

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO  
RELAÇÕES PÚBLICAS: BACHARELADO

GIOVANNA GOMES FERNANDES

**A ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO NA  
GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS NOS FLUXOS  
MIGRATÓRIOS E DE REFUGIADOS VENEZUELANOS NO BRASIL**

Frederico Westphalen, RS  
2021

**GIOVANNA GOMES FERNANDES**

**A ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO NA  
GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS NOS FLUXOS  
MIGRATÓRIOS E DE REFUGIADOS VENEZUELANOS NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso II  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Relações Públicas, do Departamento de  
Ciências da Comunicação da Universidade  
Federal da Santa Maria, Campus Frederico  
Westphalen (UFSM, RS), requisito parcial  
para obtenção do título de **Bacharel em  
Relações Públicas**.

Orientador: Prof. Dr. Rafael Foletto

Frederico Westphalen, RS  
2021

**GIOVANNA GOMES FERNANDES**

**A ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO NA  
GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS NOS FLUXOS  
MIGRATÓRIOS E DE REFUGIADOS VENEZUELANOS NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso II apresentado ao Curso de Graduação em Relações Públicas, do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal da Santa Maria, Campus Frederico Westphalen (UFSM, RS), requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Relações Públicas**.

Aprovado em 20 de agosto de 2021

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Rafael Foletto (UFSM)  
Professor orientador

---

Prof. Dra. Patrícia Milano Pérsigo (UFSM)  
1º membro avaliador

---

Prof. Dr. Joel Felipe Guindani (UFSM)  
2º membro avaliador

---

Prof. Dra. Vera Sirlei Martins (UFSM)  
Membro suplente

*Dedico este trabalho a todas as pessoas sujeitas às injustiças do sistema e que tem seus Direitos Humanos violados diariamente. A sua luta para reivindicar os seus direitos e conquistar a sua liberdade enquanto cidadão no mundo é o que inspirou esta pesquisa.*

## AGRADECIMENTOS

A todos e todas que fizeram parte da minha vida durante a minha breve jornada de pesquisadora: o meu mais sincero agradecimento.

Agradeço aos meus pais, Gislene e Mauro, pelo apoio e pela oportunidade que me foi dada em realizar uma graduação. Nestes três anos e meio, mesmo distantes, foi o amor de vocês que me deram força para continuar. Obrigada por terem me ensinado a ser persistente diante de situações difíceis. Agradeço em especial, à minha mãe por ter sido a primeira pessoa a ler os primeiros rascunhos do meu trabalho.

Agradeço à minha irmã, Nicole, por todas as conversas e reflexões sobre o futuro, por todo apoio e carinho. Obrigada por me motivar diariamente e por todas as vídeo-chamadas que me animaram para escrever cada palavra desse TCC. Sem o seu apoio e seu otimismo, as coisas seriam mais difíceis. Sou eternamente grata por ser um exemplo para mim de dedicação, esforço e persistência.

Agradeço também à minha irmã Carol, que nos últimos momentos da escrita da minha pesquisa, me guiou e me aconselhou a escolher as palavras certas para finalizar meu trabalho. Seu esforço em realizar sua própria pesquisa de mestrado me inspirou a não desistir da minha de conclusão de curso.

Agradeço a todas as minhas amigas e meus amigos, que longe ou perto, tornaram o processo de escrita menos cansativo, me ajudando a acreditar em mim mesma e no meu potencial. Agradeço por todas as conversas e chamadas que fizemos que aliviaram a pressão para escrever esta pesquisa. Sem vocês, eu não teria conseguido encontrar tempo para relaxar e me recompor em momentos de crise.

Por fim, agradeço ao meu orientador, Rafael Foletto, pela paciência em me ajudar e me orientar a escrever minha pesquisa. Obrigada pela confiança e por ter me dado a liberdade em escolher os caminhos que minha pesquisa seguiu. Seu apoio e dedicação em me guiar nesta jornada foram essenciais e me motivaram a escrever cada capítulo deste trabalho.

*Então, vamos todos dar mais um passo. Aprendemos a nos amar. Agora, eu insisto que falem por si mesmos. Eu gostaria de perguntar a todos vocês: Quais são seus nomes? O que anima vocês e o que faz seus corações baterem? Me digam suas histórias, eu quero ouvir suas vozes e ouvir suas convicções. Não importa quem você seja, de onde você venha, sua cor de pele, sua identidade de gênero, apenas fale! Encontre seu nome e sua voz, falando por si próprio.*

*Kim Namjoon (Discurso realizado na Assembleia Geral da ONU)*

## RESUMO

A presente pesquisa busca analisar como os profissionais da área de Comunicação, como jornalistas e relações-públicas atuam na garantia dos Direitos Humanos dentro dos fluxos migratórios e de refugiados venezuelanos, que vem ocorrendo desde 2013, de maneira a compreender como que, a partir de estratégias e instrumentos advindos da comunicação comunitária, os direitos e a cidadania vem sendo colocada em prática na vida dos venezuelanos, principalmente dentro dos abrigos localizados em Roraima, na cidade de Boa Vista. Considerando que o profissional de Comunicação é um agente de transformação social, a pesquisa tem como intuito tensionar a teoria com a prática, colocando em questionamento como que está sendo tal atuação, além de apresentar a definição de conceitos relevantes para um maior entendimento da pesquisa. Para tanto, foi utilizado metodologias com inspiração etnográfica, sendo a primeira delas uma pesquisa de contextualização, traçando o histórico da crise migratório da Venezuela e por meio de levantamento de dados, para melhor entender o cenário da migração venezuelana e da recepção dos imigrantes refugiados no Brasil. A segunda metodologia foi a aplicação de entrevistas focalizadas com profissionais da área, para assim, por intermédio das falas dos entrevistados, melhor compreender a atuação dos comunicadores nas questões dos Direitos Humanos. Como resultado dessa pesquisa foi possível entender que a Comunicação é essencial na garantia e na reivindicação dos direitos, assim como é um meio de assegurar a Cidadania. Apesar da dificuldade de atuar diretamente nestas questões e na carência de meios que mostram o trabalho dos comunicadores com os imigrantes venezuelanos, um profissional da Comunicação tem instrumentos, meios e entendimentos imprescindíveis para atuar diante estas frentes, vindo a contribuir consideravelmente para a transformação social e para ajudar a tornar os imigrantes protagonistas de suas próprias lutas para com os Direitos Humanos.

Palavras-chave: Comunicação; Direitos Humanos; Imigrantes Venezuelanos; Comunicação Comunitária; Pesquisa de Contextualização; Entrevistas.

