

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: estudo no Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Naviraí-MS

Erica Carvalho de Almeida,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
aerica455@gmail.com

Erika Cristiane da Silva,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
erikacristiane123@gmail.com

Gisele Mattos Rufino,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
gisele.rufino@cassems.com.br

Thaylana Dantas Batista,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
thaylana.dantas@gmail.com

Vitória Nogueira Julião,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
vitoriajuliao2014@gmail.com

Jaiane Aparecida Pereira,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
jaiane.pereira@ufms.br

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo descrever como é realizada a comunicação empresarial no Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM) do município de Naviraí-MS. O CRAM faz parte do Núcleo de Proteção Social Especial, que está diretamente ligado a Gerência da Assistência Social de Naviraí. Foi realizada uma entrevista semiestruturada com a psicóloga e com a assistente social do CRAM em Naviraí para conhecer o trabalho desenvolvido. Como resultados, pôde-se observar alguns pontos a serem melhorados, como o fato do trabalho de divulgação ser concentrado nos meses específicos de março e agosto, o que deve ser estendido para outros períodos do ano. O local onde o atendimento do CRAM ocorre é um lugar pequeno, de difícil visibilidade e com poucas informações disponibilizadas visualmente. Além disso, salienta-se que há um atendimento de qualidade à mulher, contudo o encaminhamento para a casa de abrigo, nos casos mais graves, ainda é burocrático e difícil. Sendo assim, sugerem-se melhorias para a comunicação da organização.

Palavras-chave: Comunicação Empresarial; Atendimento à Mulher; Instituições Públicas.

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



O presente estudo teve por objetivo descrever como é realizada a comunicação empresarial no Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM) do município de Naviraí-MS. O CRAM faz parte do Núcleo de Proteção Social Especial, que está diretamente ligado a Gerência da Assistência Social de Naviraí (PMN, 2019). Os Centros de Referência são “espaços de acolhimento/atendimento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência” (SEPM, 2006, p. 15). O espaço deve proporcionar um atendimento adequado para superação da violência sofrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania (SEPM, 2006).

Em Naviraí, para conhecer o trabalho desenvolvido, foi realizada uma entrevista semiestruturada (CRESWELL, 2007) com a psicóloga e com a assistente social do CRAM em maio de 2019. Além delas, o centro também conta com uma advogada. Segundo as entrevistadas, a organização está em funcionamento desde abril de 2012 e tem por objetivo acolher e prestar atendimentos sociais a mulheres vítimas de violência sexual, física, moral, psicológica e patrimonial. A organização também auxilia com apoio jurídico.

De acordo com as entrevistadas, a missão da organização é “o fortalecimento e resgate dos vínculos familiares e comunitários”. A visão é “proteção à vida, redução de danos e prevenção da incidência de riscos sociais”. Os valores são “todos têm direito a proteção socioassistencial com respeito à dignidade e a autonomia, sem discriminação de qualquer espécie ou comprovação vexatória de sua condição”.

Como o público-alvo desta organização são mulheres que sofreram abusos ou violência de qualquer natureza, a instituição visa auxiliar essas mulheres e para protegê-las é necessário trabalhar com total sigilo. Sobre a comunicação externa, vista como toda veiculação de informações emitidas pela organização para o público externo (BAHIA, 1995), as divulgações são realizadas por meio de rádio, televisão e panfletos. Esse material é desenvolvido no âmbito do governo federal e estadual e disponibilizado para os CRAM dos municípios.

Apesar de haver essa divulgação, destaca-se que elas são intensificadas no mês de conscientização, que é conhecido como agosto lilás e no mês de março, por causa do dia internacional da mulher. Segundo as entrevistadas, quando existe maior divulgação, o número de denúncias também aumenta, o que mostra a importância de incentivar as discussões e continuar as divulgações mesmo em outros períodos do ano. A equipe do CRAM de Naviraí

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



também realiza palestras em escolas e compartilha informações nas redes sociais do município nas épocas de divulgação.

Com base nas pesquisas realizadas, pode-se observar alguns pontos a serem melhorados, como segue: (1) o trabalho é concentrado nos meses específicos de março e agosto, o que deve ser estendido para outros períodos do ano; (2) a comunicação nas redes sociais ocorre juntamente com outros órgãos da prefeitura, o que não garante o alcance do público-alvo; e (3) o local onde o atendimento do CRAM ocorre é um lugar pequeno, de difícil visibilidade e com poucas informações disponibilizadas visualmente. Além disso, salienta-se que há um atendimento de qualidade à mulher, contudo o encaminhamento para a casa de abrigo, nos casos mais graves, ainda é burocrático e difícil. A cada de abrigo fica em Campo Grande, capital do estado.

Sendo assim, diante das questões descritas, sugerem-se melhorias para a organização. Em primeiro lugar, destaca-se a necessidade de um *website* com informações mais acessíveis às mulheres e com atendimento *online*. As redes sociais também podem ser utilizadas para o mesmo fim. As campanhas de conscientização também têm que ser realizadas com maior frequência, principalmente palestras, rodas de conversa e discussões nos bairros com menor infraestrutura. Além disso, a divulgação de estatísticas municipais também auxiliaria a sociedade civil a se conscientizar.

Por fim, vale ressaltar a importância da comunicação em organizações públicas. Muitos trabalhos focam na comunicação interna dos órgãos públicos (MEDEIROS, 2006; MARSON; MAYER; NOGUEIRA, 2013). Entretanto, vale destacar a necessidade dos órgãos públicos de acessar seu público de interesse por meio de uma comunicação eficiente.

REFERÊNCIAS

BAHIA, B. J. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad X, 1995.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MARSON, P. R.; MAYER, V. F.; NOGUEIRA, H. G. P. Comunicação interna no âmbito da gestão pública: o caso de uma autarquia pública federal brasileira. **REGE-Revista de Gestão**, v. 20, n. 1, p. 43-59, 2013.

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



MEDEIROS, R. **A comunicação interna numa organização pública**. 2006. 88 f. 2015. Tese de Doutorado—Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.

PMN. **Prefeitura Municipal de Naviraí**. Disponível em: <<https://www.navirai.ms.gov.br/>>. Acesso em: 01 ago. 2019.

SEPM. **Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres**. Presidência da República. Nota Técnica de Uniformização: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. 2006. Brasília-DF. Disponível em: <<http://www.observatoriodegenero.gov.br/menu/publicacoes/outros-artigos-e-publicacoes/norma-tecnica-de-uniformizacao-centros-de-referencia-de-atendimento-a-mulher-em-situacao-de-violencia>>. Acesso em: 01 ago. 2019.