
Comunicação Institucional do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira¹

Anne Luisy Soares RODRIGUES²

Maria Júlia Ferreira SANTOS³

Ranieryson Viana de FREITAS⁴

Stela Lima MEDEIROS⁵

Eudo Jansen Neto⁶

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

RESUMO

O artigo busca analisar como funciona a comunicação institucional do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira, em João Pessoa, na Paraíba. Para isso, foram realizadas visitas *in loco*, coleta de dados por meio de entrevistas com funcionários e pacientes, além de pesquisas bibliográficas e documentais. Os resultados apontam para um déficit dos métodos de contato e proximidade com seu público. Desse modo, foram propostas estratégias organizacionais para fortalecer a imagem e identidade da instituição e evidenciar seus serviços para seus públicos de interesse.

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação Institucional; Setor Governamental; Estigmatização; Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira.

INTRODUÇÃO

A comunicação, anteriormente limitada a processos administrativos e burocráticos, assumiu nos últimos tempos um caráter fortemente estratégico nas organizações, capaz de construir uma conexão e um contato mais assertivo com os seus públicos de interesse. Sendo assim, é fundamental compreender a comunicação institucional, tendo em vista que é a partir dela que a organização consegue estabelecer diálogo com seu macro e microambiente, definir

¹ Trabalho apresentado no IJ03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XVIII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Acadêmica do 2º período do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e-mail: nubia_anne@hotmail.com

³ Acadêmica do 2º período do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e-mail: majuferre0309@gmail.com

⁴ Acadêmico do 2º período do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e-mail: ranyvianatdl@yahoo.com.br

⁵ Acadêmica do 2º período do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e-mail: stela.medeiros@academico.ufpb.br

⁶ Orientador do trabalho. Professor do curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e-mail: eudo.jansen@academico.ufpb.br

sua identidade, dar publicidade às suas ações e criar sinergia nas relações com os seus públicos, sejam internos ou externos.

A propósito desta construção de relações, as instituições governamentais fazem uso, na maioria das vezes, de uma comunicação publicitária, com intuito de mostrar feitos e reforçar as relações de poder com a sociedade, o que para as Relações Públicas não se refletem em estratégias de aproximação e pertencimento.

E quando tratamos de saúde, estas relações precisam ser permeadas por uma série de afetos, como confiança, reciprocidade, acessibilidade, disponibilidade, urgência, para que os laços construídos sejam cada vez mais fortes e duradouros.

Segundo a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS, 1946): “Saúde é o estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença”, o que nos faz entender que a comunicação organizacional de estabelecimentos e órgãos ligados à saúde no Brasil, deixam a desejar na forma como tratam o tema, especialmente quando os assuntos são saúde mental e transtornos psiquiátricos, criando tabus e estigmas.

Os estigmas associados às doenças mentais continuam presentes na sociedade brasileira, afetando o acesso ao tratamento e marginalizando os indivíduos e seus familiares. A falta de informação e do combate ao estigma impossibilita que o cidadão com transtornos mentais ou comportamentais pertença a sociedade de forma inclusiva e produtiva, sem ser silenciado, invisibilizado e discriminado.

Percebemos assim, que somente através do acesso a informação correta é possível criar um ambiente propício à mudança de cultura, tirando os vieses discriminatórios e de segregação, para possibilitar o acesso aos tratamentos e serviços de qualidade que são ofertados por estas instituições.

Por isso, buscamos entender como acontece a comunicação organizacional dentro de uma instituição de saúde, com foco no atendimento à saúde mental e aos transtornos psiquiátricos. Escolhemos o Complexo Juliano Moreira, que é referência neste tipo de atendimento no estado da Paraíba, tendo suas atividades iniciadas no ano de 1928.