## RESUMEN

Esta investigación busca analizar cómo los profesionales del campo de la Comunicación, como los periodistas y las relaciones públicas, actúan para garantizar los Derechos Humanos dentro de los flujos migratorios y de refugiados venezolanos, que se vienen teniendo lugar desde 2013, con el fin de para comprender cómo, a partir de estrategias e instrumentos surgidos de la comunicación comunitaria, los derechos y la ciudadanía se han puesto en práctica en la vida de los venezolanos, especialmente dentro de los albergues ubicados en Roraima, en la ciudad de Boa Vista. Considerando que el profesional de la Comunicación es un agente de transformación social, la investigación tiene como objetivo tensar la teoría con la práctica, cuestionando cómo se está realizando dicho desempeño, además de presentar la definición de conceptos relevantes para una mayor comprensión de la investigación. Para ello, se utilizaron metodologías con inspiración etnográfica, la primera de las cuales fue una investigación de contextualización, trazando la historia de la crisis migratoria en Venezuela y mediante la recolección de datos, para comprender mejor el escenario de la migración venezolana y la recepción de inmigrantes refugiados en el país Brasil. La segunda metodología fue la aplicación de entrevistas focalizadas con profesionales del área, con el fin de comprender mejor el rol de los comunicadores en temas de derechos humanos a través de las declaraciones de los entrevistados. Fruto de esta investigación se pudo entender que la Comunicación es fundamental para garantizar y reivindicar derechos, además de ser un medio para asegurar la Ciudadanía. A pesar de la dificultad de actuar directamente sobre estos temas y la falta de medios que muestren el trabajo de los comunicadores con los inmigrantes venezolanos, un profesional de la Comunicación cuenta con instrumentos, medios y entendimientos imprescindibles para actuar en estos frentes, contribuyendo considerablemente a la transformación social y a ayudar a hacer inmigrantes como protagonistas de sus propias luchas por los derechos humanos.

Palabras Clave: Comunicación; Derechos Humanos; Inmigrantes Venezolanos; Comunicación Comunitaria; Investigación Contextual; Entrevistas.



## **LISTAS DE TABELAS**

Tabela 1: Abrigos na cidade de Boa Vista (Junho/2021) .....	76
Tabela 2: Abrigos na cidade de Pacaraima (Junho/2021) .....	77

## LISTAS DE SIGLAS

ABI – Associação Brasileira de Imprensa

ABRP – Associação Brasileira de Relações Públicas

ACNUDH – Alto-comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos

ACNUR – Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

CONARE – Comitê Nacional para os Refugiados

CNV – Comunicação Não-Violenta

IMDH – Instituto Migrações e Direitos Humanos

NOMIC – Nova Ordem Mundial da Informação e Comunicação

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OIM – Organização Internacional para as Migrações

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONG – Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

RP – Relações Públicas

SETRABES – Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-Estar Social

UCBC – União Cristã Brasileira de Comunicação Social

UFRR – Universidade Federal de Roraima

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação a Ciência e a Cultura

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância (United Nations Children's Fund)

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1 DIREITOS HUMANOS</b> .....	18
1.1 DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS .....	18
1.1.1 Os Direitos Humanos .....	20
1.1.2 Direitos Internacional e Direitos Humanos .....	23
1.1.3 Agentes responsáveis pela garantia dos Direitos Humanos .....	24
1.2 DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA .....	29
1.3 DIREITOS HUMANOS NOS FLUXOS MIGRATÓRIOS .....	33
<b>2 COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA</b> .....	37
2.1 RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS .....	41
2.2 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA E DIALÓGICA.....	46
2.3 FUNÇÃO SOCIAL DOS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO.....	52
2.3.1 Função Social das Relações Públicas.....	52
2.3.2 Função Social dos Jornalistas .....	55
2.4 COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS .....	56
<b>3 PERCURSO METODOLÓGICO COM INSPIRAÇÃO ETNOGRÁFICA</b> ...	64
3.1 ENTREVISTA FOCALIZADA .....	67
<b>4 ANÁLISE DA PESQUISA</b> .....	69
4.1 FLUXO MIGRATÓRIO DE VENEZUELANOS PARA O BRASIL.....	69
4.1.1 A crise humanitária na Venezuela.....	70
4.1.2 O Brasil no acolhimento aos venezuelanos .....	72
4.1.3 Abrigos de refugiados imigrantes venezuelanos em Roraima .....	76
4.1.4 Programa de Interiorização dos venezuelanos no Brasil.....	78
4.2 DADOS DA ANÁLISE: ENTREVISTA FOCALIZADA.....	79
4.2.1 Eixo 1: O Profissional da Comunicação e Direitos Humanos.....	80
4.2.1.1 Formação Acadêmica e contato com questões de Direitos Humanos.....	80
4.2.1.2 Papel do profissional de Comunicação com os Direitos Humanos.....	82
4.2.1.3 Comunicadores como agentes de transformação social .....	86
4.2.2 Eixo 2: Instrumentos e Estratégias de Comunicação .....	89
4.2.2.1 Comunicação Dialógica e Não-violenta como forma de conscientização .....	89
4.2.2.2 Estratégias, ações e meios de conscientização .....	92
4.2.3 Eixo 3: Fluxo Migratório Venezuelano e Direitos Humanos .....	95
4.2.3.1 A importância de garantir os Direitos Humanos para os imigrantes refugiados..	96
4.2.3.2 Barreiras Culturais, Comunicação e Direitos Humanos.....	98
4.2.3.3 Cidadania e Direitos Humanos .....	101
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	105
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	111
<b>APÊNDICE A – Roteiro da entrevista focalizada</b> .....	120
<b>APÊNDICE B – Termo de Consentimento para entrevista</b> .....	121

## INTRODUÇÃO

Atualmente, os Direitos Humanos, servem de base para muitas decisões políticas, sociais, culturais e até mesmo econômicas, em que se leva em consideração as diretrizes presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos, como tentativa de tornar as políticas desenvolvidas mais igualitárias. Sendo assim, é necessário que, independentemente do lugar, da cultura, da etnia, da raça ou das circunstâncias que uma comunidade se encontra, haja a garantia dos Direitos Humanos sob esta população. Diante disso, é inegável afirmar que, um grupo de imigrantes refugiados, que partem para outro país em busca de auxílio, refúgio e uma melhor qualidade de vida, sendo essa ameaçada em seu país de origem, tenham acesso igual aos Direitos Humanos, assim como, possuem o direito de lutar pela garantia deles, uma vez que estes promovem a cidadania e uma vida digna.

Este é o caso dos imigrantes venezuelanos, que desde 2018, com a reeleição de Nicolás Maduro, o país enfrenta uma crise humanitária, colocando a sua população em um estado de calamidade, forçando-os a deixar a Venezuela, em busca de uma melhor qualidade de vida. Com isso, muitos migram para o Brasil, passando, principalmente, por Roraima, em que ficam na espera de serem mandados para outras regiões do Brasil (projeto de interiorização de imigrantes venezuelanos no território brasileiro).

