

## **A DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES PREVENTIVAS E EDUCATIVAS SOB O ENFOQUE DA GESTÃO DA QUALIDADE – A AIDS EM QUESTÃO**

**Profa. Dra. SONIA APARECIDA CABESTRÉ**

Universidade do Sagrado Coração – USC/BAURU/SP

### **RESUMO**

Com o objetivo de sistematizar conhecimentos e práticas sobre as diferentes formas de tratamento da informação sobre a AIDS na mídia e na literatura e apontar as interfaces entre comunicação, educação e saúde, desenvolveu-se o estudo em questão.

Os resultados foram obtidos por meio de pesquisa documental e pesquisa de opinião. A **pesquisa documental** compreendeu o desenvolvimento das seguintes atividades: seleção, categorização e análise de matérias veiculadas sobre a AIDS, em três jornais, no período de 1995 a 1997 e análise de vídeos sobre a mesma temática, disponíveis na Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. A **pesquisa de opinião**, direcionada a jovens de 14 a 17 anos de idade, estudantes de duas escolas de Bauru/SP, buscou levantar opiniões desse público sobre diferentes aspectos relativos à temática em estudo.

No desenrolar das atividades fica patente a necessidade de redirecionamento das ações de prevenção em busca da eficácia, por parte dos profissionais envolvidos com essas questões. Propõe-se, nesse sentido, a **transferência e aplicação dos princípios de Gestão da Qualidade** às ações educativas e preventivas da AIDS.

**Palavras-chave: comunicação; saúde; educação; prevenção; gestão da qualidade.**

### **INTRODUÇÃO**

O contexto global em que a AIDS foi se desenvolvendo, destacando-se a criação da categoria “grupo de risco” - para os portadores de HIV - o discurso assumido pela imprensa caracterizando-a como “peste gay”, “câncer cor-de-rosa” etc..., e o desenvolvimento da pesquisa científica que, num primeiro momento, também foi responsável pela formação dessa imagem,

proporcionou à doença, às pessoas portadoras do vírus e à sociedade de um modo geral, uma trajetória de lutas, preconceitos e um imenso ônus social.

Face a esse cenário, desenvolveu-se trabalho de pesquisa abordando as questões de prevenção à AIDS. Com base nos fundamentos teóricos e nas diferentes modalidades de pesquisas realizadas, propôs-se a transferência e aplicação dos princípios da **Gestão da Qualidade** para obtenção da eficácia em ações preventivas e educativas.

Trata-se de contribuição aos profissionais que atuam direta e indiretamente nas ações de prevenção dessa doença (educadores, comunicadores, psicólogos, médicos e outros) a fim de que possam desenvolver mecanismos para aprofundar as reflexões aqui apresentadas e utilizar os princípios da Gestão da Qualidade no cotidiano de suas atividades.

## **PRESSUPOSTOS RELATIVOS À PESQUISA**

O contexto em que a “síndrome” do século surgiu e desenvolveu-se somado às interpretações que as pessoas e as instituições deram à AIDS propiciaram assimilações errôneas e estigmatizações, com a inconstante exclusão daqueles que já se revelaram portadores do vírus HIV.

A respeito disso FAUSTO NETO (1999:15) considera:

*“a discussão sobre a irrupção da AIDS na sociedade constitui uma questão que ilustra o funcionamento de complexos mecanismos de produção e de disputa de sentido entre as instituições. Ao mesmo tempo, retém a importância sobre fenômenos de linguagens, notadamente, quando pensamos as diferentes estratégias com que os diferentes campos procuram realizar a revisitada tarefa de produção da verdade. Quando falam da AIDS, as instituições levam em conta um problema de natureza política e outro de natureza simbólica. Do ponto de vista político, a AIDS se caracteriza como uma questão étnico-moral-tecnológica e cultural estruturada por diferentes práticas dos campos sócio-institucionais. Do ponto de vista simbólico, a AIDS é um significante com várias dimensões, resultado das diferentes construções de sentidos realizadas pelas*

*estratégias de várias instituições (médica, política, religiosa, administrativa etc). Através desta dupla articulação (macro-política e micro-discursiva), é que se engendram os poderes com que as instituições semantizam a noção de AIDS e, por conseqüência, se estabelecem, nos limites de suas próprias fronteiras, as significações atribuídas à AIDS”.*

Face a esse contexto, optou-se por desenvolver um trabalho direcionado às questões de prevenção à AIDS com o propósito de levantar informações não apenas na literatura que aborda esse tema, mas também junto à grande imprensa. A partir daí, definiu-se o **problema a ser pesquisado** que estava relacionado à seguinte questão: “de que maneira a imprensa tem abordado as questões de prevenção à AIDS? que ações devem ser utilizadas para que as atividades de prevenção alcancem objetivos eminentemente sociais e apresentem informações com qualidade para atender aos desejos, interesses, necessidades e expectativas da população?”