Nosso objetivo é entender como o Complexo Juliano Moreira atua para promoção da informação sobre os seus serviços e como esta informação impacta na construção de relações com os seus públicos. Especificamente, pretendemos analisar a forma que a instituição trata sua comunicação institucional e como ela afeta a sua imagem, identidade e relação com os seus públicos. Esta investigação justifica-se pelo fato das mídias online potencializarem os impactos das informações na imagem das instituições e na geração de crises para elas.

METODOLOGIA

O estudo proposto neste artigo foi realizado a partir de uma pesquisa exploratória com coleta de dados. Segundo Gil (2007), a maioria das pesquisas exploratórias envolvem levantamento bibliográfico, visitas ao objeto de estudo, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema e análises de exemplos que demonstrem com clareza o problema, a fim de estimular a compreensão.

Nesse sentido, ocorreu a pesquisa *in loco*, com duas visitas durante o mês de abril de 2022 ao Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira, com o objetivo de compreender a estrutura, a dinâmica da instituição e seu público interno. Orientadas por um roteiro com questões semiestruturadas, foram realizadas seis entrevistas, dentre as quais, 5 (cinco) foram realizadas com funcionários e 1 (uma) com um ex-paciente, com o intuito de compreender o funcionamento das atividades do Complexo, e que constam no quadro abaixo e no decorrer do trabalho identificados pelo código E, seguido da numeração.

Quadro 1 - Descrição das pessoas entrevistadas, seus respectivos cargos/posições e gêneros

CÓDIGO	CARGO	GÊNERO
E1	Psicóloga, coordenadora, Chefe do Núcleo de Ações Estratégicas Especiais	Feminino
E2	Psicóloga	Feminino
E3	Terapeuta	Feminino
E4	Fisioterapeuta	Masculino
E5	Arteterapeuta	Masculino
E6	Ex-paciente, fez o acompanhamento durante 2 meses em 2021, e durante 1 mês em 2022	Feminino

Fonte: Pesquisa Direta

Foram realizadas pesquisas bibliográfica e documental na *internet* com as palavras-chaves: “comunicação institucional”, “comunicação institucional no setor governamental” e “Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira”, que contribuíram para as análises e discussões do artigo.

Somando-se a isto, realizamos uma observação nos comentários e perguntas/respostas no perfil do complexo na plataforma Google Meu Negócio e das menções feitas ao Juliano Moreira no sítio online do Governo do Estado da Paraíba e demais sites da internet. Esta observação se mostrou importante para analisar a percepção da população sobre a instituição.

Os dados foram organizados em quadros, categorizados por natureza do conteúdo, para que assim fossem analisados e discutidos.

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

No contexto social vigente, com o advento das novas tecnologias, o cenário contemporâneo torna-se cada vez mais exigente, requerendo novas maneiras de gerar a comunicação. Segundo James Taylor (2005 p. 215), “a comunicação não é mais descrita como transmissão de mensagens ou conhecimento, mas como uma atividade prática que tem como resultado a formação de relacionamento”. Nesse sentido, a comunicação, que antes era vista somente como um meio de transmissão de informação, se torna uma ferramenta essencial no processo organizacional, pois esta ganha espaço de negociação, exposição e discussão.

Diante de tantas mudanças, com a evolução da área, a comunicação assume caráter estratégico, principalmente, nas organizações, pois esta proporciona uma conexão mais assertiva com seus públicos de interesse. Dessa forma, é de suma importância entender a Comunicação Institucional.

Kunsch (2003, p. 164) afirma:

A comunicação institucional está intrinsecamente ligada aos aspectos corporativos institucionais que explicitam o lado público das organizações, constrói uma personalidade creditiva organizacional e tem como proposta básica a influência político-social na sociedade onde está inserida.

Assim, compreende-se que através desta comunicação é possível conhecer a organização, a partir dos seus comportamentos, missão, visão, valores, imagem e filosofia, sendo retratado nos objetivos traçados, proporcionando a construção de laços de interação entre instituições e seus diversos públicos, com fins de promover uma boa imagem.