Atualmente, cerca de 7 mil imigrantes estão em abrigos nas cidades mais próximas da fronteira, como a de Boa Vista e Pacaraima, no estado de Roraima. Nestes abrigos, os imigrantes e refugiados são acolhidos pela Operação Acolhida, que oferece moradia, alimentação, proteção, além de orientação para legalizar a estadia destes venezuelanos no país. Uma das ações que a Acolhida promove é a interiorização dos imigrantes, como forma de inseri-los novamente na sociedade. Cerca de 54 mil venezuelanos passaram por esse programa. Assim, é preparada toda a documentação e orientação para mandar os venezuelanos e suas famílias a outros estados, para que possam trabalhar e estudar. Segundo o Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), cerca de mais de 37 mil venezuelanos foram reconhecidos no Brasil. Autoridades estimam que aproximadamente 262 mil venezuelanos vivem atualmente no país. Apesar dos números serem altos, ainda há muitos que enfrentam dificuldades e que se encontram em situação de extrema vulnerabilidade. Este é o caso dos imigrantes refugiados que acabam morando nas ruas ou em prédios abandonados, além daqueles que sofrem exploração no trabalho, xenofobia e demais tipos de violências.

Levando isto em consideração, questiona-se: como os profissionais da área de Comunicação, como relações-públicas e jornalistas, atuam no processo de garantia dos Direitos

Humanos em grupos de vulnerabilidade, como é o caso do objeto de referência da pesquisa: imigrantes refugiados venezuelanos. Indaga-se como que os profissionais usam dos instrumentos e estratégias advindas da comunicação para assegurar estes direitos, colocando a teoria em prática. Tal questionamento surgiu devido à ausência de artigos e pesquisa que mostra a atuação dos profissionais de comunicação nestes ambientes, trabalhando diretamente com as pessoas, sendo não só um mediador, mas também, um agente de transformação social.

Assim, o objetivo geral da pesquisa é analisar como é a atuação desses profissionais, principalmente da área das Relações Públicas e do Jornalismo, no fluxo migratório venezuelanos e nos abrigos que acolhem os imigrantes e refugiados, buscando compreender como que trabalham na garantia dos direitos humanos dessas pessoas, por meio de pesquisa documental e entrevistas. Os objetivos específicos, por sua vez, são: I) compreender quais os princípios e como a Comunicação e as Relações Públicas Comunitárias atuam na luta do Direitos Humanos em grupos mais vulneráveis, como os imigrantes venezuelanos, por intermédio de pesquisa bibliográfica; II) verificar como os profissionais da área da Comunicação utilizam de seus instrumentos e estratégias comunicacionais para assegurar os direitos humanos e a cidadania, no processo de adaptação de imigrantes venezuelanos ao chegarem em Roraima (Brasil) e dos que são interiorizados; e III) tensionar, por meio de entrevistas e pesquisa de contextualização, como que se dá a manutenção e preservação dos direitos humanos e como os profissionais da Comunicação contribuem para esta garantia.

O primeiro aspecto teórico abordado na pesquisa será o da Comunicação Comunitária. Esta é entendida como fenômeno comunicacional que busca o envolvimento e participação das pessoas de uma comunidade ou de grupos sociais, tornando-as protagonistas dos conteúdos e da gestão dos meios de comunicação (PERUZZO, 2007a). Além disso, preza por uma comunicação interativa e face a face, como forma de criar vínculos reais e verdadeiros entre os sujeitos. Caracteriza-se por ser um processo dialógico e de valorização da co-presença, que compreende o contexto social de cada grupo, por isso, usa ferramentas, estratégias e discursos que condizem com cada situação. Por fim, a comunicação comunitária também trabalha com a cidadania, se responsabilizando por garantir que a informação chegue às comunidades como forma de reforçar os direitos que estes têm. Não só os profissionais da área, mas também os veículos de comunicação voltados para uma perspectiva social e comunitário devem adotar princípios que valorizam as pessoas como protagonistas, respeitando os direitos humanos e sendo meio de ajuda na construção da cidadania e de uma sociedade melhor.

Junto com a Comunicação Comunitária, as Relações Públicas Comunitárias têm suas funções também voltadas para o atendimento das comunidades, das associações, dos

movimentos populares, das organizações não-governamentais e de grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade, buscando a participação das pessoas para consolidar sua cidadania, seus direitos e a democracia. Peruzzo afirma que, as “relações públicas não são um simples conjunto de técnicas, mas todo um processo científico em que se busca conhecer, articular e transformar o homem, a sociedade e o mundo para construir o mundo, a sociedade e o homem.” (PERUZZO, 1982 apud KUNSCH, W., 2007, p.112). Ou seja, as Relações Públicas Comunitárias, atrelado aos conceitos de comunicação comunitária, cidadania e comunicação dialógica e não-violenta, trazem essa outra perspectiva da profissão, em que além das funções já conhecidas da área, o profissional passa a ter uma função social e a atuar como um agente transformador, uma vez que tem a capacidade de transformar a realidade a partir da participação das pessoas.

Para reforçar o papel do profissional como aquele que garante a cidadania, é preciso entender a conceituação dos Direitos Humanos. Estes são entendidos como os direitos essenciais à dignidade humana – como direito à vida, à liberdade, à educação, ao trabalho, entre outros – e são reconhecidos na ordem jurídica internacional, e transcendem a ordem interna dos Estados. São inerentes a todos os seres humanos, independentemente da etnia, religião, identidade de gênero, nacionalidade, raça, idioma ou qualquer outra condição. O Direito Internacional dos Direitos Humanos, responsável por garantir que todos os governos coloquem em prática os direitos, estabelecem que estes devem agir de maneira a promover e proteger os direitos humanos de todos os grupos e indivíduos. Possuem uma característica universal, o que reforça que devem ser aplicados a todos de forma igual, considerando cada um dos direitos de igual importância e essenciais para manter a dignidade e o valor das pessoas.

Assim, baseando-se na teoria das Relações Públicas Comunitárias e da Comunicação Comunitária e do que se entende por Direitos Humanos, a presente pesquisa busca mostrar como o profissional passa a ser um agente transformador, que utiliza da comunicação como instrumento de mediação, prevenção e garantia que os direitos e a cidadania estão sendo postas em prática.

Para abordar tais questões, o trabalho foi dividido em quatro capítulos. O primeiro capítulo trata dos Direitos Humanos. Inicia-se explicando a Declaração Universal dos Direitos Humanos, documento que oficializa os direitos, traçando desde a sua criação até o entendimento dos atores que se responsabilizam por colocar em prática e proteger o que é exposta na Declaração. Uma vez que os Direitos Humanos estão intrínsecos a ideia de cidadania, o capítulo também explana acerca da relação entre ambos e como, em conjunto, atuam para a construção de uma sociedade melhor e mais justa. Por fim, com base no objeto de referência de pesquisa –

imigrantes refugiados venezuelanos – destaca-se questões de direitos humanos no fluxo migratório e de refugiados, como essenciais na vida destes, além de apresentar órgãos e tratados que se responsabilizam por garantir os direitos deles. Autores como Andreia Tolfo (2013) e Giuseppe Tosi (2004) trazem contribuições para o melhor entendimento dos Direitos Humanos e suas vertentes, desde sua prática até a atuação.