A partir dessa formulação, iniciou-se o processo de coleta de dados sobre a doença, primeiramente no SUS da cidade de Bauru. Face à realidade encontrada, e considerando a necessidade de levantar informações mais abrangentes acerca do tema estudado, decidiu-se manter outros contatos e conhecer diferentes setores que direcionam ações em benefício da causa da AIDS. Assim, foram mantidos contatos com os profissionais da área Epidemiológica da Faculdade de Saúde Pública da USP e com os que atuam nos Centros de Referência da AIDS (sociólogos, psicólogos, assistentes sociais). Paralelamente ao agendamento de entrevistas com esses profissionais, realizou-se: levantamento bibliográfico; “clipping” de matérias selecionadas (abordando a temática da AIDS) publicadas nos Jornais “O Estado de São Paulo”, “Folha de São Paulo” e “Jornal da Cidade” (Bauru/SP), nos anos de 1995, 1996 e 1º trimestre de 1997; leitura de materiais produzidos pela Secretaria Estadual da Saúde e Ministério da Saúde; identificação, tiragem de cópia e análise de fitas de vídeo, contendo diferentes abordagens sobre a doença, disponíveis no Setor de Audiovisual da Faculdade de Saúde Pública e levantamento de informações sobre o trabalho realizado pelas Ong’s SAPAB (Sociedade de Apoio aos Portadores de AIDS de Bauru) e APTA (Associação de Prevenção e Tratamento da AIDS). É importante destacar as diferentes ações promovidas pelos profissionais envolvidos com essas entidades: a SAPAB realiza um trabalho voltado para os aspectos sociais, psicológicos e atendimento domiciliar, uma vez que a organização dá abrigo e orientação aos portadores do HIV; a APTA, na

Capital de São Paulo, tem todas as suas atividades direcionadas para a prevenção e tratamento da doença.

A oportunidade de conhecer esses profissionais e levantar informações sobre o trabalho que realizam possibilitou a reflexão sobre os caminhos a desenvolver em direção ao estudo proposto. Desse modo, e considerando-se a existência do pressuposto da necessidade de trabalhar o tripé comunicação-educação-saúde, *foram redefinidas as ações a serem desenvolvidas sobre o problema a ser pesquisado*, com a seguinte preocupação: os veículos de comunicação impressos priorizam a divulgação de ações de prevenção sobre a AIDS? o que realmente é enfatizado pela imprensa escrita no que diz respeito a essa doença? A partir desse questionamento iniciou-se a *estruturação do “clipping”* com a seleção e categorização das matérias publicadas nos jornais mencionados.

No que se refere aos *vídeos produzidos pelo Ministério da Saúde*, redes de televisão e produtoras independentes, disponíveis na Faculdade de Saúde Pública, o problema que norteou a análise foi: o conteúdo das mensagens leva em conta a linguagem e repertório do público a ser atingido? qual é a utilização dessas produções por parte da sociedade?

Durante o processo de desenvolvimento das ações retro e acima mencionadas, já em fase de finalização das atividades, a imprensa divulgava que o número de jovens infectados com o vírus da AIDS estava aumentando. Decidiu-se, então, *realizar uma Pesquisa de Opinião* com jovens de 14 a 17 anos de idade, estudantes de duas Escolas de Bauru: uma pública e outra privada.

## OBJETIVOS

Assim, foram delineados os *objetivos norteadores* para a realização deste trabalho:

### *Objetivo Geral:*

- ◆ Sistematizar conhecimentos e práticas sobre as diferentes formas de tratamento da informação sobre a AIDS, na mídia e na literatura, e apontar as interfaces entre comunicação, educação e saúde

### *Objetivos específicos:*

- ◆ relatar a trajetória da AIDS enquanto uma nova “síndrome” e os diferentes aspectos que permeiam as campanhas de caráter social;
- ◆ diagnosticar, por meio de pesquisa documental, o tratamento que é dado às informações sobre a AIDS na mídia
- ◆ identificar as formas de recepção da informação sobre a AIDS, mediante a realização de uma pesquisa de opinião com alunos de ensino fundamental e médio; e
- ◆ demonstrar a importância da transferência e aplicação de modernos conceitos de Gestão no planejamento e desenvolvimento de ações educativas e preventivas a serem utilizados na disseminação de informações sobre a AIDS, com base nas informações e resultados obtidos anteriormente.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE ESTUDOS E PESQUISAS**

Na tarefa de desenvolver ações de pesquisa, em primeiro lugar é necessário proceder-se ao *delineamento* desse processo que consiste, segundo GIL (1991), no planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, envolvendo tanto a sua diagramação quanto a previsão de análise e interpretação dos dados. O delineamento considera também o ambiente em que são coletados os dados: é a etapa em que o pesquisador passa a utilizar os chamados métodos particulares, já que estará preocupado fundamentalmente com os meios técnicos da investigação.

De acordo com GIL podem ser definidos dois grandes grupos de delineamentos: aqueles que se valem das chamadas fontes de “papel” e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas. No primeiro grupo estão a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental; no segundo a pesquisa experimental, o levantamento e o estudo de caso.

Para o desenvolvimento dos estudos e pesquisas deste trabalho foram utilizados os seguintes delineamentos - as pesquisas *bibliográfica*, *documental* e de *opinião pública* e transferência de princípios de Gestão da Qualidade e sua aplicação nas ações preventivas e educativas da AIDS.

- ◆ a *pesquisa bibliográfica*, desenvolvida durante o período de 1996 a 2000, a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, foi de grande importância para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos direta e indiretamente ligados à nossa temática. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica,

segundo GIL, reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Assim, procurou-se selecionar autores que desenvolveram estudos relativos a processos de *Comunicação, Marketing Social, Comunicação & Saúde, Comunicação & Educação, Gestão da Qualidade* e à *AIDS*, em especial, seja relatando os aspectos evolutivos e de manifestação da doença, seja apresentando discussões sobre mídia, informação e campanhas de saúde. Na fase de exploração das fontes bibliográficas, foram consultadas obras disponíveis nas bibliotecas do Campus da Universidade Estadual Paulista (UNESP/Bauru) e Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP/SP), além de efetuar levantamento nos *sites* da Fundação Oswaldo Cruz/RJ - FIOCRUZ - ([www.fiocruz.br](http://www.fiocruz.br)), que fornece informações atualizadas e específicas da área de Saúde, e no Ministério da Saúde ([www.aids.gov.br](http://www.aids.gov.br)). Como resultado da pesquisa bibliográfica levada a efeito foram identificadas 50 (cinquenta) publicações e, dentre essas, efetuou-se a seleção das contribuições de mais relevância ao desenvolvimento do estudo em questão.

