

“Todos somos voluntários: abc do câncer”: Guia Rápido para o público de voluntários da Fundação Antonio Dino, São Luís/MA¹

Melissa Silva Moreira Rabêlo
Universidade Federal do Maranhão, São Luís/MA

Priscila de Lourdes Silva Dias
Universidade Federal do Maranhão, São Luís/MA

Rayane Martins Ayres
Universidade Federal do Maranhão, São Luís/MA

Resumo

O projeto de extensão “Somos todos voluntários: abc do Câncer”, teve como objetivo principal promover informação clara, objetiva e otimista sobre o câncer para o público de voluntários que procuram ou já fazem parte do cadastro da Fundação Antonio Jorge Dino, em São Luís - MA, para contribuir com a sensibilização e mobilização desse público nos projetos da instituição, buscando a diminuição da evasão desse público nos projetos de apoio às atividades realizadas tanto pelo Hospital do Câncer Aldenora Bello, quanto pelas Casas de Apoio, mantidas pela Fundação. Visto que estes voluntários trabalham diretamente com os pacientes e, muitas vezes, não estão munidos de todo o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, o Guia Rápido surgiu como uma das estratégias de comunicação institucional para ajudar a sanar as dúvidas dos voluntários.

Palavras-chave

Relações Públicas; Comunicação e Saúde; Planejamento Estratégico; Relações Públicas e Extensão.

Corpo do trabalho

1. Pertinência do trabalho

A Fundação Antonio Jorge Dino, localizada em São Luís - Maranhão, é uma entidade filantrópica que tem o trabalho voltado à população maranhense portadora de câncer, em especial, a mais carente. Com o objetivo de manter o Hospital do Câncer Aldenora Bello e a missão de atender aos pobres e indigentes sem cobrar por seus serviços, a Fundação possui três casas: uma funciona a sede administrativa e as outras duas são Casas de Apoio que hospedam

¹ Trabalho apresentado no Espaço Jovem Pesquisador, na categoria (d) Trabalhos teórico-práticos, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

crianças e senhoras, que não possuem moradia nem recursos para permanecerem na cidade durante o tratamento. Os pacientes têm inteiro apoio em alimentação, remédios, vestuários, transporte e suporte psicopedagógico para dar continuidade ao tratamento.

Em adição a isso, a Fundação conta também com a colaboração de voluntários que desenvolvem importante trabalho em prol dos pacientes em vários projetos e campanhas junto às diversas unidades operacionais da Fundação Antonio Dino e ao Hospital do Câncer Aldenora Bello. Visto que estes voluntários trabalham diretamente com os pacientes e, muitas vezes, não estão munidos de todo o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, o Guia Rápido surgiu como uma estratégia de comunicação que visava promover informação clara, objetiva e otimista sobre o câncer em quatro categorias, sendo elas: Tipos de Câncer, Tipos de Tratamentos, Dicas e Você Sabia?, e, assim, ajudar a sanar as dúvidas dos voluntários. Essas dúvidas e carências foram identificadas em uma pesquisa qualitativa desenvolvida e aplicada com os mesmos.

2. Relevância e originalidade da temática

A ação se mostra relevante pois promove informação que faltava para o público estratégico da Fundação, os voluntários, oportunizando aos mesmos maior preparo na assistência aos pacientes atendidos pelo Hospital do Câncer Aldenora Bello e pelas casas de apoio mantidas pela Fundação, e, por conseguinte, cumprir a missão da instituição de atender pessoas carentes de todo o estado do Maranhão.

As ações de comunicação planejadas e estratégicas tanto na área da saúde quanto no próprio ambiente da Fundação, não se faz rotina, o que também se coloca como grande desafio. A proposta se torna original pois traz uma nova forma de contato que os voluntários tem com a informação sobre o câncer, de maneira dirigida, confortável e por demanda, quando ela está sendo disponibilizada na palma da mão, através do celular, e por aplicativo de mensagem utilizado diariamente por todos.

Assim, o Guia Rápido tem como objetivo informar e preparar os voluntários para lidar com o dia-a-dia do paciente com câncer, contando com linguagem lúdica, criativa e inovadora, em forma de “dicas”, abordando temáticas indicadas na pesquisa voltadas aos principais termos relativos ao tratamento do câncer, formas de abordar o paciente e seus familiares, e desmitificando nomenclaturas médicas/científicas. A dinâmica da ação se deu por postagens semanais dos *cards* do Guia Rápido no grupo de mensagens destinado aos voluntários da fundação, tendo início em janeiro e finalizando em março de 2020.