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NO SETOR GOVERNAMENTAL

Entendida como um processo dinâmico e contínuo, a comunicação está inserida nas relações humanas, e logo, no ambiente organizacional, sendo parte importante do processo de organização e comunicação das instituições. Para Gary Kreps (1995, apud KUNSCH, 2006) a

comunicação dentro das organizações possibilita a cooperação, a coletividade e o reconhecimento das necessidades organizacionais pelos indivíduos, além de facilitar a interpretação e respostas das demandas existentes.

A comunicação tem o papel de elo entre a mensagem e imagem que a organização deseja transmitir, e a identidade e transparência que de fato a organização possui, alinhando o diálogo e a interação dos seus públicos.

Dessa forma, a Comunicação Institucional é vista como a união de processos que visam difundir informações que são de interesse público, como as filosofias, práticas e conceitos das organizações. Para Kunsch (2012) “a comunicação institucional diz como estas (Instituições) devem se posicionar perante a sociedade, a qual elas têm um compromisso”, segundo a autora, está diretamente voltada para o “lado público das organizações” e de influenciar politicamente e socialmente, tendo como objetivo a conquista de credibilidade, simpatia e da confiança (KUNSCH, 2006).

Elementos como credibilidade, simpatia e confiança são imprescindíveis para instituições governamentais, onde para Torquato (2003 apud OLIVEIRA, 2010) a imagem consolidada do serviço público é de precariedade e ineficiência no que tange a comunicação e divulgação de informações aos seus públicos. O autor argumenta que há mazelas que comprometem a imagem institucional no setor governamental, como a acomodação, a desmotivação dos funcionários, a inércia, a desqualificação dos serviços, o empreguismo, o obsoletismo, entre outros.

Para Torquato (2002, p.83,84 apud OLIVEIRA, 2010) a Comunicação Institucional deve promover e/ou restabelecer a relação sadia e de confiança entre seus públicos e o Estado, essa relação como direito deles, aproximando os serviços públicos da sociedade e os valores da instituição para seus profissionais, possibilitando a troca de informações de interesses públicos.

Para Oliveira (2010) o setor governamental deve utilizar da comunicação para informar, prestar os serviços públicos, dialogar com a sociedade, fortalecer a imagem e a identidade da instituição, e possibilitar que o conhecimento sobre determinada informação chegue até o cidadão. Segundo o autor, a comunicação deve ir além da promoção dos agentes públicos ou de governos, focando nas instituições, na interação e participação da sociedade e na qualidade da informação.

As instituições públicas devem exercer através da comunicação, as funções de integração interna, expressão de identidade, valores, cidadania, orientação do discurso,

mapeamento dos interesses sociais, orientações dos cidadãos, democratização do poder, integração social e instrumentos a serviço da verdade, o que facilita a comunicação institucional, bem como contribuir para construção da imagem (uma visão intangível do imaginário e percepções dos públicos) e identidade corporativa positiva (uma visão tangível das características e valores atribuídos pelos públicos), cabendo ao Estado o papel de ator central desse processo.

O COMPLEXO PSIQUIÁTRICO JULIANO MOREIRA

O Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira foi fundado em 23 de junho de 1928, tendo seu nome escolhido como homenagem ao Professor Juliano Moreira, um dos pioneiros da psiquiatria no Brasil e primeiro professor universitário a colocar a teoria psicanalítica em pauta nas salas de aula. Juliano Moreira contrariou a ideia que relacionava problemas psicológicos à miscigenação, além da tese de que a causa dos transtornos e problemas mentais são fatores físicos e situacionais. Ao propor a reformulação da assistência psiquiátrica pública, o Prof. Juliano Moreira humanizou o tratamento psiquiátrico e encerrou o isolamento de pacientes no Hospício Nacional dos Alienados do Rio de Janeiro.