- ♦ a *pesquisa documental*, assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica: a diferença está na natureza das fontes. GIL destaca que, enquanto a *pesquisa bibliográfica* se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinados assuntos, a *pesquisa documental* vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. O desenvolvimento da pesquisa documental segue os mesmos passos da pesquisa bibliográfica. No entanto, é preciso definir de antemão quais fontes serão exploradas para o desenvolvimento do trabalho, em função dos objetivos propostos. No caso específico do presente estudo, optou-se pela realização da pesquisa documental em *jornais e nos vídeos* disponíveis na Faculdade de Saúde Pública da USP. O objetivo da pesquisa efetuada nos jornais “O Estado de São Paulo” (Estadão), “Folha de São Paulo” e “Jornal da Cidade”, nos anos de 1995, 1996 e 1º trimestre de 1997, foi o de *levantar, selecionar e categorizar* as matérias publicadas em função do destaque e do enfoque dados por esses veículos de comunicação às questões da AIDS. Considerando o objetivo proposto, iniciamos o *processo de leitura, recorte e resumo das matérias* para facilitar a etapa de “criação de categorias”, dada a diversidade de enfoques. Assim, em função da chamada feita pelos jornais e da

abordagem realizada pelos jornalistas estabeleceu-se as seguintes categorias: ***prevenção - expansão da doença - avanços da ciência - aspectos gerais/diversos.***

- ◆ no que diz respeito aos ***vídeos***, disponíveis na Faculdade de Saúde Pública da USP, tivemos conhecimento de que essa instituição possui um acervo de vídeos sobre a temática da AIDS. Decidiu-se, então, conhecer esse material e, por intermédio da Responsável pelo Departamento de Infectologia da Faculdade de Saúde Pública, obteve-se autorização para retirar as fitas de vídeo, trazer para Bauru e proceder à tiragem de cópias. Foi um processo bastante moroso, uma vez que tínhamos autorização para retirar, a cada vez, apenas três (3) fitas, dada a utilização, como objeto de consulta e estudo, realizada com frequência por alunos e professores daquela faculdade. O número de produções disponível, classificada pela Coordenação das DST/AIDS como “população geral” era de 24 (vinte e quatro). Devido à necessidade que tínhamos de conhecer o conteúdo desse material, para ampliar o universo de levantamento de informações, não realizamos uma pré-seleção: definimos ser importante proceder a uma análise em todas as fitas de vídeo, independente do ano em que foram produzidas. Iniciamos, assim, o processo de ***tiragem de cópias, conhecimento, análise do conteúdo, formas de utilização e a que público se destinavam as produções do acervo.***
- ◆ no que se refere à ***pesquisa de opinião***, esta, segundo GIL, classifica-se como levantamentos. Segundo o autor, as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. As principais vantagens dos levantamentos referem-se: ao conhecimento direto da realidade; à economia, rapidez e quantificação. A pesquisa de opinião, que integra este trabalho, foi realizada com jovens de 14 a 17 anos de idade, estudantes de 2 (duas) Escolas de Bauru - uma do ensino privado e outra do ensino público. Os procedimentos desenvolvidos para realização da pesquisa estão relatados a seguir: foram contatados diretores de várias escolas de Bauru - públicas e privadas - que tivessem como clientela jovens com a faixa etária definida previamente (14 a 17 anos). Objetivou-se realizar a experiência de aplicação do questionário em duas escolas - uma do setor privado e outra do setor público - para, depois, comparar os resultados, uma vez que os entrevistados têm formação, cultura e acesso à informação de

diferentes maneiras, pois são de níveis sócio-econômicos bem distantes. Como o assunto AIDS ainda é bastante “nebuloso” no conceito de muitos dirigentes de escolas, especialmente os que atuam no ensino privado, porque para a maioria deles “falar sobre AIDS pode despertar no jovem um interesse maior pelas questões de sexo”, à época da realização da pesquisa, encontrou-se dificuldade no processo de esclarecimento e convencimento daqueles que estão à frente das Escolas Privadas. O mesmo não aconteceu com os dirigentes das Escolas Públicas, que além de valorizarem esse tipo de ação têm carência de informações sobre essa doença. Após exaustivo trabalho de contatos e esclarecimentos sobre os objetivos da pesquisa, obteve-se autorização dos dirigentes de 2 (duas) escolas. A partir daí, realizou-se reuniões com os professores, explicando a razão da pesquisa, a metodologia de aplicação, que dispensava a presença de um entrevistador, e o esclarecimento de dúvidas referentes ao conteúdo das questões enunciadas. Ficou definido, em comum acordo com os docentes e dirigentes, que o processo de aplicação deveria ocorrer num único dia e que os professores de Língua Portuguesa e de Biologia seriam os mais indicados para ser os interlocutores frente aos alunos, porque, considerou-se que os alunos já estavam familiarizados com os professores, o que seria um dado facilitador para que respondessem “sem receio” às questões, somado ao fato de que não “deveriam identificar-se” de forma alguma. Definidas as classes, nas duas escolas, que possuíam alunos na faixa etária estabelecida, optou-se pela realização da pesquisa censitária - todo o universo de alunos de 14 a 17 anos foi considerado.

- ◆ para o *desenvolvimento de estudos*, que trata da apresentação, transferência e aplicação dos *princípios de Gestão da Qualidade às ações preventivas e educativas* a serem utilizadas na disseminação de informações sobre a AIDS, tomou-se como base as informações obtidas na pesquisa documental e na pesquisa de opinião. Para melhor fundamentar a transferência dos princípios de Gestão da Qualidade ao propósito em questão, que é demonstrar formas de se atingir a eficácia nas atividades de prevenção, buscou-se subsídio na *Filosofia Deming*<sup>xii</sup>, por considerarmos que nas ações educativas de prevenção à AIDS podem ser utilizados os pressupostos preconizados nesses princípios.