3. Referências teóricas principais

As principais referências teóricas dessa ação estão pautadas no entendimento de que a área das relações públicas tem como objeto de trabalho e estudo as organizações e seus públicos, que se relacionam dialeticamente de forma constante, apesar de serem instâncias distintas. Essa relação requer uma boa administração de relacionamento, valendo-se de estratégias e programas de comunicação adaptados as mais variadas situações reais em ambientes sociais.

Para Kunsch,

A velocidade das mudanças que ocorrem em todos os campos impele a um novo comportamento institucional das organizações perante a opinião pública. Elas passam a se preocupar sempre mais com as relações sociais, com os acontecimentos políticos e com os fatos econômicos mundiais. E, nesse contexto, a atuação das relações públicas será fundamental, pois caberá a essa atividade a função de uma auditoria social. Isto é, terá de saber avaliar as reações da opinião pública para traçar as estratégias de comunicação. (KUNSCH, 1997, p. 141)

Dessa forma, as organizações atuais precisam assumir posturas cada vez mais claras, precisas e definidas, buscando na comunicação o suporte necessário para a conquista e manutenção de uma boa reputação. Nas instituições de saúde não é diferente.

Assim, compreendendo o papel estratégico que as relações públicas podem assumir ao desenvolverem suas atividades, é possível posicioná-las institucionalmente com o desenvolvimento de ações direcionadas aos seus públicos. Dentre elas destacam-se as reações e percepções de seus públicos de interesse; o desenvolvimento de estratégias de comunicação de acordo com as demandas sociais e organizacionais; a supervisão e coordenação de programas de comunicação; a prevenção e gerenciamento de crises e conflitos que possam surgir dentro de muitas categorias como empregados, clientes, grupos de pressão, etc.

As relações públicas trabalham, na sua essência, os aspectos institucionais das organizações mediante o desenvolvimento de atividades específicas e com a utilização de grande número de meios e instrumentos. Para James Derriman (1968, p.53), o trabalho institucional “visa basicamente criar uma personalidade para a organização, por meio de alguns instrumentos e certos mecanismos que possam propiciar sua divulgação como um todo e em si mesma”.

Na Fundação Antonio Dino, tem-se como público estratégico os voluntários, no qual, no Brasil, tem seu trabalho pautado no Decreto-lei nº 389/99, do Ministério do Trabalho e Solidariedade. Dessa forma, este “se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral”. O voluntário é a pessoa que se ofereceu de forma livre, desinteressada e responsável,

para, de acordo com suas aptidões próprias e em seu tempo livre, colaborar com uma variedade de atividades que englobe a ajuda ao próximo, o auxílio e a dedicação, por exemplo.

O Guia Rápido, portanto, se alicerça, na compreensão da importância de uma comunicação organizacional estratégica, pautada em todas as fases de seu planejamento, na identificação e caracterização dos públicos de interesse, responsáveis na construção e manutenção da imagem institucional positiva da organização e, ainda, na constatação que o trabalho voluntário pode ser considerado um esteio da harmonia social.

4. Métodos usados/Desenvolvimento

Para o desenvolvimento do Guia Rápido de informações sobre o câncer, foram utilizados instrumentos como, análise de textos, palestra com um médico oncologista e pesquisa de campo de cunho qualitativo, por meio da aplicação de questionário ao público de voluntários da Fundação Antonio Dino, visando levantamento de dados mais precisos sobre o nível de conhecimento dos voluntários sobre o câncer.

Posto isso, foram elencados quatro eixos considerados fundamentais para a comprovação e estruturação dos instrumentos de comunicação sugeridos pelo projeto de extensão “Todos Somos Voluntários: abc do câncer”, dentre eles, o Guia Rápido, através da pesquisa de campo. Os eixos são: o nível de informação/conhecimento do voluntário sobre o câncer; conhecimento sobre formas de tratamento da doença; modos e expectativas de relacionamento com os pacientes e suas intercorrências; necessidades de canais e acesso a informações sobre o câncer.

5. Resultados (esperados, parciais, finais)

O Guia Rápido buscou atender as deficiências comunicacionais identificadas na pesquisa, tais como o baixo nível de informação dos voluntários a respeito do câncer, insuficiente conhecimento acerca dos efeitos colaterais do tratamento, a pouca coesão quando assunto é “qual a melhor opção de comportamento perante uma determinada situação relativa aos efeitos do tratamento”, e por fim, falta de um maior preparo emocional por parte do grupo de voluntários atuante na Fundação Antonio Dino para lidar com situações difíceis do dia-a-dia.