O segundo capítulo concentra-se na área da Comunicação, sendo o aporte teórico para analisar o problema de pesquisa. Para tanto, são trabalhados os conceitos de Comunicação e Relações Públicas Comunitárias, ambas com atuação voltada para uma perspectiva social e de bem-estar de comunidades e grupos vulneráveis. Em conjunto destas, será dissertado sobre a Comunicação Dialógica e Não-violenta, ferramentas essenciais para se trabalhar com as comunidades. Quando voltado para os princípios abordados na Comunicação e Relações Públicas Comunitárias, os profissionais (tanto relações-públicas quanto jornalistas) encontram-se numa posição de agentes transformadores, com uma função social, logo, será também apresentado como ocorre tais funções. Para finalizar, relaciona-se o que já foi tratado no primeiro capítulo com os tópicos abordados até então, retratando a relação entre Comunicação, Direitos Humanos e Cidadania. Para este capítulo, autores como Margarida Kunsch (1984; 2007), Cicilia Peruzzo (1993; 2004; 2007), Waldemir Kunsch (2007), Regina Escudero César (2007), José Murade (2007), Paulo Freire (1979; 1980; 1983; 1989) e Marshall Rosenberg (2006) foram utilizados para discorrer sobre as teorias e estudos voltados para a Comunicação e Relações Públicas Comunitárias.

No terceiro capítulo apresenta-se a metodologia escolhida para a pesquisa, que se caracteriza como exploratória qualitativa. Para tanto, será usado uma série de técnicas que possibilitam a compreensão do que se deseja pesquisar. A primeira técnica, a pesquisa bibliográfica, explicada por Gil (2018) e Yin (2016), traçara teorias que venham a ajudar na compreensão da prática, como justificativa e explicação da atuação do profissional na luta pelos Direitos Humanos. Além disso, possibilitará a verificação de instrumentos de comunicação que venham a assegurar tais direitos, voltando-se novamente para aspectos teóricos já existentes.

Para que a pesquisa tenha também um foco empírico, outra técnica usada será de inspiração etnográfica. Para melhor contextualizar o objeto de estudo, é realizado uma pesquisa de contextualização através da netnografia (KOZINETS, 2010), através da observação de materiais documentais e coleta de dados referentes a atual situação do fluxo migratório venezuelano, analisados principalmente durante o ano de 2020 e 2021. Também será aplicada entrevistas focalizadas (LAKATOS; MARCONI, 2017-2018) com profissionais de Relações Públicas e Jornalistas, assim como professores da área de Comunicação que trabalham com

Direitos Humanos. Com isto, será possível cumprir com o último objetivo de pesquisa, que é tensionar como se dá a manutenção e preservação dos direitos humanos e assim, tentar comprovar a importância de um profissional de Comunicação, mais específico da área de Relações Públicas, para manter esta garantia.

Por fim, no último capítulo, traz a análise da pesquisa. O capítulo se inicia com a pesquisa de contextualização, ao traçar o histórico e contexto da crise humanitária que aflige a Venezuela, o papel do governo brasileiro na recepção dos imigrantes e refugiados que chegam no Brasil, bem como dados e informações importantes dos abrigos de imigrantes refugiados venezuelanos, na cidade de Boa Vista e Pacaraima, no estado de Roraima e o Programa de Interiorização, na qual os imigrantes podem fazer parte. Tal levantamento ajuda a melhor compreender a situação do fluxo migratório da Venezuela para o Brasil, para assim, poder relacionar este processo com a garantia dos Direitos Humanos. Parte-se então, para a análise das entrevistas com quatro pesquisadores e profissionais de Comunicação, sendo duas jornalistas e dois relações-públicas. Como finalização, com os apontamentos, informações e dados obtidos, será apresentado como se dá realmente a atuação dos profissionais de Comunicação nos campos de imigrantes refugiados, enquanto agentes transformadores e que garantem os direitos humanos nesses espaços.

A escolha da temática da pesquisa ocorreu baseada em uma motivação pessoal da pesquisadora de compreender como que os comunicadores podem atuar frente a problemáticas atuais que afligem a sociedade e como que estes podem fundir seus interesses profissionais e pessoais de transformar o mundo, uma vez que sempre houve um interesse, desde o começo da graduação, em voltar sua prática profissional para uma perspectiva social. Diante disso, com tal motivação e inspirada pela história de imigrantes e a sua luta para encontrarem uma melhor qualidade de vida, o tema da pesquisa foi estabelecido como tentativa de responder as inquietações da pesquisadora em relação a temática de Direitos Humanos, Comunicação e Imigrantes.

A pesquisa em questão, é relevante, uma vez que aborda questões que asseguram a igualdade e o desenvolvimento de uma sociedade melhor, além de dar uma visibilidade maior à atuação dos profissionais de comunicação numa perspectiva comunitária e social. Busca também demonstrar a importância de se usar instrumentos advindos das Relações Públicas e da Comunicação, como meio de ajudar a construir a cidadania e o acesso e prática dos Direitos Humanos. O tema proposto, possivelmente, trará contribuições para a área da Comunicação, uma vez que é um tema ainda pouco explorado dentro do campo de Relações Públicas, tendo a princípio um foco voltado para o jornalismo e a representação dos imigrantes na mídia. Além



disso, a tentativa de mostrar a função social que um profissional de comunicação possui, poderá contribuir para enfatizar que estes são agentes transformadores na sociedade, usando-se de seus entendimentos, ferramentas e instrumentos para garantir a cidadania dentro de comunidades em situações mais vulneráveis, como é o caso dos imigrantes venezuelanos no Brasil.

## 1 DIREITOS HUMANOS

No presente capítulo, será tratado questões ligadas com os Direitos Humanos. Para tanto, inicia-se traçando a história da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. Dentro desse tópico foi abordado a conceituação e a definição dos direitos humanos e dos direitos internacionais, assim como quem são os agentes ou atores sociais responsáveis pela garantia, promoção e proteção dos direitos. Em seguida, relaciona-se cidadania e direitos humanos, como forma de melhor compreender o papel de cada uma na sociedade e como ambas atuam juntas. Por fim, voltando-se para o objeto de pesquisa que envolve as questões de imigrantes e refugiados, é explanado no último tópico, os direitos humanos nos fluxos migratórios.

