

XV Conferência Brasileira de Comunicação Cidadã / Mídia Cidadã

Tema central:

**Comunicação Cidadã: gênero, raça, diversidade e redes
colaborativas no contexto da pandemia**

22 a 24 de junho de 2021, online

Iniciativa e Realização

Associação Brasileira de Pesquisadores e Comunicadores em Comunicação Popular,
Comunitária e Cidadã - **ABPCom**

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – **UNESP**
Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – **FAAC**
Departamento de Comunicação Social – **DCSO**

RELATOS DE EXPERIÊNCIA

**A violência contra a mulher em período de pandemia e as ações para o seu
enfrentamento: o projeto Faces da Informação e Comunicação em Saúde¹**

Caroline Roxo
Gabriella de Almeida Barbosa
Larissa Santos Silva
Tamara de Souza Brandão Guaraldo
Célia Retz Godoy dos Santos

Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design - Universidade Estadual Paulista

Resumo Expandido

No ano de 2020, a Prefeitura de Bauru registrou, do dia 24 de março, início da pandemia do Covid-19, até o dia 22 de maio, uma queda de 73% nos atendimentos oferecidos a mulheres vítimas de violência doméstica pelo CREA (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) em comparação ao mesmo período do ano de 2021. Os números mostram um atendimento de 8

¹ Trabalho apresentado no GT4 – PRÁTICAS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO CIDADÃ EM COMUNICAÇÃO da XV Conferência Brasileira de Comunicação Cidadã 2020-2021, de 22 a 24 de junho de 2021, na modalidade online – realizada ABPCOM – Associação Brasileira de Pesquisadores e Comunicadores em Comunicação Popular, Comunitária e Cidadã e UNESP – Universidade Estadual Paulista / FAAC – Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Departamento de Comunicação social.

mulheres para o período de 2020 e 30, para 2019.

Todavia, quando se obtém um panorama da violência contra a mulher registrado no Brasil, observa-se um fenômeno que a pandemia instaurou em âmbito nacional, estadual e municipal, a subnotificação da violência ou a dificuldade em denunciar, visto que, de acordo com uma pesquisa de 2019 do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), 43,1% dos casos de violência contra mulher são cometidos dentro de casa, ou seja, na pandemia, muitas vítimas foram obrigadas a conviver com seus agressores, tornando o lar um local de prisão.

Com a situação de permanecer isolada ao lado do próprio agressor, as mulheres que vivem relacionamentos abusivos ficaram mais distantes das denúncias, por conta de diversos motivos, como o monitoramento de seus aparelhos celulares pelo parceiro. A pesquisa que mostra esse fenômeno é a do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP)², ao analisar que, no estado de São Paulo, por exemplo, os atendimentos de casos de violência doméstica pela Polícia Militar no 190 aumentaram em 44,9% no ano de 2020 para o mesmo período de 2019.

O relatório também aponta aumento nos casos de feminicídio no Estado paulista, do dia 13 de março de 2019, para o dia 19 do mesmo mês do ano de 2020, houve uma alta de 46,2%. E em abril, com o isolamento social mais aderido pela população, o número foi de 3 feminicídios em 2019, para 6 no mesmo mês deste ano. Já no caso da concessão de medidas protetivas, o índice registrou uma marca negativa em comparação com o mesmo período do ano de 2019, apresentando o valor de -37,9%.

Esses dados escancaram um forte problema representados pela pandemia: a violência oculta. Além de colocar mais mulheres em risco, ainda põe em ameaça os avanços dos esforços de muitas instituições em diminuir os casos de violência doméstica e aumentar o amparo às vítimas, evidenciando um possível retrocesso.

Por conta desses números, das dificuldades enfrentadas pelas mulheres no momento em realizar a denúncia e do alastramento da pandemia para todo o ano de 2020 e também ao de 2021, o projeto de extensão **FACES DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: ATENDIMENTO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA NA CIDADE DE BAURU-SP** surge como alternativa desse aparato e como instrumento de formação profissional universitária no âmbito da Comunicação Social em conexão com áreas afins, para guiar o desenvolvimento de profissionais preparados para a atividade estratégica de relacionamento e comunicação, em suas vertentes humana e técnica, com os diferentes públicos e alinhados com as demandas atuais.