A instituição presta atendimento às 223 cidades do Estado da Paraíba e é o único complexo psiquiátrico que funciona com acolhimento 24h, de forma totalmente pública para dar atendimento à população através do Sistema Único de Saúde (SUS). O complexo passou por inúmeros processos de reestruturação desde sua inauguração, e finalizou, em 2021, a mais importante dessas mudanças: a desinstitucionalização, que tem como base a Lei da Reforma Psiquiátrica (10.216/2001) que visa liberar seus pacientes de longa permanência para adotar novos métodos de tratamento (terapias substitutivas) e inseri-los novamente na sociedade e no convívio familiar, enquanto permanecem sendo assistidos pelo Serviço Público de Saúde. Além disso, nos últimos dois anos, o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira passou por uma reforma técnica de quase 80% dos profissionais, como aponta a entrevistada E1, que sua equipe multiprofissional foi atualizada para servir os pacientes com uma postura mais moderna e humanizada.

Mesmo com tantas mudanças, percebemos que a sociedade ainda recebe com bastante preconceito, estigma e até humor descabido, as informações que tratam dos hospitais psiquiátricos. O Complexo Juliano Moreira não é exceção a isto. Ao se falar do local, vemos um entendimento de que ali é lugar de “loucos”, fazendo com que a real percepção da

importância do acolhimento e do atendimento profissional oferecido pelo complexo seja desmerecida ou até relegada.

Este entendimento está claramente expresso na fala de E1⁷ quando ela afirma:

Queria que as pessoas enxergassem o nosso hospital como um local acolhedor; um local que a gente preza pela melhoria do paciente e que trabalhamos de acordo com o que reza a reforma psiquiátrica, queremos despertar nas pessoas o mesmo interesse que despertou em vocês de vir conhecer. E antes das pessoas jogarem pedras, que elas venham conhecer as histórias e vejam quem passou por aqui.

Essa estigmatização se agrava pela ausência de uma estratégia na comunicação institucional do Complexo. Devido a sua importância e relevância para sociedade, era esperado que o Complexo Psiquiátrico dispusesse de um planejamento dos seus meios de comunicação e informação, com o desenvolvimento de campanhas para divulgação e conscientização, tanto para o público externo, quanto para as áreas ligadas a saúde nas esferas municipais e estaduais (PSFs, UBSs, UPAs, etc).

Indo de encontro ao que afirma Oliveira (2010) sobre o papel da comunicação no setor público, que é de dialogar, informar e oportunizar conhecimento sobre serviços e informações, o Complexo dispõe como forma de obter informações, apenas dois números de telefone (ligados ao Serviço Social), a internet (com certa desatualização) e o atendimento presencial, mesmo assim, sem um planejamento e organização.

DISCUSSÕES E RESULTADOS

O Complexo Juliano Moreira não possui um portal próprio para informações e dúvidas, dessa forma, a maneira mais rápida de obter respostas e avaliações sobre ele é acessando os comentários e as perguntas/respostas disponíveis em seu perfil na plataforma Google Meu Negócio, que permite ao usuário da *web* visualizar informações sobre uma empresa e interagir com ela.

Primeiramente, foram analisadas as 25 (vinte e cinco) avaliações com comentários; estas foram divididas em 4 (quatro) categorias. Numa perspectiva geral, a categoria de elogios (68% dos comentários) constitui uma maioria significativa, percebendo que são comentários de ex-funcionários, estagiários ou familiares que vivenciaram a rotina do complexo.

⁷ E1- sexo feminino, funcionária pública, psicóloga, coordenadora chefe do núcleo de ações estratégicas especiais do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira.

Em seguida, tem-se as críticas ao atendimento (16% dos comentários), os pedidos de ajuda (8% dos comentários) e as sugestões (8% dos comentários)⁸.

Quadro 2 - Levantamento dos comentários deixados sobre o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira.

