

## **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO NA SAÚDE: PROTOCOLO DE ABORDAGEM DE MÃES DE PREMATUROS NA MATERNIDADE DE BOA VISTA (RR)<sup>1</sup>**

Suyanne Bezerra Sá<sup>2</sup>  
Prof. Dr. Edileuson Santos Almeida<sup>3</sup>  
Universidade Federal de Roraima, Roraima, RR

### **RESUMO**

Este artigo investiga a abordagem da Assessoria de Comunicação da Secretaria de Saúde de Roraima na produção de conteúdo informativo sobre os serviços da Maternidade, baseando-se em entrevistas com mães de bebês prematuros e de profissionais que atuaram na comunicação da saúde do Estado. Foi utilizado o Método de Tipologia de Entrevistas de Jorge Duarte, a fim de explorar a percepção das mães sobre a presença de jornalistas. O estudo tem como objetivo contribuir para a compreensão das práticas de comunicação, especialmente em contextos sensíveis.

**Palavras-Chave:** Jornalismo; Assessoria; Saúde; Maternidade; Prematuridade.

### **INTRODUÇÃO**

Este trabalho visa analisar a abordagem da Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Secretaria de Saúde de Roraima (Sesau-RR) na produção de conteúdo informativo sobre os serviços prestados pela Maternidade, com foco nas mães de bebês prematuros. Além de explorar os métodos de entrevistas adotados pela equipe da comunicação e os desafios enfrentados por estes jornalistas.

Através de técnicas de entrevistas, foi coletado os depoimentos dessas mães, identificando as melhores práticas para uma comunicação que respeite a delicadeza do momento e contribua para uma compreensão mais ampla e sensível dos serviços de saúde oferecidos. Nesse sentido, é destacado não apenas as barreiras e desafios, mas também as oportunidades e boas práticas identificadas ao longo do processo.

O feedback de jornalistas que já tiveram a oportunidade de atuar na comunicação da Sesau também foram aproveitados, podendo entender os métodos já usados, além de dicas dadas por eles para uma abordagem mais adequada e humanizada.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Estudos da Comunicação, evento integrante da programação do 21º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Norte, realizado de 22 a 24 de maio de 2024.

<sup>2</sup> Graduada do Curso de Comunicação Social e Jornalismo da UFRR, e-mail: suyannesa20@gmail.com.

<sup>3</sup> Orientador do trabalho. Professor do Curso Comunicação Social e Jornalismo da UFRR, e-mail: edileuson.almeida@ufrr.br

Como resultado são apresentados eixos fundamentais que serão utilizados como instrumento para balizar a conduta dos profissionais da comunicação para uma abordagem humanizada e eficaz diante desse contexto sensível.

### **Métodos de abordagem**

A análise foi realizada a partir de entrevistas com puérperas de bebês prematuros e mães que deram à luz prematuramente, mas que já receberam alta da unidade. A escolha desse público, dentre tantos setores existentes na Maternidade, deu-se por conta de seu contexto fragilizado, pois é nessa circunstância que o repórter se depara com uma entrevista que requer uma aproximação mais delicada. Para Fontana & Frey (1994), entrevistar alguém é considerado um método comum, porém, uma poderosa maneira para tentar compreender a condição humana.

O Método de Tipologia de Entrevistas é uma fórmula organizacional não atribuída a um único autor específico, sendo uma abordagem que se desenvolveu ao longo do tempo com contribuições de diversos estudiosos, diferentes pesquisadores e teóricos, todos fornecendo ideias e elaborando modelos para a classificação de entrevistas com base em diferentes critérios. Mas observando pela perspectiva do livro *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação* (2014), Jorge Duarte destaca o recurso metodológico da entrevista em profundidade, que busca recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte. Por meio dela há a possibilidade de testar hipóteses, dar tratamento estatístico às informações, definir plenitude ou quantidade.

### **Atuação da assessoria de comunicação da Sesau na realização de entrevistas com mães de prematuros na maternidade**

Ao entrevistar profissionais da comunicação que atuaram durante o ano de 2023 na Ascom Sesau-RR foi possível compreender e destacar as melhores formas de se abordar o público alvo do trabalho. A partir do contexto do trabalho, foi possível receber respostas em profundidade e distintas entre si, mas que se completam com a expectativa de uma análise de qualidade para a compreensão e construção dos eixos de uma entrevista de sucesso.