Iniciado em 2019, mas fundado oficialmente no ano de 2020, o projeto é ligado à Faculdade

²“Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP)”. O Fórum Brasileiro de Segurança Pública é uma instituição que produz dados, estatísticas e análises sobre as múltiplas facetas do fenômeno da violência no Brasil. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/05/violencia-domestica-covid-19-v3.pdf>. Acesso em: 18 de maio. 2021.

de Arquitetura Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (UNESP) de Bauru e ao Departamento de Comunicação Social, com participação de docentes e alunas dos cursos de Relações Públicas, Rádio, TV e Internet e Jornalismo, o projeto atua com a finalidade de colaborar na gestão da informação e da comunicação à Rede de enfrentamento à violência contra a mulher em Bauru, com objetivo de dinamizar e auxiliar a organização de dados e a mediação de informações sobre o tema da violência doméstica e familiar contra a mulher na cidade. Deste modo, entendemos que a Informação é um recurso básico a qualquer organização, atuando na redução de incertezas, apoiando as tomadas de decisão (VALENTIM, 2008).

O nosso olhar do projeto para a causa da violência é voltado a um papel de ação mediada, atuamos como mediadores entre as demandas da Rede e seus agentes e a disseminação de informações para os públicos que essa atende. A perspectiva da mediação nos ensina qual o nosso papel nesse projeto, que é estar entre as mulheres e os órgãos que atuam em seu nome, “facilitando uma relação, servindo de intermediário, sugerindo algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa” (BICHERI, 2008).

Quanto ao tema específico da violência contra a mulher, como já abordado anteriormente, essa é uma questão que, durante a pandemia da Covid-19, vem mostrando dados que não se encaixam, escancarando a violência oculta e permeando ao cotidiano de nossa sociedade, nos testando de maneiras que nunca imaginamos e gerado choques emocionais e econômicos.

Em 2020, o planejamento do projeto privilegiou a execução de uma pesquisa de opinião quantitativa e online sobre o tema violência doméstica durante os primeiros meses da pandemia de Covid 19, a fim de mapear os meios pelos quais as mulheres de Bauru se informam, preferencialmente àquelas em situação de vulnerabilidade.

Devido ao prolongamento da pandemia em 2021, o planejamento deste ano prevê a atenção a três públicos prioritários: atendimento às necessidades da Rede de enfrentamento, do conselho municipal de políticas para mulheres de Bauru e para a comunidade em geral. Para isso, propomos algumas frentes de ação a fim de exercitar na prática aspectos profissionais que fomentem a produção de informação de qualidade e a comunicação cidadã a esse público – as mulheres – visando a geração de conhecimento que possa beneficiar a sociedade na construção de um espaço mais igualitário.

O projeto “Fases da Informação e Comunicação em Saúde” conta como principal apoiador o Conselho Municipal de Políticas Públicas de Bauru (CMPPM). O CMPPM foi criado através da Lei Municipal 3.558/1993 e reestruturado a partir da Lei Municipal 6.494/2014, apresentando uma formação com teor consultivo e deliberativo envolvendo mulheres de Bauru, atuando com o objetivo de “sensibilizar, mobilizar, implementar e divulgar ações em torno desta política, com articulação com as demais Políticas Públicas com vistas à garantia de direitos do segmento” (DA

SILVA, 2019, p. 5).

Embora o CPMMP trabalhe com a comunicação a partir da disseminação de informações e de diálogos sobre o tema, a demanda pela parceria indica a necessidade de apoio tanto técnico quanto estratégico para o crescimento da instituição, além de ser posicionada como porta de entrada para a Rede de Proteção com a divulgação dos recursos públicos.

O objetivo do projeto é trabalhar de modo transversal o tema da violência contra a mulher e sua eliminação, entendendo, de acordo com os documentos internacionais, que o conceito de “violência contra as mulheres” especifica que está ela baseada no gênero, o que significa que “a violência é dirigida contra uma mulher porque ela é mulher ou que afeta as mulheres desproporcionalmente”, o que constitui violação de seus direitos humanos. No Brasil, a Lei Maria da Penha em seu inciso II prevê a promoção de estudos e informações relevantes com a perspectiva de gênero (e etnia), concernentes às causas da violência contra a mulher, para a sistematização de dados e o propósito de avaliação dos resultados.