### 1.1 DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

A discussão acerca dos direitos humanos surge na época pós Segunda Guerra Mundial, quando os líderes políticos das grandes potências criaram, no dia 26 de junho de 1945, a Organização das Nações Unidas (ONU), com o intuito de que este órgão evitasse outras guerras e promovesse paz entre as nações (TOSI, 2004). Um dos primeiros atos da Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris foi a proclamação, em 10 de dezembro de 1948, da Declaração Universal dos Direitos Humanos. O documento, que lista os direitos em 30 artigos, foi aprimorado por diversos redatores, como o dramaturgo chinês Chang Peng-Chun, o filósofo e diplomata libanês Charles Malik, a indiana Hansa Mehta, Minerva Bernardino, da República Dominicana e a paquistanesa Begum Shaista Ikramullah. Sua versão final foi apresentada pelo delegado haitiano Emile Saint-Lot (Nações Unidas, 2020). A declaração trazia como primeiro artigo a seguinte citação: “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade.” (United Nations Information Centre, 2020)

Além de reafirmar o caráter natural dos direitos, é possível perceber a intenção que se teve em reunir, em uma única formulação, três palavras de ordem da Revolução Francesa de 1789: liberdade, igualdade e fraternidade. (TOSI, 2004). Com isso, é notável que a declaração “reuniu as principais correntes políticas contemporâneas, pelo menos ocidentais, na tentativa de encontrar um ponto de consenso mais amplo possível.” (TOSI, 2004, p. 15). Desta maneira, o documento reafirma uma série de direitos das revoluções burguesas (direitos civis e políticos) estendendo-os para sujeitos que antes eram excluídos deles, da tradição socialista (direitos econômicos e sociais) e do cristianismo social (direito de solidariedade), além dos direitos culturais. Esta ideia surge devido a uma negociação entre os dois grandes blocos do pós-guerra,

o bloco socialista, que defendia os direitos econômicos e sociais, e o bloco capitalista que defendia os direitos civis e políticos.

Entretanto, em 1966, foi assinado um pacto sobre os direitos humanos transformando os princípios éticos da Declaração Universal em princípios jurídicos, o que ocasionou a “separação” dos dois blocos, sendo preciso criar dois pactos. Muitos países socialistas não assinaram os “Pacto dos direitos civis e políticos”, assim como vários países capitalistas não assinaram o “Pacto dos direitos econômicos e sociais”. (TOSI, 2004). Além disso, é importante ressaltar que a Declaração Universal foi proclamada quando ainda havia vigência de regimes coloniais. Damião Trindade<sup>1</sup> (apud TOSI, 2004, p. 16), afirma que “mesmo após subscreverem a Carta de São Francisco e a declaração de 48, as velhas metrópoles colonialistas continuaram remetendo tropas e armas para tentar esmagar as lutas de libertação e, em praticamente todos os casos, só se retiraram após derrotados por esses povos.”.

Os direitos presentes na declaração, por intermédio de conferências, pactos e protocolos internacionais, foram desenvolvidos a partir de três tendências:

1. **A universalização:** enquanto em 1948, apenas 48 Estados aderiram à Declaração Universal da ONU, hoje são 192 que estão associados a declaração, sendo eles membros das Nações Unidas.
2. **A multiplicação:** com o passar dos anos, a ONU vem promovendo conferências que aumentaram a quantidade de bens a serem defendidos, como a natureza, a identidade cultural, o direito à comunicação, entre outros.
3. **A diversificação ou especificação:** levando em conta a diversidade e diferentes maneiras de ser, os sujeitos titulares dos direitos foram melhor definidos pelas Nações Unidas.

Conforme Tosi (2004), tal processo deu origem a novas “gerações” de direitos. São categorizadas em quatro gerações, apesar de serem apenas indicativas, uma vez que há controvérsias envolvidas na terceira e quarta geração. A primeira geração inclui os direitos civis e políticos, sendo estes os únicos que podem ser exigidos diante de um tribunal e conseqüentemente, são de aplicação imediata. A segunda geração inclui os direitos econômicos, sociais e culturais, em que a maioria deles não podem ser exigidos diante de um tribunal, o que torna sua aplicação progressiva ou programática. A terceira geração inclui os direitos a uma nova ordem internacional, sendo eles baseados na ideia de uma “solidariedade” ou “sociedade”

---

<sup>1</sup> TRINDADE, José Damião de Lima, Anotações sobre a história social dos direitos humanos, in “Direitos Humanos. Construção da Liberdade e da Igualdade”, Centro de Estudos da Procuradoria Geral do Estado, São Paulo 1998, p. 160.

entre os povos. Entretanto, Tosi (2004) afirma que tal ideia apresenta um problema, uma vez que há a ausência de uma organização internacional que tenha autoridade suficiente para efetivar a garantia e aplicação destes direitos. A última e quarta geração é uma nova categoria de direitos, referindo-se aos direitos das gerações futuras, em que há o compromisso de deixar o mundo melhor. Tal afirmação implica uma série de discussões que envolvem as três gerações, assim como a constituição de uma nova ordem econômica, política, jurídica e uma ética internacional. (TOSI, 2004)

Repensar nos direitos e o papel que possuem na sociedade é fundamental para o melhor desenvolvimento e manutenção deles. É preciso compreender que tais gerações, mesmo com controvérsias, efetiva a ideia da fundamentalidade dos direitos como norteador de decisões e ações que coloca o ser humano como igual diante todos, dando a estes a oportunidade e razão para buscar uma vida melhor e mais digna. Afirmar que os direitos estão presentes em todos os aspectos de uma sociedade, desde o político até o cultural, serve como argumento para que as pessoas, nas mais diversas situações e condições, venham a cobrar de autoridades e organizações o dever delas com a sociedade, como atuantes e participantes na efetivação dos direitos.

### **1.1.1 Os Direitos Humanos**

A ONU define os direitos humanos como “garantias jurídicas universais que protegem indivíduos e grupos contra as ações ou omissões dos governos que atentem contra a dignidade humana”. (Ministério Público de Portugal, 2020). Além disso, os direitos humanos são inerentes a todos e todas, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião, identidade de gênero, classe social, opinião política ou qualquer outra condição social ou de nascimento. Desta forma, os direitos devem ser garantidos internacionalmente e são juridicamente protegidos, em que os autores responsáveis dos direitos humanos, tais como o Estado e agentes estaduais, devem proteger e garantir a prática desses direitos, uma vez que são fundamentais para garantir uma vida digna.

Uma vez que definidos e listados em 30 artigos, os direitos humanos carregam consigo alguns princípios essenciais<sup>2</sup>, sendo eles:

- Princípio da inerência: toda pessoa nasce com direitos humanos, sendo assim, estes não podem ser comprados, dados, ganhos ou herdados.

---

<sup>2</sup> Dados apontados no curso “Uma introdução aos direitos humanos”, pela AMNESTY *Human Rights Academy*, 2020.