	ELOGIOS
01	Lá é ótimo o atendimento todos tem maior atenção e educação para com todos!
02	Este local me traz boas lembranças, além de tudo, aprendi a viver estuda e trabalhar com professores e bons administradores durante toda uma vida,45anos de serviços prestados a um público vultuoso.so aí me dei conta da minha verdadeira essência...
03	O sofrimento mental grave é viver a dor incompreendida. É bom ter para onde ir, quando tudo se torna insuportável.
04	É muito bom, meu esposo e minha irmã já passaram por lá, e tem bons relatos.
05	Excelente atendimento, ambiente climatizado, ótimos ‘profissionais’. tudo para se sentir bem! Mesmo estando doente!
06	Estagiei nesse lugar. Saí de lá encantada ao vê como os clientes são tratados tão bem, são respeitados. Parabéns a toda equipe.
07	Trabalho como médica psiquiatra neste Complexo Psiquiátrico desde de o começo da minha formação profissional. É um lugar enriquecedor, cheio de vida e amor ao próximo.
08	Atendimento psiquiátrico de primeira qualidade!
09	Local destinado a pessoas com sofrimento mental, espaço amplo, protegido 24h, monitoramento eletrônico e ostensivo.
10	Sempre muito solícitos no atendimento telefônico
11	Parabéns pela a equipe de médico e enfermagem
12	Bom atendimento.
13	Hospital para atendimento de pacientes com transtorno mental.
14	Bom Só os loucos sabem.
15	Bem legal.

⁸ Optou-se em transcrever os comentários de forma fidedigna como escritos na internet.

16	Ótimo atendimento!
17	Bom demais.
	PEDIDOS DE AJUDA
18	Preciso de ajuda vocês precisam interna minha mãe já ela passou dos limites meu irmão e eu estão sem cabeça para isso!
19	Bom dia eu vi a minha mãe nesse luga por várias vezes por muitos anos sim por muitas veses vi ela machuca mais era nas crises e os outros paciente também um machuca o outro e mais se fosse ruim ja teria fechado a muitos anos e ate nesse momento estou precisando interna o meu filho 26 ano morro so com ele e duas crianças filho dele estou precisando de uma vaga ele ta surtando em casa por favou mim ajudem não sei mais o que fazer ele osa drogas apanha dos soutros chegou hoje em casa machucado Meu Deus auguem ajudem uma mãe desisperada quero ajudar mais não sei como quero intenalo sou umilde moro na comonidade do timbo quem pode e quise mim ajuda meu zap 839***** Deus ta no controle
	CRÍTICAS AO ATENDIMENTO
20	Avaliar um Hospital psiquiátrico é muito difícil, pois muitas vezes é um lugar de onde já ouvimos e vivenciamos as mais variadas histórias desagradáveis, que chega a nos deixar com medo de levar um parente, Só que ao mesmo tempo é um lugar que nos tira de um sofuco acolhendo um paciente nosso em crise. Minha primeira experiência com o Complexo Juliano Moreira foi no ano 2000, quando precisei levar o meu irmão, mais precisamente num setor chamado de Clifford, o médico que me atendeu na ocasião não estava num dia bom, mas atendeu e fez o que devia na ocasião. Tempo depois tive uma experiência desagradável com um médico chamado Antônio Holanda, desta vez eu estava com minha mãe procurando mais uma vez atendimento para o meu irmão, esse médico foi super grosso, mal educado, não realizou a consulta, muito insensível com minha mãe, uma pessoa já idosa, foi difícil pois estávamos precisando de ajuda. As vezes acredito que os médicos recusam a internar para o próprio bem do paciente, pois o que se passa lá pra dentro é algo triste de se ver, como agressões entre pacientes, sem citar outras coisas. Percebo que em hospitais psiquiátricos a equipe geral tenta passar para o visitante a imagem de que ali é um bom lugar ,mas mesmo eles sendo preparados , talvez seja um horror que estão cansados de suportar.
21	Levei um familiar pra o atendimento quando a psiquiatra plantonista era uma médica de nome, apenas Maria. Por sua postura no atendimento, se constata que ela precisa se humanizar, se educar, pra fazer atendimento, principalmente às pessoas que estão em sofrimento mental. Foi, pra não denominar com outra palavra, um atendimento hostil e desumano. Muito triste ver pessoas em espaços que podem contribuir com o próximo, transformar essa oportunidade em atitudes de desprezo. Lamentável :/
22	foi tralmatica meu irmao foi internado e veio a falecer ante de ontem jonatan ** **** ***** depois da visita onde ele veio pedir pelo amor d deus pra nao deixarem ele nesse lugar o enfermeiro veio e levou ele para o quarto onde nao se sabe oq aconteceu e abandonaram ele la pela manhã veio a notícia q ele tinha morrido. e no velorio ele ta com o rosto machucado olho roxo cabeça enfaixada, ou seja, bateram tanto no meu irmao q ele morreu