Como primeiro foco, iremos desenvolver um *chatbot* com o intuito de facilitar as denúncias. O *chatbot* é uma assistente virtual que oferece orientações ao usuário conforme a configuração técnica do programa. Muitas empresas, a exemplo da Avon, Uber e Magazine Luiza, já oferecem esse serviço em prol de mulheres em situação de violência.

Em nosso processo de desenvolvimento do *chatbot*, de início, pensamos onde seria alocado essa assistente e, em reunião com demais instituições, foi estabelecido a instauração da assistente virtual no facebook do Conselho Municipal de Políticas Públicas de Bauru (CPMMP), pela possibilidade de englobar toda a rede de apoio à mulheres vítimas de violência.

Em conversa com nosso parceiro técnico estabelecemos o uso, inicialmente, de um modelo teste, com até 500 denúncias. Com isso, podemos analisar a dinâmica e adesão desse *chatbot* para a realização das queixas. Toda a etapa de desenvolvimento das informações da assistente social está sendo construída em contato com as instituições especializadas nos atendimentos, para compreendermos a melhor linguagem a ser utilizada para dialogar com essas mulheres e os principais problemas encontrados por elas na hora de efetivar uma denúncia.

O intuito primordial do sistema será ofertar uma possibilidade de denúncia mais rápida e facilitada, sem que a mulher tenha que ligar e falar sobre o problema, podendo digitar apenas números ou letras específicas para o caso, guiando a vítima a uma denúncia menos expositiva, agressiva e mais facilitada.

Ademais, em conjunto a assistente virtual e com a iniciativa de ampliar as possibilidades de denúncias e a facilidade de acesso às vítimas, a equipe do projeto “Fases da Informação e Comunicação em Saúde” também irá esquematizar uma página no site da Prefeitura Municipal de Bauru para o Conselho Municipal de Políticas Públicas de Bauru (CPMMP), a fim de acoplar

informações úteis para as mulheres, tanto aquelas em situação vulnerável, quanto às demais.

O foco da página não será apenas guiar as vítimas a uma possível denúncia, mas também esclarecer e informar as moradoras do município sobre os tipos de violências, os direitos das mulheres estabelecidos em lei e os centros em Bauru que oferecem serviços de saúde pública para mulheres, como a Casa da Mulher, inaugurada no final do ano de 2019.

Para complementar os trabalhos em ampliar o acesso à informação e a conscientização das mulheres residentes do município de Bauru, o “Fases da Informação e Comunicação em Saúde” também irá atuar em um projeto específico e voltado ao fortalecimento do Conselho Municipal de Políticas para Mulheres de Bauru (CMPPM), com suporte no aperfeiçoamento da marca, com reformulação de toda a Identidade Visual da Instituição, a partir do auxílio externo e voluntário do designer Lucas Melara, para, assim, garantir o fortalecimento dos canais de comunicação do Conselho.

O fortalecimento envolve a produção de conteúdo para as redes sociais, principalmente Facebook e Instagram, com o propósito tanto de informar a respeito da atuação da Rede de apoio dentro de Bauru, quanto produzir vídeos com relatos sobre o tema do enfrentamento da violência à mulher. Não obstante, para que as informações não fiquem restritas às redes sociais e alcancem os bauruenses, nos encarregaremos da produção de banners que serão distribuídos em órgãos públicos de diferentes setores na cidade, contendo os serviços e contatos dos atores da Rede. Também faz parte do planejamento de atividades do Conselho o apoio na realização de lives.

Para a construção do nosso plano de comunicação, adotamos a gestão da informação, que conforme Affonso (2018), aproveita apenas o que realmente será de valor e otimiza o tempo, com um “processo que tem como objetivo capturar, distribuir e utilizar a informação e o conhecimento produzido por ela dentro da organização“ (AFFONSO, 2018, p. 16). No caso do nosso projeto, o desafio está em coletar informações entre todos os órgãos públicos envolvidos na Rede de proteção, de maneira a mediar a comunicação do que é relevante para o interesse público sobre serviços e ações existentes para a mulher.