- Princípio da universalidade: os direitos humanos são universais, portanto devem ser aplicados de forma igual e sem discriminação. Porém, não deixam de levar em consideração as particularidades nacionais, regionais e culturais, desde que sejam protegidos e devidamente promovidos pelos Estados.
- Princípio da inalienabilidade: os direitos não podem ser removidos ou renunciados, ou seja, ninguém pode ser privado de seus direitos humanos, podendo somente ser limitados em situações específicas, desde que sejam justificáveis.
- Princípio da indivisibilidade, da interdependência e da interligação: os direitos humanos não devem ser vistos como separáveis. A garantia de um direito possibilita a garantia de todos os outros, assim como, a privação de um direito afeta negativamente os demais.
- Igualdade e não discriminação: todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos e, possuem igual capacidade de gozar deles sem discriminação, seja ela étnica, racial, social, de gênero, religiosa ou qualquer outra condição.

Outra importante questão ao se falar em direitos humanos, é o entendimento que estes não se tratam simplesmente de “direitos” no sentido jurídico da palavra, mas como um conjunto de “valores” que envolvem diversas dimensões, sendo elas ética, jurídica, política, econômica, social, histórica e cultural e educativa (TOSI, 2004). O autor explica que a dimensão ética trata do caráter “natural” dos direitos, sendo estes inerentes à natureza de cada humano e intrínseca a dignidade. Assim, os direitos são encarados como conjunto de valores universais que estão acima do nível jurídico e que orientam a legislação dos Estados.

A dimensão jurídica se refere ao momento em que os direitos se tornam parte do Direito Internacional, deixando de ter uma orientação ética para se tornar assim, direitos positivos “que vinculam as relações internas e externas dos Estados, assimilados e incorporados pelas Constituições e, através delas, pelas leis ordinárias” (TOSI, 2004, p. 20). Na medida que os direitos humanos se tornam critérios de orientação e de implementação de políticas públicas, o Estado passa a ser promotor do conjunto dos direitos fundamentais, podendo atuar não interferindo na esfera das liberdades individuais (ponto de vista “negativo”) e atuar de maneira a implementar políticas que garantem efetivamente a realização desses direitos para todos. Assim, compõem-se a dimensão política.

Para explicar a dimensão econômica, o autor afirma que

Esta dimensão não está desvinculada da dimensão política, mas é uma explicitação necessária. Significa afirmar que, sem a satisfação de um mínimo de necessidades humanas básicas, isto é, sem a realização dos direitos econômicos e sociais, não é possível o exercício dos direitos civis e políticos. O estado, portanto,

não pode se limitar à garantia dos direitos de liberdade (papel negativo), mas deve também exercer um papel ativo na implementação dos direitos de igualdade. (TOSI, 2004, p. 21).

A dimensão social diz respeito ao fato de que não cabe somente ao Estado implementar os direitos, mas que a sociedade civil tem um importante papel na luta da efetivação deles, por meio de movimentos sociais, sindicatos, associações, centros de defesa e conselhos. Já a dimensão histórica e cultural, trata de encarar os direitos não somente na dimensão jurídica, mas também na compreensão de que se apoiam na cultura, na tradição, na história e costumes de um povo, o que faz com que se tornem “parte do seu *ethos* coletivo, de sua identidade cultural e de seu modo de ser.” (TOSI, 2004, p. 21).

Por fim, tem-se a dimensão educativa, que vem para reafirmar que apesar dos direitos serem “naturais” e que as pessoas “nascem” livres e iguais, os seres humanos precisam ser educados pela sociedade, uma vez que são ao mesmo tempo seres naturais e culturais. Assim, a educação para a cidadania, como afirma Tosi (2004), torna-se fundamental para a efetivação dos direitos, seja pela educação formal, quanto a informal e nos meios de comunicação.

O autor ainda afirma que tais dimensões ressaltam a integralidade e indissociabilidade dos direitos humanos, já que elas se mostram interligadas. Dessa forma, pode-se entender que o Código dos Direitos Humanos, como é tratado por Cassese (apud TOSI, 2004, p. 22), deve ser entendido como:

um novo *ethos*, como um importantíssimo conjunto de preceitos humanitários e laicos, desprovidos de mitos, embora inspirado nas grandes ideias das religiões tradicionais (do Ocidente e do Oriente) e fortalecido pelas vigorosas contribuições do pensamento filosófico ocidental. (TOSI, 2004, p. 22).

Com isso, o autor reflete que, mais do que tratar dos direitos humanos em suas “gerações”, é necessário debater os direitos em seu aspecto de interconexão, indivisibilidade e de indissociabilidade dentro das dimensões citadas, uma vez que uma dimensão se integra e se realiza com todas as outras. Cançado Trindade (1998, p. 120 apud TOSI, 2004, p. 23) afirma que “nunca é demais ressaltar a importância de uma visão integral dos direitos humanos”, uma vez que “indivisíveis são todos os direitos humanos, tomados em conjunto, como indivisível é o próprio ser humano, titular desses direitos”.

Ao refletir sobre os direitos humanos, considerando seu histórico e o papel que possui na atualidade, pode-se afirmar que “os direitos humanos são assim uma produção sócio-histórica que possui caráter progressivo, quer dizer, os direitos fazem parte de um constante processo de reflexão, estruturação, construção e reconstrução para adaptarem-se às constantes alterações dos modelos de estrutura social ao longo do tempo.” (VARGAS, 2019, p. 10).

Assim, conforme o avanço de novas gerações, diferentes temas surgem, fazendo com que direitos sejam criados de maneira a englobar estas novas questões. Temas como casamento entre pessoas do mesmo sexo, tráfico de pessoas, manipulação genética e bioética, eutanásia, violência contra mulheres, adoção de crianças por casais homossexuais e até mesmo, imigração e refugiados, que apesar de não ser algo que surgiu na atualidade, o número de casos ao redor do mundo vem aumentando, são assuntos tratados em debates no âmbito internacional, de maneira que sejam levados em consideração nas questões de direitos humanos (VARGAS, 2019). Bobbio (2004, p.9), reforça como os direitos humanos acompanham os avanços e retrocessos da humanidade, por isso possuem caráter de mutabilidade, ao afirmar que

[...] os direitos não nascem todos de uma vez. Nascem quando devem ou podem nascer. Nascem quando o aumento do poder do homem sobre o homem — que acompanha inevitavelmente o progresso técnico, isto é, o progresso da capacidade do homem de dominar a natureza e os outros homens — ou cria novas ameaças à liberdade do indivíduo ou permite novos remédios para as suas indigências.

Logo, a reflexão e discussão acerca dos direitos humanos deve permear o andamento da sociedade, atentando-se para as mudanças no mundo e reforçando a necessidade de eles escorarem decisões políticas, sociais, culturais e até mesmo, econômicas. É preciso encarar os direitos humanos como alicerces para a (re) construção de uma sociedade, fundamentados em pilares de paz, harmonia e justiça.