23	Trata como se você fosse um animal. Eu não recomendo
SUGESTÕES	
24	Bem... para falar a vdd, q acho q poucas pessoas tem coragem, n sei o motivo, mas n dizem tbm os pontos negativos, para melhorarem... então vms lá precisaria de uma melhor estrutura (um lugar mais agradável de ficar esperando o paciente ser atendido) banheiro tem o mínimo de higiene, o governador ou prefeito deve reavaliar as condições do Juliano, pois é melhor pro paciente, parece um lugar meio q abandonado... Tem médico q as vezes n vai, pq tenho uma irmã especial q se consulta lá e mts vezes tivemos q voltar pq o médico n ia trabalhar, realmente "tem médico ótimos", mas por ser público, a grande maioria faz o trabalho empurrando pela barriga...
25	Visitei um amigo na metade de janeiro desse ano e fiquei surpresa como os profissionais que trabalham lá tratam todos bem. A comida pelo que soube é de primeira qualidade, achei muito organizado todos usarem fardas branquinhas, o contato do hospital com a família ser um verdadeiro acalento. Garanto que não existe nenhuma clínica de reabilitação ou algo do tipo com um serviço tão eficiente na Paraíba. Críticas construtivas e IMPORTANTES: monitoramento para observar 'profissionais' que oferecem serviço remunerado pra família/amigos falarem com o paciente, proibirem cigarro no hospital pois chega a ser bizarro desconexo até. Por fim, informarem inicialmente aos responsaveis que o Hospital só deixa um paciente internado no máximo 30 dias, ou seja, informem que o Trauminha interna por mais tempo ou outros hospitais que vocês tenham conhecimento. Vi uma família sofrendo muito pelo fato de o paciente ter passado apenas 15 dias aí e depois da saída começou a beber, ter surtos, etc informação salva vidas, pessoal. Parabeéns aos profissionais justos e empaticos que trabalham no Juliano!!!

Fonte: Pesquisa Direta

Destaca-se que, todas as críticas ao atendimento ocorreram 2 ou 3 anos atrás; a data confere com a desinstitucionalização e reestruturação no Juliano Moreira, iniciadas em 2020 e intensificadas em 2021, alterando a maneira de lidar com os pacientes. Dessa forma, nenhuma crítica ao atendimento foi deixada nos últimos dois anos.

O conteúdo de alguns comentários analisados se encaixava em mais de uma categoria, mas, a fim de não direcionar a análise das informações, foram inseridas somente na categoria considerada mais predominante.

Além dos comentários, foram analisadas também as 92 (noventa e duas) perguntas deixadas sobre o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira de João Pessoa. Os emissores das mensagens incluem pessoas buscando internar familiares, visitá-los ou informar-se da situação atual de pacientes já internados; pessoas sentindo sintomas de algum transtorno mental buscando internação; pessoas questionando se existem tratamentos abertos ao público e como acessá-los; estudantes buscando pesquisar sobre o Complexo. Uma quantidade significativa de perguntas na verdade é composta de pedidos de ajuda urgentes, que muitas vezes acabam sem resposta.