A jornalista Joselinda Lotas atuou durante quatro anos como chefe do setor de comunicação da Sesau, sendo descrita por ela como uma das experiências mais enriquecedoras de sua vida. Em entrevista, ela fala da importância que um assessor da área da saúde têm, e sobre seu papel quebrar barreiras e ir além do que apenas falar bem

de seu assessorado. “Ver aquelas mães, algumas em uma situação de extrema debilidade, não só emocional como física e poder ajudar elas através do nosso trabalho como assessor foi extremamente importante na minha vida” (LOTAS, 2023).

Lotas afirma que apesar de ser o seu trabalho, ao entrevistar as mães na Maternidade ou pacientes de outras unidades, é essencial se colocar no lugar do outro, sem tratá-los com indiferença ou ignorância. Um assessor também é a voz desse público, sendo sempre importante ter um olhar mais cuidadoso, tentar conhecer melhor a sua personagem antes de contar a história dela, entender o que aquela mãe está passando e transmitir através da sua matéria a sensação que ela gostaria de passar para os leitores ao dar a entrevistar.

Minervaldo Lopes é um dos assessores de comunicação da saúde, e em entrevista o jornalista relata sentir dificuldade em lidar com as pautas envolvendo a maternidade, sejam elas de caráter humanizado ou apurações de denúncias, justamente por se tratar de temáticas sensíveis. Ele menciona os protocolos da unidade a serem cumpridos sobre os cuidados ao entrevistar pacientes em unidades hospitalares e mães na maternidade. “No caso das pacientes internadas em maternidade, esse cuidado tem que ser redobrado por ser uma coisa mais delicada, de serem pacientes que têm uma sensibilidade muito mais aflorada do que outras pessoas” (LOPES, 2023).

### **Principais resultados**

As entrevistas com o público alvo foram realizadas durante as comemorações do Dia Mundial da Prematuridade promovidas pelo HMI, onde foi possível ter uma tabela de análise do perfil geral das entrevistadas.

Entrando nos critérios de como elas se sentiriam com a presença do jornalista assessor, todas concordam com o uso da sensibilidade do profissional, respeitando cada limite da paciente. As mães com mais experiência com o assunto destacam sugestões importantes e que devem ser levadas, como uma formalidade essencial antes de entrevistas com qualquer paciente. Janynnie teve duas filhas prematuras no HMI, de cinco e dois anos, e hoje é uma das representantes da ONG Prematuridade.com, ela ressalta a importância de conversar primeiramente com o setor de serviço social ou de psicologia da unidade para entender o assunto, contexto e indicar qual mulher estaria mais apta para dar uma entrevista. Já Taliane acredita que o jornalista pode avaliar em sua própria percepção o quadro da personagem, perguntar se a mesma encontra-se em condições

emocionais para responder algumas questões para a matéria. Algumas delas também relatam que se sentiriam mais cômodas ao ser entrevistadas por um jornalista do gênero feminino, o motivo que Eliza e Luziane comentam é de que mulheres se entendem e se comunicam melhor do que seria com alguém do gênero masculino, o restante disse não ligar para o gênero.

Linguagem e postura do assessor ao abordar a sua personagem na Maternidade, segundo as entrevistadas, e saber equilibrar a cordialidade com a informalidade, assim a entrevista pode correr de forma respeitosa e acolhedora.

A veracidade é crucial na hora de escrever sua matéria, e nada de tirar fotos e divulgá-las sem a permissão da mãe. A entrevistada Daniele menciona o sensacionalismo da mídia no geral ao divulgar imagens das mães e seus bebês da Maternidade para produzir uma reportagem apelativa. A Taliane comenta que as entrevistas que participou e assistiu foram proveitosas, embora fossem poucas, mas que a mídia deveria dar mais visibilidade para o assunto e que isso poderia impactar de forma positiva e prevenir mais nascimentos prematuros. “As pessoas ainda não têm o conhecimento, hoje como mãe de prematuro eu sei perfeitamente o quanto isso é impactante e o quanto isso reflete na sociedade” (BATISTA, 2023).

### **Eixos de uma entrevista bem sucedida**

É proposto o estabelecimento de quatro eixos centrais para uma comunicação humanizada e bem-sucedida com as mães de bebês prematuros, indicando pré-requisitos para a ação de jornalistas que lidam com a comunicação do setor da saúde:

1. Primeiramente, é preciso entender a sua pauta e sua personagem. Antes de seguir para a entrevista, é essencial fazer uma pesquisa sobre o assunto, no caso de prematuridade, para não colocar a sua personagem em uma situação de desconforto por não conhecer o seu contexto. E também, realizar uma entrevista ou conversa com um profissional da unidade para mais informações, complemento da matéria e indicação sobre a pessoa mais apta a dar uma entrevista.