## **RESULTADOS OBTIDOS COM AS AÇÕES DESENVOLVIDAS**

- **Considerações sobre os dados levantados e categorizados nos jornais selecionados**



#### ◆ ANO DE 1995

Nesse ano foram selecionadas 46 matérias, categorizadas da seguinte maneira:

- 19: “prevenção” = 41,30%
- 15: “aspectos gerais/diversos” = 32,61%
- 09: “avanços da ciência” = 19,57%
- 03: “expansão da doença” = 6,52%

Foi o período em que os jornais selecionados deram destaque acentuado para as diferentes ações de prevenção, quer seja divulgando a “distribuição de seringas”, quer chamando a atenção da população para o “uso da camisinha”. Foi também o ano em que foi veiculada a polêmica Campanha do “Bráulio”. Dada a forma como a mídia aborda o tema AIDS, pode-se observar que as ações de prevenção têm quase sempre um “caráter de sazonalidade” (carnaval e outros eventos em que existe a possibilidade das pessoas beberem e ficarem aglomeradas).

Das matérias selecionadas referente ao ano de 1995, num total de **46 (100%)**, dezenove (19), ou seja, **41,30%** abordaram questões pertinentes à *prevenção*. Desse total, 17,40% exploraram exaustivamente o tema “Bráulio”. Infelizmente, sabe-se que a campanha gerou muita polêmica, sem, no entanto, promover discussões aprofundadas a respeito da prevenção da AIDS.

No que concerne aos outros veículos de comunicação (televisão e rádio), o enfoque não foi diferente: foi dado destaque à polêmica e não à questão básica, que é a prevenção.

Ao mesmo tempo em que os jornais dedicaram “espaços” às informações relativas à prevenção, constata-se que não foi dada a mesma ênfase às informações que divulgam o *aumento do número de infectados*. Das 46 matérias selecionadas no ano, apenas 3 (três), ou seja, **6,52%** divulgaram informações sobre a expansão da doença: pelo conteúdo das matérias pode-se observar a importância e preocupação que os dados demonstram. Como acontece nas questões básicas afetas à AIDS, especificamente aquelas que tratam do aumento do número de portadores do vírus, mais uma vez não foi dada a devida valoração a essas informações. A AIDS, infelizmente ainda é vista “como a doença do outro”.

No que concerne às questões de *caráter geral*, das matérias selecionadas, estas representaram **32,61%**: trouxeram informações de outros países; abordaram também discussões sobre a distribuição de seringas; relataram fatos a respeito da sexualidade dos jovens; trabalharam a “imagem institucional” de algumas organizações e apresentaram informações de interesse do portador do HIV.

As matérias, cujos conteúdos foram classificados como *avanços da ciência*, representaram **19,57%** do total: à época da pesquisa, considerou-se que tal fato pode significar que a AIDS tem despertado interesse dos pesquisadores, especificamente os da área de saúde que têm direcionado seus trabalhos para questões dessa natureza. No entanto, em vários momentos da trajetória da AIDS, pode-se constatar que a imprensa divulga de forma inconsistente as conquistas dos cientistas e, muitas vezes, com alto grau de sensacionalismo. Dos veículos impressos selecionados, o Jornal “ O Estado de São Paulo” foi o que apresentou mais matérias sobre as descobertas e avanços da AIDS.

Retomando a questão do “sensacionalismo”, é importante salientar que este se estende, especialmente à televisão: por diversas vezes os apresentadores dos telejornais deram e dão ênfase exagerada às descobertas que ainda se encontram em “fase de estudo”. Essa prática cria expectativa nas pessoas que são portadoras do vírus e pode promover, também, um “relaxamento” nas demais pessoas que consideram as suas práticas de relacionamento “normais”. Além do fato, é claro, de fazer marketing para alguns pesquisadores e laboratórios.

#### ◆ ANO DE 1996:

Nesse ano, o total das matérias selecionadas compreendeu 34 (trinta e quatro), sendo assim categorizadas:

-13: “avanços da ciência”	= 38,24%
-10: “geral/diversos”	= 29,41%
-07: “prevenção”	= 20,59%
-04: “expansão da doença”	= 11,76%

Em 1996 todas as atenções foram direcionadas para as descobertas científicas. Essa especulação iniciou-se em janeiro quando foi divulgado nos jornais o seguinte: “Descoberto como o HIV dribla sistema de defesa”. Os canais de televisão também deram ênfase a essa pesquisa. Em fevereiro, num congresso realizado em Fortaleza, um cientista americano “anunciava a vacina anti-aids para os próximos três anos”.

Infelizmente, os jornalistas não exploram profundamente o conteúdo da pesquisa científica quando fazem a matéria: a bem da verdade, os pesquisadores, quando divulgam os dados, estes ainda estão “em fase de estudo” ou “em teste”. Essa informação, em alguns casos,

está presente no texto da matéria, mas a “chamada” feita pelos jornais, conforme já mencionado, cria expectativa e euforia, não só nas pessoas portadoras do vírus, como também na população de um modo geral.

Nos meses de junho, julho, agosto, setembro e novembro, conforme consta nas matérias selecionadas, os jornais divulgaram de maneira sensacionalista os resultados das pesquisas que foram objeto de discussão na Conferência de Vancouver (Canadá). No mesmo período, no que diz respeito à **prevenção**, as matérias não tiveram o “mesmo peso”: nos jornais selecionados, pode ser observado que, de junho a novembro, apenas três matérias abordaram essas questões - “Efeito do coquetel provoca volta à farra”; “Sexo é maior transmissor de AIDS a idoso” e “Euforia com novas drogas preocupa médicos”.