### **1.1.2 Direito Internacional e Direitos Humanos**

Dentro da discussão acerca dos Direitos Humanos, há o Direito Internacional, sendo este compreendido, pelas Nações Unidas (2020), como aquele que define as responsabilidades legais dos Estados na sua conduta uns com os outros e o tratamento dos indivíduos dentro das fronteiras dos Estados. Também trabalha com outras diversas questões de interesse internacional, tais como os direitos humanos, o desarmamento, os refugiados, o tratamento dos prisioneiros, a conduta da guerra, entre outros. O Direito Internacional se responsabiliza em regular os bens comuns globais, como o desenvolvimento sustentável, o meio ambiente, o espaço sideral, as comunicações, as águas internacionais e o comércio mundial (Nações Unidas Brasil, 2020).

Assim, dentro de sua variada gama de responsabilidades, o Direito Internacional age em conjunto com os direitos humanos, estabelecendo as obrigações dos governos para agirem de determinadas formas ou de adotarem certos atos, com o intuito de proteger e promover adequadamente os direitos humanos e as liberdades individuais ou de grupos. Estas normas que regem as ações dos Estados, constam, muitas vezes, em declarações, proclamações, regras,

princípios ou diretrizes. Por isso, acabam por representar um consenso amplo por parte da comunidade internacional, mesmo que não tenha feito legal sobre os países. Entretanto, não deixa de ter grande força moral e inegável na prática dos Estados, exercendo influência na conduta das relações internacionais.

Com as normas internacionais de direitos humanos, a partir de 1945, surgem uma série de tratados internacionais e outros instrumentos de maneira a conferir uma forma legal a tais direitos. Com a criação das Nações Unidas, foi possível ter um “fórum ideal para o desenvolvimento e a adoção dos instrumentos internacionais de direitos humanos” (Nações Unidas, 2020). Além deles, outros instrumentos, de nível regional, foram adotados, de maneira a refletir as preocupações sobre os direitos humanos nas particularidades de cada região. Como maneira de proteger formalmente os direitos humanos, grande parte dos países adotaram constituições e outras leis de proteção, que por hora, se baseiam nos instrumentos internacionais de direitos humanos.

### **1.1.3 Agentes responsáveis pela garantia dos Direitos Humanos**

Ao se tratar de direitos humanos, é necessário que se tenha a compreensão que junto com eles, há diferentes agentes (ou atores) responsáveis por trabalhar na garantia deles. A partir dos documentos advindos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, os países participantes passaram a ter obrigações. Juntamente com os mecanismos de proteção internacional, como Tratados das Nações Unidas, os Estados passaram a ter obrigação de respeitar, proteger e garantir os direitos para todas as pessoas pertencentes ao seu território. Assim, respeitar os direitos seria não realizar interferências indevidas, como, por exemplo, o uso de violência policial e tortura. Já proteger os direitos, é tomar medidas que impeçam que outros atores privados abusem dos direitos, de maneira a prevenir ou reparar abusos, como a violência doméstica e a poluição ambiental causada por grandes empresas. É papel do Estado criar uma estrutura legal e institucional para que haja a garantia dos direitos, como adotar leis e políticas que proíbam crimes contra a vida ou até mesmo a criação de escolas e hospitais.<sup>3</sup> Entretanto, nem sempre os Estados cumprem tais obrigações, assim é preciso o trabalho de outros agentes para reivindicar esses direitos.

Dessa forma, um outro importante ator, além dos Estados, são as organizações internacionais, como, o Conselho de Direitos Humanos da ONU, Organismos de Tratados da ONU e o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH).

---

<sup>3</sup> Dados apontados no curso “Uma introdução aos direitos humanos”, pela AMNESTY *Human Rights Academy*, 2020.



Também chamadas de mecanismos de proteção internacional e regional, tornam-se essenciais na tarefa de responsabilizar os Estados para que estes cumpram suas obrigações com os direitos humanos. Para que isso seja possível, existe uma série de ferramentas que as organizações internacionais se responsabilizam, tais como<sup>4</sup>:

- Monitoramento: busca reforçar a responsabilidade de assegurar que os direitos não sejam violados. Assim, os Estados e a sociedade civil devem produzir relatórios acerca do cumprimento dos direitos, que servirão como fundamentação de recomendações de como melhor protegê-los;
- Inquéritos: realização de investigações de ações que violam os direitos humanos, de maneira a impedir tais atos.
- Denúncias de vítimas: meios de receber queixas e denúncias de vítimas que tiveram seus direitos violados, para possivelmente reparar tal erro;
- Debate sobre os Direitos Humanos: debates promovidos pelas organizações internacionais para que organizações não governamentais (ONGs) e Estados possam discutir e negociar questões relacionadas aos direitos humanos;
- Educação: sendo esta base para a construção de uma sociedade melhor, as organizações criam iniciativas de aprendizado, ensino, treinamento e informação que são voltadas para a construção de uma cultura universal dos direitos.

Uma importante organização internacional é o Conselho de Direitos Humanos da ONU, um órgão subsidiário da Assembleia Geral que conta com 47 Estados-membros, sendo estes eleitos por um período de 3 anos. Conforme as Nações Unidas (2020), para ser elegível, a Assembleia Geral leva em consideração a contribuição dos Estados à garantia e proteção dos direitos humanos, assim como suas ações voluntárias acerca deles. O Conselho foi fundado em março de 2006 e tem como intuito discutir as formas de abordar casos de desrespeito a esses direitos, além de realizar investigações nos países membros, como forma de monitorá-los. O Conselho também conta com a presença de pesquisadores e especialistas que trabalham para examinar, monitorar e informar questões relevantes aos direitos humanos (REDAÇÃO, 2018). Para que isso seja possível, os países-membros se reúnem três vezes por ano para analisarem os registros dos direitos humanos de todos os membros da ONU, por meio de um processo conhecido como Revisão Periódica Universal, que se baseia em informações objetivas e

---

<sup>4</sup> Dados apontados no curso “Uma introdução aos direitos humanos”, pela AMNESTY *Human Rights Academy*, 2020.

confiáveis para revisar o cumprimento das obrigações dos Estados com os direitos. Esta avaliação oportuniza os países a apresentarem ações que tomaram para melhorar as situações de direitos humanos, além de possibilitar o compartilhamento de melhores práticas desses.