No que se refere aos resultados parciais, é possível identificar considerável interação dos voluntários com as postagens, despertando curiosidade e debate sobre as informações repassadas. O grupo mostrou-se curioso quanto as novas informações, buscando muitas vezes complementar aquele assunto por meio de conversas com os profissionais de saúde da equipe multiprofissional do hospital, e até mesmo, através de pesquisas em sites e/ou meios de comunicação. O grupo também parece motivado e mais preparado para a assistência dos

pacientes tanto nos leitos, quanto nos ambulatórios ou em momentos de tratamento como a quimioterapia.

Tendo em vista que o projeto de extensão ainda está em curso, algumas atividades ainda estão sendo executadas, como a produção de um vídeo institucional, ou ainda serão realizadas, como a Roda de Diálogo (prevista para maio/2020). Dessa forma, os objetivos propostos no projeto e na ação, estão sendo alcançados gradualmente à medida que as etapas do projeto são aplicadas.

Referências

BRASIL. Decreto nº 389/99, de 30 de setembro de 1999. Regulamenta a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que estabeleceu as bases do enquadramento jurídico do voluntariado. **Diário da República**. Brasília, DF, ano 1999, nº. 229, p. 6694.

DERRIMAN, James. **Relações públicas para gerentes**. Trad. de Jorge Arnaldo Fortes e José Soares de Almeida. Rio de Janeiro: Zahar, 1968.

FRANÇA, Fábio. FREITAS, Sidinéia G. **Manual da qualidade em projetos de comunicação**. São Paulo: Pioneira, 1997.

KUNSCH, Margarida Krohling, (org.). **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997a.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2016.

APÊNDICE A – CRONOGRAMA DE ENVIO




Mês	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Dezembro 2019		“O que é o câncer?” D/10	“Como tratar câncer” D/17	
Janeiro 2020		“O que fazer?” D/7	“O que dizer?” D/14	“O que evitar?” D/21
Fevereiro 2020	“Você sabia?” D/4	“Você sabia?” D/11		
Março 2020	“Você sabia?” D/03	“Você sabia?” D/10		

APÊNDICE B – GUIA RÁPIDO

Você sabia?

Alguns pacientes fazem o uso da Ostomia, que trata-se um novo caminho para facilitar a respiração (traqueostomia), a alimentação e medicação (gastrostomia e jejunostomia), a evacuação (colostomia e ileostomia) ou a saída de urina (nefrostomia e urostomia), nas situações em que o paciente não os pode fazer de modo habitual.

As ostomias para saídas de fezes e urina são protegidas por bolsas próprias de material plástico e adequado para cada função.






Dica 03

O que evitar?

- 1 Evite comparar a situação do paciente com a de outras pessoas;
- 2 Evite falar nas generalidades sobre as chances de recuperação e sobrevivência, ou minimizar a situação;
- 3 Evite sobrecarregar o paciente com seus próprios sentimentos sobre a doença;
- 4 Evite impor sua opinião sobre tratamentos e cuidados;
- 5 Quando estiver na presença do paciente evite mencionar novidades terapêuticas ou curas alternativas sobre as quais você tenha lido;
- 6 Evite usar linguagem que pode fazer com que a pessoa se sinta culpada.
Ex: "Você pode vencer isso"; "Você deve lutar"; "Não desista".



O que é o câncer?

O câncer pode ser definido como um grupo de doenças resultantes de células em grande desordem. Quando essas células se desordenam, tornam-se agressivas e difundem-se entre os órgãos e os tecidos.

O câncer pode ser resultado de muitas condições cotidianas em que as pessoas se encontram, desde o ambiente físico em que frequentam (que pode possuir componentes prejudiciais) e o ambiente social (maneira como lida e vive em sociedade), assim como a situação do sistema imunológico e requisitos genéticos e/ou hereditários. A maioria dos casos se concentra em elementos externos que influenciam com suas características cancerígenas, havendo a possibilidade de modificar estruturas das células.

No entanto, o câncer não se concentra em uma única espécie, mas subdivide-se em tipos, sendo os principais:

Como tratar o câncer?

O câncer pode ser tratado através de cirurgia, quimioterapia, radioterapia ou transplante. Podem haver casos em que será necessário a combinação de mais de um tratamento.

Cirurgia

Consiste na retirada do tumor através de operações no corpo do paciente. Quando indicada, sua intenção é remover totalmente o tumor. O câncer em sua fase inicial pode ser controlado ou curado através do tratamento cirúrgico. A cirurgia é considerada um dos tripés para o tratamento da doença, ao lado da quimioterapia e da radioterapia. Vale destacar que utilizar vários tipos de tratamento, relacionando diversas modalidades terapêuticas, costuma apresentar melhores resultados em termos de cura, sobrevida e qualidade de vida.



APÊNDICE C – INTERAÇÕES COM OS VOLUNTÁRIOS