No que se refere às informações sobre **expansão da doença**, estas representaram apenas **11,76%**: um tema pouco explorado pelos jornalistas. A realidade, no entanto, demonstra que os índices de infectados crescem independente dos avanços da ciência. É preciso sim trabalhar adequadamente as informações pertinentes à prevenção, porque “criar expectativa” por meio dos avanços científicos não colabora em nada com a diminuição do número de infectados.

Os veículos de comunicação deveriam estar cumprindo, antes de tudo, seu papel social nas questões que permeiam a prevenção da AIDS: diminuir o número de infectados deveria ser a meta de todo cidadão brasileiro - os comunicadores deveriam investir todos os esforços em direção a essa meta.

As matérias classificadas na categoria **geral/diversos**, no ano de 1996, representaram entre os jornais selecionados um total de **29,41%** e abordaram diferentes aspectos da doença: desde a ressuscitação de curandeiros na África, preparação de “elixir” contra a AIDS por um presidiário, até a crônica “Ninguém vai romantizar a AIDS”.

◆ **ANO DE 1997** (1º trimestre):

Se comparado com o ano de 1996, os jornais selecionados, no primeiro trimestre de 1997, apresentaram quase que um equilíbrio, em termos quantitativos, na divulgação de informações sobre a AIDS:

-09: “prevenção”	= 34,62%
-06: “expansão da doença”	= 23,08%
-06: “avanços da ciência”	= 23,08%

-05: “geral/diversos” = 19,22%

No entanto, ao mesmo tempo em que o governo adota algumas ações que, segundo o Ministério da Saúde, são voltadas à prevenção, divulga-se números alarmantes da doença, não só em níveis locais/regionais, mas também informações relativas ao Brasil e Mundo.

Pelo quadro demonstrado, no que concerne a essa doença, o governo necessita, em caráter de urgência, repensar a metodologia que vem sendo adotada nas ações de prevenção: não é distribuindo camisinhas (masculina e feminina), seringas e veiculando campanhas como a do “Peru”, por exemplo, que os índices de aumento da doença serão amenizados.

Torna-se necessário mudar as ações, o discurso e “descer do estado de ser governo”: a população precisa ser devidamente esclarecida. Para que isso se torne realidade é preciso a realização de trabalhos “in loco”: os profissionais de comunicação do Ministério da Saúde deveriam sair dos seus gabinetes e assumir que as ações empreendidas pelo governo não têm sido eficazes.

Entretanto, é importante lembrar, que as “lacunas” deixadas pela ineficácia do governo têm sido parcialmente cobertas pelo trabalho voluntário dos profissionais que atuam nas ONG’s.

À época em que essa pesquisa foi realizada, o Ministério da Saúde estava completando 10 anos de “Campanhas de Prevenção”. No entanto, face ao contexto brasileiro, sugere-se que os profissionais repensem, assumam e mudem de atitude na elaboração e prática de ações preventivas. A população é frágil e carece de ações eficazes e imediatas.

□ **Considerações gerais sobre as produções de vídeos disponíveis na Faculdade de Saúde Pública/USP/SP**

É relevante esclarecer, que das produções relacionadas, que foram objeto de análise, destacamos algumas levando em conta: abordagem, conteúdo, linguagem, dinamicidade. Posteriormente, utilizamos algumas dessas produções como estímulo para dinâmicas de grupo realizadas com jovens de 14 a 17 anos:

- 01) “Um fim de sentido” - produção realizada pela MUTES - Universidade Federal do Rio de Janeiro;
- 02) “Frente a frente com a AIDS” - produção da Souza Cruz;
- 03) “Entrevista com o Dr. Dráuzio Varela” - produção do SBT;

- 04) “Mancha de Baton” - produção da Secretaria de Estado da Saúde/SP;
- 05) “Retrospectiva realizada pela TV Cultura” - apresentada no jornal 60’;
- 06) “Produção do SESC/São Paulo”.

As diferentes atividades desenvolvidas no desenrolar da Pesquisa Documental possibilitaram-nos conhecer, refletir e redirecionar caminhos em direção ao estudo.

Conhecer profissionais, tanto da Capital quanto da cidade de Bauru; fazer o levantamento bibliográfico; realizar a estruturação do “clipping” com a conseqüente análise e classificação das matérias nos jornais selecionados; copiar, assistir e analisar as produções contidas nos vídeos, independente de terem sido idealizadas por empresas, entidades ou órgãos do governos foram atividades de grande importância para contextualizar as ações de prevenção à AIDS.

Considerando que, ao final dessa etapa, já tínhamos conhecimento de que o número de infectados com HIV entre os jovens tinha aumentado, optou-se pela realização de uma pesquisa com esse público, cujas considerações apresentamos a seguir.

#### □ **PESQUISA COM JOVENS DE 14 A 17 ANOS DE IDADE**

A realização desta pesquisa em duas Escolas de Bauru, possibilitou levantar informações junto a esse público no que concerne a:

- ◆ formas de socialização;
- ◆ práticas esportivas;
- ◆ preferências sobre lazer e cultura;
- ◆ frequência/acesso aos meios de comunicação massiva;
- ◆ outras formas (específicas) de obtenção de informação;
- ◆ hábitos freqüentes;
- ◆ nível de informação s/ a AIDS;
- ◆ questões específicas de relacionamento sexual;
- ◆ comportamentos/attitudes frente à sexualidade;
- ◆ uso da camisinha;
- ◆ nível de entendimento sobre “Campanha dos Perus”

O resultado demonstra que uma análise mais apurada das questões que possibilitaram ao jovem assinalar mais de uma alternativa e aquelas que permitiram fazer comentários, podem levar a estudos mais específicos por parte dos setores/profissionais responsáveis pelas ações de prevenção sobre a AIDS. Como consequência, podem trazer resultados mais eficazes em futuros trabalhos com esse público.