A grande maioria das respostas é de 4 anos atrás, mas foram encontradas também de 3 anos atrás, 2 anos atrás, 1 ano atrás, 10 meses, 9 meses e a resposta mais recente — até o

presente momento — de 6 meses atrás, dificultando a rápida resposta para aqueles que precisam.

OUTROS TIPOS DE PRESENÇA DIGITAL DO COMPLEXO PSIQUIÁTRICO JULIANO MOREIRA

As matérias mais recentes que o Juliano Moreira é mencionado são do Governo do Estado da Paraíba sobre desinstitucionalização, publicada em 7 de agosto de 2021, e as mudanças de atendimento durante a pandemia, publicada em 13 de maio de 2020. Além de uma notícia sobre pacientes cometendo atos de vandalismo, publicada em 24 de novembro de 2020 em site informativo local. Percebe-se que são matérias isoladas, tendo o objetivo de prestar informações sobre a instituição e seus serviços para uma população que ainda desconhece o objetivo do Complexo Psiquiátrico ou marginaliza os serviços que ali são prestados.

Além disso, foi exibida em 10 de agosto de 2021 uma entrevista ao jornal de uma emissora local com a médica Camilla França, diretora técnica do Complexo Psiquiátrico, sobre a desinstitucionalização, que promoveu um novo olhar para as doenças mentais e seus pacientes. Por fim, foi encontrada também a conta @julianomoreira_pb no Instagram, atualmente privada, com 5 publicações e 51 seguidores, mostrando que não há certa atuação e interação da rede social com seu público.

SUGESTÕES DE AÇÕES

Com base na análise da presença digital atual do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira, nota-se que é urgente a instauração de uma plataforma com o objetivo de facilitar a comunicação direta entre a instituição e seus públicos.

Uma das ações fundamentais seria a criação de um *site* para a instituição, onde os interessados possam entrar em contato com o serviço social. Neste mesmo *site*, pode existir uma área com conteúdos destinados a desmistificação de conceitos sobre o Juliano Moreira, hospitais psiquiátricos, saúde mental etc., bem como uma aba de perguntas frequentes, números para contato, uma coleção de entrevistas e matérias sobre o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira e, por fim, mais informações sobre o Ambulatório Gutemberg Botelho, incluindo serviços disponíveis, dias e horários de atendimento. Um site que pudesse realizar o elo entre a equipe de colaboradores e o público externo.

Ademais, é certo que o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira passou por diversas mudanças na sua estrutura e abordagem desde 2020, mas a maneira na qual a Instituição é percebida pela comunidade paraibana não as acompanhou. Portanto, a fim de melhorar a imagem organizacional do Complexo, surge a necessidade de criação de um vídeo institucional, contando com a fala dos profissionais e mostrando as dependências do local. O vídeo deve ser exposto no *site*, divulgado pelas redes sociais do Governo do Estado da Paraíba e transmitido em emissoras locais de televisão, como um passo inicial para afastar o Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira da imagem manicomial e percebê-lo pelo que realmente é um espaço de acolhimento e manutenção do bem estar social.

CONSIDERAÇÕES

O Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira sofre com a escassez de métodos de contato e aproximação com a população paraibana; tais fatores, associados à negligência e o preconceito aos transtornos mentais, dão origem a um cenário de isolamento e inacessibilidade que afasta a entrada de novos pacientes. A falta de informações e de publicidade dos serviços ali prestados contribui para a manutenção do estigma em relação às doenças mentais no Estado da Paraíba.

A comunicação institucional do Complexo Psiquiátrico, ou pouco que se tem dela, tende a não contribuir para uma imagem e identidade positiva. Apesar de 68% dos comentários serem de elogios, percebe-se que a falta de informações, ou a demora de respostas sobre os serviços e o funcionamento da instituição, comprometem a interação com os seus públicos. Mesmo que, internamente, de acordo com os entrevistados, se mantenha uma boa comunicação dos valores e filosofias da instituição, esses são imprescindíveis tornarem-se público, facilitando o acesso aos serviços e valorizando o papel do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira.

