensaios filosóficos**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HIRATA, H. **Gênero, classe e raça: interseccionalidade e consubstancialidade das relações sociais**. Tempo Social, São Paulo, v. 26, n. 1, jun. 2014.

HONNETH, A. A Dinâmica Social do Desrespeito: para a situação de uma teoria crítica da sociedade. **Revista Política e Sociedade**, v. 17, n. 40, Setembro-Dezembro 2018.

KUNSCH, Margarida M. K. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: MATOS, Heloiza (org.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.

LOURO, G. L. **Teoria Queer: Uma Política Pós-Identitária Para A Educação**. Revista Estudos Feministas, v. 9, n. 2, 2001.

PASSARO, T. Comunicação Combinada: estratégias de comunicação integradas e multimídia para a saúde pública municipal. 2019. **Tese** (Mestrado Profissional em Inovação na Comunicação de Interesse Público) Programa de Pós-Graduação em Comunicação -Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, p. 341. 2019.

PRÁ, J. R., EPPING, L. **Cidadania e feminismo no reconhecimento dos direitos humanos das mulheres**. Revista Estudos Feministas, v. 20, n. 1, 2012.

ROSSETTI, Regina. Categorias de inovação para os estudos em Comunicação. **Revista**

Comunicação & Inovação, São Caetano do Sul, v. 14, n. 27. p. 63-72, jul/dez. 2013.

SILVA, Tomaz Tadeu. A produção social da identidade e da diferença. In: SILVA, Tomaz Tadeu (org.) **Identidade e diferença**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

VIAL, S. R. M. O sistema social da saúde: conceito, limites e possibilidades. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**, v. 3, n. 1, p. 68-83, 2014. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/19> Acesso em 12 julho de 2020.