Sabe-se que as autoridades sanitárias, em especial o Ministério da Saúde, não têm direcionado ações específicas para avaliar o nível de eficácia das Campanhas e, tampouco, para utilizar estratégias que despertem o interesse do jovem e da população em discutir as diferentes questões que permeiam a AIDS. É necessário, em curto espaço de tempo, elaborar e implantar ações de **comunicação estratégica** - só assim poderá existir a possibilidade de alcançar a **melhoria contínua** no processo de disseminação de informações sobre essa doença.

Recentemente, de acordo com PEREIRA et al (2000), o epidemiologista Pedro Chequer, da Coordenação das DST/AIDS, afirmou: “hoje, 64% da população sexualmente ativa admite usar preservativo”. Segundo ele, a maior aceitação da camisinha está refletida nos números: em 1999 foram comercializadas 320 milhões de unidades de preservativos. Em 1993 esse número era de 70 milhões de unidades. Chequer ainda enfatiza que “existe no Brasil um franco crescimento no processo de prevenção, principalmente entre os jovens: o uso da camisinha sobe para 87% quando se trata da população com idade entre 16 e 25 anos”.

O Coordenador das DST/AIDS admite que o Brasil ainda está longe de alcançar o estágio ideal. Destaca que “precisamos trabalhar com intensidade na educação de crianças e adolescentes. Essa é a forma de se controlar a doença”. Segundo o epidemiologista, “a cura está na prevenção - com o tempo a AIDS passará a ser uma doença crônica como a diabetes e a hipertensão. Mas ainda não devemos desconhecer o risco de morte; a mortalidade apenas diminuiu”.

Estamos no final do 2º milênio com todos os avanços tecnológicos - ao mesmo tempo caminhamos a “passos largos” na estatística que demonstra o aumento considerável do número de jovens infectados com o vírus HIV.

A AIDS é um problema que extrapola a classe médica: é um problema da sociedade e de todas as organizações sociais que fazem parte do cotidiano dos “inúmeros Brasis” que o país possui.

## APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE DEMING ÀS AÇÕES DE PREVENÇÃO À AIDS

Antes de abordarmos os princípios de Deming, é importante esclarecer que, no fornecimento de produtos e serviços, a **qualidade** envolve uma nova filosofia de pensamento, gerência e ação no que diz respeito ao trabalho nas organizações. Os novos métodos gerenciais da qualidade adotam como princípios fundamentais as observações científicas de fatos e dados intra e extra-organizacionais que influenciam a percepção da qualidade desejada, com o objetivo de atender às necessidades de clientes.

Numa relação direta com as ações de prevenção à AIDS que, regra geral, são desencadeadas através dos profissionais que atuam no Ministério da Saúde, responsáveis pela geração das mensagens, e pelos profissionais que desenvolvem atividades nas ONG's, considera-se que seria desejável que esses profissionais, antes da definição do enfoque, conteúdo e direcionamento das ações, levassem em conta a metodologia e os princípios de **Gestão da Qualidade**, condição essencial para a busca da melhoria contínua e, conseqüentemente, da eficácia. A partir da adoção desse processo, que está preconizado na **Filosofia Deming**, as ações de prevenção seriam mais eficazes na medida em que estariam sendo considerados os aspectos culturais, sócio-econômico e políticos do público que se quer atingir, somado ao fato de que com a utilização das estratégias previstas nesse processo, as necessidades básicas desse público estariam sendo priorizadas.

No caso específico deste trabalho, existe o propósito de transferir e aplicar a *Filosofia de Deming* na busca da eficácia das ações de prevenção. Sugere-se que, num primeiro momento, seja necessária, para se implantar a melhoria contínua da qualidade nessas ações, a **formação de grupos multifuncionais de pessoas** (comunicadores, educadores, psicólogos) para a análise e proposta da solução interdisciplinar de problemas que os afetam diretamente. Tais problemas são identificados e trazidos para discussão pelos próprios membros do que se passa a denominar **Grupo de Melhoria da Qualidade (GMQ)**, que deve ser estruturado pelos profissionais que têm atuação e envolvimento nas estratégias direcionadas para a disseminação de informações preventivas e educativas sobre a AIDS.

Segundo BELLUZZO, para que se obtenha máxima eficiência na participação desses grupos, é essencial que os seus membros sejam capacitados nas técnicas e métodos para a solução

de problemas, sob enfoque da Gestão da Qualidade. Para isso, existem muitos instrumentos que podem ser usados para instituir a melhoria da qualidade, destacando-se, entre outros, o **fluxograma, diagrama de Ishikawa, brainstorming** etc...

Dependendo do enfoque e da análise dos processos a ser efetuada, o uso de um ou outro instrumento, ou mesmo a sua combinação, poderá mostrar-se mais adequada. Assim, o **fluxograma** é indicado para a visualização e compreensão de um processo, por apresentar em uma seqüência lógica os passos que o compõem. Já o **diagrama de Ishikawa** pode ser utilizado tanto na fase de estudos de um processo, quanto no planejamento de ações, por identificar e organizar as variáveis que afetam um problema ou os fatores que influenciam no êxito de um esforço. O **brainstorming** caracteriza-se como uma reunião de grupo, em que novas idéias são buscadas, cujo objetivo é o de maximizar o fluxo de idéias, a criatividade e a capacidade analítica do grupo na solução de problemas.