Para trabalhos futuros se propõe amadurecer sobre a comunicação institucional de maneira interna, com seus colaboradores e pacientes, buscando relacionar com o fluxo de comunicação externa, e como esses públicos juntos, possibilitam o fortalecimento da identidade e imagem da instituição. Deve ser ressaltado, que a comunicação institucional no setor governamental vai além de informar ou tornar público as ações e estratégias, busca oferecer cidadania ao seu público, devendo ser o papel do Estado, referente ao Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira, dar visibilidade ao tratamento das doenças mentais, sendo um ‘porto seguro’ para pacientes, familiares e colaboradores.

REFERÊNCIAS

G1.COM-PB. **Adolescentes sobem em pavilhão do Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira, em João Pessoa**. G1. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2020/11/24/adolescentes-sobem-em-pavilhao-do-complexo-psiquiatrico-juliano-moreira-em-joao-pessoa.ghtml>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOVERNO DA PARAÍBA. **Complexo Juliano Moreira adota mudanças no atendimento durante a pandemia**. Governo da Paraíba. Disponível em:

<<https://paraiba.pb.gov.br/noticias/complexo-juliano-moreira-adota-mudancas-no-atendimento-durante-a-pandemia>>. Acesso em: 13 jun. 2022.

GOVERNO DA PARAÍBA. **Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira completa 84 anos com marco da humanização nos serviços**. Governo da Paraíba. Disponível em:

<<http://antigo.paraiba.pb.gov.br/index-52321.html>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

GOVERNO DA PARAÍBA. **Juliano Moreira avança na Reforma Psiquiátrica e desinstitucionalização último paciente interno**. Governo da Paraíba. Disponível em:

<<https://paraiba.pb.gov.br/noticias/juliano-moreira-avanca-na-reforma-psiquiatrica-e-desinstitucionaliza-ultimo-paciente-interno>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

KUNSCH, M. M. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. **In:** MARCHIORI, Marlene. Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, p.p.167-190.

KUNSCH, M. M. Krohling. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas **In:** MATOS, Heloiza. Comunicação pública : interlocuções, interlocutores e perspectivas / Heloiza Matos (org.) – São Paulo : ECA/USP, 2012. 411 p.

KUNSCH, Margarida M. Krhohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4ª. ed. São Paulo: Sumumus, 2003.

OLIVEIRA, Renata Alves Martins de. **COMUNICAÇÃO PÚBLICA E**

GOVERNAMENTAL NA PREFEITURA DE GUARATINGUETÁ: Um estudo sobre o relacionamento do Serviço Municipal de Comunicação com a Mídia Radiofônica Local.

Monografia. Especialização pelo Curso de Assessoria Gestão da Comunicação e Marketing. Taubaté, São Paulo. Universidade de Taubaté -SP,2010.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Constituição da Organização Mundial da Saúde**, adotada pela Conferência Internacional de Saúde, realizada em Nova Iorque, de 19 a 22 de julho de 1946.

SILVA, Stella Valentim Mendes da. A Arma Secreta da Comunicação Governamental: Relações Públicas. **In:** INTERCOM-XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. 2009, Curitiba - PR.

TAYLOR, James R. Engaging organization through worldview. **In:** MAY, Stephen K.; MUMBY, Dennis K. (Ed.). Engaging Organizational communication theory and perspectives: multiple perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003. p. 197-221.

TV CABO BRANCO. **Psiquiatra Juliano Moreira não vai mais institucionalizar pacientes.** Bom Dia Paraíba. [6min]. Disponível em:
<<https://globoplay.globo.com/v/9755913/>>. Acesso em: 11 jun 2022.

YANAZE, M. H. **A Comunicação como fator crítico de sucesso para implementação da cultura organizacional.** Disponível em:
<<https://www.profrandes.com.br/userfiles/915735cf1714fd41a61972d33c1b60ca.pdf>>.
Acesso em: 8 jun. 2022.