2. É preciso tratar com transparência e ética sua personagem. Ao assumir compromisso com a atuação responsável no trato das questões públicas, incluindo a oferta de informações, é preciso ter a noção de assumir ferozmente a incorporação de valores éticos. Comprometimento com a veracidade na produção de matérias, evitando o sensacionalismo e garantindo a permissão adequada antes de divulgar fotos ou

informações são adesões estritas aos princípios éticos jornalísticos para construir confiança com a entrevistada.

3. Interação humanizada, significando a criação e fortalecimento de uma comunicação que respeita as premissas para um diálogo equilibrado com a cordialidade e informalidade na linguagem e postura durante a entrevista, criando um ambiente respeitoso e acolhedor fundamental para garantir que a entrevista flua de maneira positiva.

4. Respeito pela privacidade das mães em situações delicadas, como durante a internação na UTIN. A compreensão das emoções envolvidas, reconhecendo os momentos de vulnerabilidade, é essencial para uma abordagem ética e respeitosa.

### **Considerações finais**

Em conclusão, a análise das entrevistas com as puérperas de bebês prematuros na Maternidade Nossa Senhora de Nazareth revelou aspectos cruciais para uma abordagem sensível e eficaz por parte de jornalistas e assessores de comunicação. O Método de Tipologia de Entrevistas (2014), aliado a abordagens sensíveis e éticas, se mostrou fundamental para compreender a perspectiva desse público sobre como as entrevistas para a produção de conteúdo jornalístico a respeito da unidade para a divulgação do serviço de Secretaria de Saúde devem ser conduzidas.

Os depoimentos das mães destacaram a importância da sensibilidade, transparência e ética por parte dos jornalistas, respeitando os limites emocionais e a privacidade das entrevistadas. O envolvimento prévio com profissionais da saúde, como assistentes sociais, revelou-se uma prática relevante para compreender melhor o contexto e direcionar as entrevistas de maneira mais assertiva.

Os relatos dos profissionais de comunicação da Sesau-RR reforçaram a necessidade de se colocar no lugar das mães, reconhecendo a delicadeza da situação e buscando uma abordagem humanizada. A ênfase na veracidade das informações, evitando o sensacionalismo, foi ressaltada como crucial para construir uma relação de confiança com as entrevistadas e o público.

A criação de quatro eixos centrais para uma entrevista bem-sucedida – compreensão da pauta e da personagem, compromisso com a ética, interação humanizada

e respeito à privacidade – oferece um guia prático para jornalistas e assessores de comunicação que buscam produzir conteúdo informativo sobre a prematuridade.

Em síntese, a pesquisa proporcionou ideias valiosas para aprimorar a comunicação do assessor com as mães de bebês prematuros, destacando a importância de uma abordagem ética, sensível e transparente para garantir a produção de conteúdo informativo que respeite a complexidade dessa experiência.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Taliane. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 17 nov. 2023.

DUARTE, Jorge; VERAS, Luciara (Org). **Glossário de comunicação pública**. Brasília: Casa das Musas, 2006.

FENAJ, FNDJ. **Manual de Assessoria de Comunicação-Imprensa**. Departamento de Mobilização em Assessoria de Imprensa. Brasília, 2007.

FONTANA, Andrea; FREY, James H. **Interviewing: the art of science**. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks: Sage, 1994. p. 361-374.

KESSLER, Robin. **Manual de entrevistas**. Best Business, 2016.

KOPPLIN, Elisa. FERRARETTO, Luiz Artur. **Assessoria de Imprensa: teoria e prática**. São Paulo: Summus, 2009.

LIMA, Eliza. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 17 nov. 2023.

LOPES, Minervaldo. **Atuação na Assessoria de Comunicação na SESAU-RR. Assessor de Comunicação Social da SESAU-RR**. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 18 nov. 2023.

LORENZON, Gilberto. MAWAKDIYE, Alberto. **Manual de Assessoria de Imprensa**. São Paulo: Mantiqueira, 2003.

LOTAS, Joselinda. **Atuação na Assessoria de Comunicação na SESAU-RR. Ex-Assessora de Comunicação Social da SESAU-RR**. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 20 nov. 2023.

MATOS, Janyinnie. Entrevista concedida a Suyane Sá no dia 18 nov. 2023.

MEDEIRO, Luziane. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 17 nov. 2023.

QUEIROS, Daniele. Entrevista concedida a Suyanne Sá no dia 17 nov. 2023.

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DE RORAIMA. **Plano Estadual de Saúde 2012-2015**. Boa Vista: SESAU/CGPLAN – RR, 2012.

WAILLA, Liane de Alexandre. **A saúde no Brasil e o Sistema Único de Saúde (SUS): uma história de conquistas e desafios**. 2017. Dissertação de Mestrado.