MIRSHAWKA in BELLUZZO também considera que qualquer que seja a abordagem, esses princípios não são direcionados apenas para empresas privadas, mas podem ser extrapolados para qualquer tipo de organização, independentemente de sua vinculação, caráter, tamanho, localização, esfera de atuação ou razão de ser. *Note-se ainda que o ser humano é sempre o elemento-chave no processo de gestão da qualidade*, pois é da motivação e do comprometimento das pessoas que depende o sucesso desse programa.

Com a apresentação de tais fundamentos, especificamente no que concerne às ações de prevenção à AIDS, que são geradas nas organizações governamentais e não-governamentais, constituídas por um conjunto de processos, que vão desde o planejamento, execução, com a conseqüente disseminação da informação e avaliação dos resultados, pode-se afirmar que os princípios da **gestão da qualidade** são aplicáveis nesse contexto.

A partir do levantamento de informações efetuado na pesquisa documental e na pesquisa de opinião, realizada com jovens, e considerada a importância dos 14 pontos de Deming para a implantação da Gestão da Qualidade nas ações de prevenção à AIDS, desenvolveu-se a descrição e transferência dos princípios de Deming e criou-se um **modelo de aplicação para utilização no processo preventivo e educativo**.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para dar continuidade ao presente estudo e na busca de mais reflexões sobre a experiência vivenciada, destaca-se a seguir o ponto de vista de FAUSTO NETO (1999:20) que assim considera:

“evidentemente, reconhecemos se tratar a AIDS de uma questão de sociedade; portanto, o que dá vigor a essa condição são as estratégias, principalmente as realizadas pelas mídias, para instituí-la como questão pública a partir de suas ‘regras privadas’ ao próprio campo da comunicação. Várias falas se produzem em diferentes circuitos e em meio a diferentes protocolos discursivos. A *fala* da medicina, procurando diagnosticar; a *fala* da esfera farmacêutica, oferecendo/ofertando os meios medicamentosos de ‘terapeutizar’; a *fala* da administração pública, apontando para os protocolos de eficiência com que trata os cuidados sociais e políticos sobre o assunto; a *fala* das profissionalidades, sancionando e/ou predizendo sobre as ações das suas vítimas; a *fala* dos pacientes, seja de negação, seja de horror, ou mesmo de dor; a *fala* da opinião pública, que, à sua maneira, vai construindo seus próprios diagnósticos e prognósticos sobre seus desdobramentos. E também a *fala* das mídias que se faz em meio às transações com outras situações e outros regimes de falas a partir de regras privadas ao próprio campo midiático”.

Com base no exposto, pode-se inferir que só é possível o desenvolvimento de *ações educativas* nas atividades de prevenção à AIDS, na medida em que os profissionais envolvidos nesse processo (educadores, comunicadores, psicólogos, médicos e outros) conseguirem interagir adequadamente com os contextos em que as atividades ocorrem. Isso é condição para a busca da **melhoria contínua** - essencial para minimizar a situação preocupante que ora nos encontramos.

## BIBLIOGRAFIA

- AGOSTINI, A.C. et al. *As relações públicas voltadas para as questões sociais: deficiência e cidadania - Caso AMAI*. Projeto experimental apresentação na Graduação em Relações Públicas da FAAC-UNESP/Bauru/SP: 1997.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Informação e documentação - Referências - Elaboração*. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.
- AUGRAS, M. *Opinião Pública: teoria e pesquisa*. Rio de Janeiro: Vozes, 1974.
- BARBOSA, A. *A Aids se “democratiza”: atinge cada vez mais pobres, mais jovens e mais mulheres*. Artigo debatido no 1º Seminário para Jornalistas sobre DST/AIDS no Local de Trabalho e publicado no Caderno de Jornalismo 5 - Coordenação Editorial Ana Luiza Zaniboni Gomes. São Paulo: Oboré, 1998.
- BELLUZZO, R. C. B. *Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação*. Tese de Doutorado defendida junto à Escola de Comunicações e Artes da USP/São Paulo: 1995.
- BORDENAVE, J. E. D. *O que é comunicação*. São Paulo: Brasiliense, 1983.
- BRASSARD, M. *Qualidade - ferramentas para uma melhoria contínua*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- CASTRO, D. M. de. *A motivação através do ciclo da qualidade*. Artigo publicado na Revista de Administração. São Paulo: p. 32-37, abril/junho 1994.
- CHIAVENATO, I. *Gerenciando pessoas - o passo decisivo para a administração participativa*. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1982.
- CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez, 1995.
- CITELLI, A. O. *Comunicação e educação - a linguagem em movimento*. São Paulo: Editora SENAC, São Paulo, 2000.
- COELHO NETO, A. *Planejamento estratégico para a melhoria da qualidade*. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1992.
- CROSBY, P.B. *Qualidade falada a sério*. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.
- EQUIPE GRIFO. *O processo de multiplicação da qualidade*. São Paulo: Pioneira, 1997.