Do mesmo modo que Affonso (2018) discorre sobre como as informações de organizações públicas passam pelo problema de ineficiência no compartilhamento das informações, o envolvimento de várias instituições na iniciativa de Bauru passa pelo desafio de tornar a atuação de cada um e dos variados processos de denúncia e acolhimento da mulher, acessível a todos.

Considerando as fases de Davenport (1997) para o processo geral da gestão da informação, nosso projeto passou pela determinação de requisitos, referentes aos objetivos e as demandas a serem cumpridos, seguido da captura de informação, que aconteceu pela elaboração de formulários online para que todos da Rede de proteção compartilhem seus materiais, de forma que os passos seguintes envolvem a distribuição das informações pelas mídias e estratégias escolhidas e o seu uso,

com a avaliação do desempenho (AFFONSO, 2018).

Tais processos adentram a atuação da comunicação pública, que embora apresente divergências em suas conceituações, é entendida por um protagonismo entre os diferentes atores como “Estado, terceiro setor, associações, ONGs, etc.), privada ou pública, sociedade civil organizada, etc.” (KOÇOUSKI, 2013, p. 52), que trabalha em prol da comunicação do interesse público e sem cunho mercadológico.

No caso das ações direcionadas ao Conselho, buscamos tornar público, em tal mediação entre Governo, Conselho e população, a respeito das possibilidades de acesso à Rede de proteção e a discussão de assuntos sobre os direitos da mulher, em conjunto com seu objetivo de conscientizar a população. Isto, pois mesmo quem não sofre diretamente com algum tipo de violência, pode fazer parte da rede de apoio e informar seus círculos sociais. Assim, estamos trabalhando a comunicação de forma que as políticas e iniciativas públicas sejam conhecidas pela população (DUARTE, 2012, p. 5).

Diante disso, desenvolvemos o planejamento em conjunto com representantes do CPM, integrantes da Rede de atendimento à mulher em situação de violência e parceiros do projeto, em meio à realização de reuniões via ferramenta Google Meet, uma alternativa para o período de distanciamento da pandemia, com o processo de aplicação de briefing como estratégia para identificação das necessidades e contextualização (PÚBLIO, 2013), apresentação das propostas de comunicação e divisão das responsabilidades entre equipe e clientes, em um processo compartilhado de ideias e colaboração na coleta de informações, amparada na atuação das Relações Públicas pela mediação entre os interesses e as necessidades dos públicos (KUNSCH, 2003).

Palavras-chave: gestão da informação; relações públicas; planejamento; violência contra a mulher; mulheres.

Referências bibliográficas:

AFFONSO, L. M. F. (et. al). **Gestão de informações no setor público** [recurso eletrônico]. Porto Alegre : SAGAH, 2018.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação. 2008. 197f. **Dissertação**(Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista - UNESP, Marília, 2008. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bicheri_alao_me_ma_r.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2020.

DA SILVA, C. A. C. Conselho Municipal de Política para Mulheres: Protagonismo no fortalecimento da rede de proteção à mulher no município de Bauru. In: 6º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, Brasília-DF, 2019. **Anais [...]**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/1780/1742>. Acesso em: 06 mai. 2021.

DAVENPORT, T. H. **Information ecology**. Oxford: Oxford University, 1997.

DUARTE, J. **Comunicação Pública:** Estado, mercado, sociedade e interesse público / Jorge Duarte, organizador. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KUNSCH, M.M.K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

KOÇOUSKI, M. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (Org.). **Comunicação pública:** interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2013, p. 41-57.

PÚBLIO, M. A. **Como planejar e executar uma campanha de propaganda.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VALENTIM, M. L. P. (2008). Informação e conhecimento em organizações complexas. In M. L. P. Valentim (Org.), **Gestão da informação e do conhecimento** (pp. 11-25). São Paulo: Cultura Acadêmica.