- FAUSTO NETO, A. *Comunicação & mídia impressa* - Estudo sobre a AIDS. São Paulo: Hacker Editores, 1999.
- GALVÃO, J. *AIDS no Brasil - a agenda de construção de uma epidemia*. Rio de Janeiro: ABIA; São Paulo: Ed. 34, 2000
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1991.
- GIL, A. de L. *Qualidade total nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1992.
- GUEDES, A. D. et al. *Campanha de humanização no trânsito - "Fique Alerta"*. Projeto Experimental apresentado na Graduação em Relações Públicas da FAAC-UNESP/Bauru/SP: 1996.
- HALLIDAY, T. L. (org.). *Discursos legitimizantes: a construção retórica da realidade em quatro atos de comunicação pública*. Recife: Imprensa Universitária, 1996.
- INTERFACE - *Comunicação, saúde, educação*. Núcleo de Comunicação da Fundação UNI, V1, n1, Botucatu, SP: Fundação UNI, 1997.
- JURAN, J. M. *Juran: planejamento para a qualidade*. Tradução por João Mário Csillag e Cláudio Csillag. São Paulo; Pioneira, 1990.
- KOTLER, P. *Organizações que não visam lucro*. São Paulo: Atlas, 1988.
- KOTLER, P. *Marketing social: estratégias para alterar o comportamento público*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- KUNSCH, M. M. K. *Comunicação e educação - caminhos cruzados*. São Paulo, Loyola, 1986.
- LAKATOS, E.M e MARCONI, M. de A. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Atlas, 1987.
- LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. de A. *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1999.
- LEFÈVRE, F. *Mitologia sanitária: saúde, doença, mídia e linguagem*. São Paulo: Editora da USP, 1999.
- LODI, J. B. *A entrevista: teoria e prática*. São Paulo: Pioneira, 1991.
- LOPES, B. e NASCIMENTO, J. (Orgs.). *Saúde & imprensa - o público que se dane*. Rio de Janeiro: Mauad, 1996.
- MANN, J. (org.). *A AIDS no Mundo*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará/Abia/Im/ 1993.
- MOLLER, C. *O lado humano da qualidade*. Tradução por Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira, 1992.

- MORÁN COSTAS, J. M. *Educar para a comunicação*. Tese de Doutorado defendida junto à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo/USP. São Paulo: 1987.
- MINUCUCCI, A. *Técnicas de Trabalho em Grupo*. São Paulo: Atlas, 1992.
- PALADINI, E. P. *Gestão da Qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000.
- PARKER, R. (org.). *A AIDS no Brasil*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará/Abia/Ima, 1994.
- PEREIRA, C. et al. *Novas Esperanças*. Matéria publicada na Revista Isto é nº1589 de 15/03/2000 - págs 92 a 97.
- PIMENTA, M. C. *Não se fala mais em grupos de risco: todas as pessoas têm de tomar cuidado*. Artigo debatido no 1º Seminário para Jornalistas sobre DST/AIDS no Local de Trabalho e publicado no Caderno de Jornalismo 5 - Coordenação Editorial Ana Luiza Zaniboni Gomes. São Paulo: Oboré, 1998.
- POMPEU, R. *Uma poderosa ferramenta de trabalho*. Artigo debatido no 1º Seminário para Jornalistas sobre DST/AIDS no Local de Trabalho e publicado no Caderno de Jornalismo 5 - Coordenação Editorial Ana Luiza Zaniboni Gomes. São Paulo: Oboré, 1998.
- RAMOS, M. C. R. *Saúde, Novas Tecnologias e Políticas Públicas*. Artigo publicado no livro Saúde & Comunicação - Visibilidades e Silêncios. Organizadora Aurea M. da Rocha Pitta. São Paulo: Hucitec, 1995.
- RIBEIRO, A. C. T. e SOUZA, H. S. de. *Saúde e Comunicação: faces contemporâneas da gestão da sociedade*. Artigo publicado no livro Saúde & Comunicação - Visibilidades e Silêncios. Organizadora Aurea M. da Rocha Pitta. São Paulo: Hucitec, 1995.
- RONDELLI, E. *Mídia e Saúde: os discursos se entrelaçam*. Artigo publicado no livro Saúde & Comunicação - Visibilidades e Silêncios. Organizadora Aurea M. da Rocha Pitta. São Paulo: Hucitec, 1995.
- SCHIAVO, M. R. *A imprensa e a prevenção das DST/AIDS*. Artigo debatido no 1º Seminário para Jornalistas sobre DST/AIDS no Local de Trabalho e publicado no Caderno de Jornalismo 5 - Coordenação Editorial Ana Luiza Zaniboni Gomes. São Paulo: Oboré, 1998.
- SELLTIZ et all. *Métodos e técnicas de pesquisa nas relações sociais*. Trad. Dante Moreira. São Paulo: E.P.U., 1960.
- SOARES, R. de L. *Mulheres e Aids: escritos do jornal Folha de São Paulo*. Artigo publicado na Revista Comunicação & Sociedade -Editada pelo Curso de Pós-Graduação em

Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo. São Paulo: nº 31, p.1399-159, 1999.

SILVA, M. O. *Refletindo a pesquisa participativa*. São Paulo: Cortez, 1986.

SOUZA, H. J. de. *Informação pela informação não basta*. Artigo publicado no livro Saúde & Imprensa - o público que se dane. Organizadores Boanerges Lopes e Josias Nascimento. Rio de Janeiro: Mauad, 1996.

THAYER, L. *Comunicação, fundamentos e sistemas*. São Paulo: Atlas, 1979.

THIOLLENT, M. *Metodologia da pesquisa ação*. São Paulo: Cortez, 1988.

TRINDADE, E. *Resultado positivo*. Artigo publicado na Revista Isto é nº 1433 de 19/03/1997 - pags. 42/43.

VALLA, V. V. *Participação popular e controle de endemias*. Cadernos de Saúde Pública, vol 14, supl. 2. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1998.

WEBER, Maria Helena. *Comunicação: estratégia vital para a saúde*. Artigo publicado no livro Saúde & Comunicação - Visibilidades e Silêncios. Organizadora Aurea M. da Rocha Pitta. São Paulo: Hucitec, 1995.

#### *Sites da Web*

<http://www.emerson.edu./acadepts/cs/healthcom/Resources/PLANGUID.HTM>

<http://www.aids.gov.br>

<http://www.fiocruz.br>