Outra organização que atua em questões de direitos são os Órgãos de Tratados. Fazem parte nove comitês que supervisionam a implementação dos principais tratados internacionais de direitos humanos adotados pela Assembleia Geral da ONU (Nações Unidas, 2020), além de um subcomitê. São eles: Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (CESCR), Comitê para a Eliminação da Discriminação Racial (CERD), Comitê contra a Tortura (CAT), Comitê dos Direitos das Crianças (CRC), Comitê sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD), Comitê para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW), Comitê contra Desaparecimentos Forçados (CED), Comitê para a Proteção de Todos os Trabalhadores Migrantes e Membros de Suas Famílias (CMW), Sub-comitê para a Prevenção da Tortura (SPT) e o Comitê de Direitos Humanos. Em especial este último possui um importante papel na questão de direitos humanos. É composto por especialistas independentes, responsáveis por monitorar e fiscalizar a implementação dos principais tratados. Tais membros não são funcionários da ONU, mas especialistas em direitos humanos, eleitos por quatro anos pelos Estados Partes (governos que adotam os tratados). Assim, atuam dentro de sua capacidade individual, e não recebem salário. Além disso, “o Comitê recebe petições de reclamações individuais e, em alguns casos, recebe também pedidos de ‘medida provisória’” (UNIC Rio, 2020), na qual após enviar tal denúncia ao Estado-membro, se responsabiliza em avaliar a admissibilidade dela. O Comitê se reúne em Genebra, três vezes por ano, para realizar reuniões públicas com as delegações dos Estados.

O Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos, ACNUDH, é um dos organismos permanentes de direitos humanos, sendo parte do Secretariado da ONU. Este se responsabiliza por liderar “os esforços da organização para promover os direitos humanos em todo o mundo” (Oficina del Alto Comisionado, 2020). Tem como chefia a figura do Alto Comissário, nomeado pelo Secretário-Geral e que possui um dos papéis mais importantes das Nações Unidas voltada para os direitos humanos. Estando presente em mais de 60 países, o ACNUDH busca apoiar a promoção e proteção dos direitos universalmente reconhecidos, além de apoiar o trabalho dos mecanismos internacionais. Depois de diversas tentativas durante a Guerra Fria, sua criação se deu somente no final de 1993, na Assembleia Geral da ONU, por meio de um processo de negociação internacional, a medida que o tema de direitos humanos passou a ser visto como essencial e importante para o funcionamento harmonioso da sociedade.

Assim, o Alto Comissariado<sup>5</sup>, como um ator do sistema internacional, teve grande peso e um importante papel político (HERNANDEZ, 2015). Sua aprovação e criação teve relação com a presença de ONGs na Assembleia Geral, mostrando desde já, a importância da participação delas em decisões e discussões acerca dos direitos humanos. Um exemplo, é a ONG Anistia Internacional, que durante a criação do ACNUDH teve seu posicionamento em relação a atuação do Alto Comissariado. Conforme Hernandez (2015, p. 180), “a Anistia defendeu que o ACNUDH zelasse igualmente pelos direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais”. Além disso, a ONG criou um documento em 1993, intitulado *United Nations: a High Commissioner for Human Rights: time for action*, em que lista características necessárias para um Alto Comissário de Direitos Humanos, como ter liderança estratégica e “prover uma direção de maneira a desenvolver um programa de atividades que integrasse pesquisa, investigação e ação, além de coordenar todas as atividades concernentes aos direitos humanos no bojo da ONU.” (HERNANDEZ, 2015, p. 180)

Além de buscar proteger e promover tais direitos, o ACNUDH tem como função proporcionar consultorias e assistências técnicas e financeiras diante pedidos de Estados e organizações regionais, para apoiar atividades e programas relacionados a questões de direitos humanos (HERNANDEZ, 2015). Ademais, o ACNUDH também se dedica em introduzir perspectivas sobre direitos humanos em outros programas e agências da ONU, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e o Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR).

Apesar de ter o escritório principal em Genebra, na Suíça, o Alto Comissariado possui escritórios de campo, que buscam identificar, desenvolver e destacar respostas aos desafios de direitos humanos no âmbito local e regional, vindo a colaborar com governos, outras agências da ONU e a sociedade civil (HERNANDEZ, 2015). Atuam por intermédio de “desenvolvimentos de projetos de treinamento e assistência em matéria de administração da justiça, reforma legislativa, treinamentos de forças policiais, área de tratados e educação em direitos humanos” (HERNANDEZ, 2015, p. 232-233). Entre estes escritórios de campo, há os escritórios regionais. Um exemplo é o Escritório Regional para a América do Sul. Com sede no Chile, na cidade de Santiago, tem como objetivo “apoiar os Estados, a sociedade civil, as organizações intergovernamentais e o sistema das Nações Unidas na promoção e proteção dos direitos humanos” (Oficina del Alto Comisionado, 2020). Atuam em nove países da região:

---

<sup>5</sup> O brasileiro Sergio Vieira de Melo é um exemplo de Alto Comissariado que a ACNUDH já teve.

Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Equador, Paraguai, Peru e Uruguai. O Escritório Regional definiu um programa estratégico para 2018 – 2021, focando nas seguintes temáticas:

- Estado de direito e mecanismos de prestação de contas por violações dos direitos humanos;
- Espaço cívico e participação no âmbito da defesa dos direitos humanos;
- Desenvolvimento sustentável com uma abordagem de direitos humanos;
- Igualdade e não discriminação;
- Uso de mecanismos regionais e internacionais de direitos humanos. (Oficina del Alto Comisionado, 2020)

Além disso, o Escritório busca promover desenvolvimento e a abordagem de direitos humanos com base em programas de desenvolvimento sustentável, principalmente em relação as diretrizes e normas reconhecidas no contexto da Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

As ONGs também se enquadram como agentes responsáveis pela proteção e garantia dos direitos humanos. Estas são consideradas como “organizações com razoável grau de independência em sua gestão e funcionamento, criada voluntariamente, sem pretensão representativa por meio de delegação, sem objetivar lucro econômico, obtendo parte de seus recursos via doações, e dedicadas a atividades ligadas a questões sociais” (SILVA, 2016, p. 4), sendo que buscam um objetivo ou uma causa principal na qual atuar. Conforme a AMNESTY *Human Rights Academy* (2020), as ONGs, quando envolvidas em questões de direitos humanos, contribuem para o desenvolvimento internacional dos direitos, de maneira a monitorar as atividades dos Estados, realizando trabalho de campo e advogando por melhores políticas de direitos humanos. Assim, são vistos como intermediários entre indivíduos, autoridades públicas e organizações internacionais, além de representantes de grupos sociais. Dessa forma, pode-se dividir o trabalho das ONGs, quando atuam com direitos humanos em<sup>6</sup>:

- Monitoramento: em que se responsabilizam por monitorar a conformidade dos Estados aos padrões de direitos humanos, reunindo informações confiáveis;
- Assistência: auxiliando as autoridades públicas, identificando lacunas na proteção e garantia dos direitos humanos, para que assim, os Estados possam mudar o que for necessário em suas leis, políticas e práticas;
- Lobby: em que realizam lobby pelo desenvolvimento de novos padrões de direitos humanos;

---

<sup>6</sup> Dados apontados no curso “Uma introdução aos direitos humanos”, pela AMNESTY *Human Rights Academy*, 2020.

- Educação: no qual equipam pessoas com conhecimentos, habilidade e atitudes para reivindicar e defender os direitos humanos;
- Defesa: de maneira a combater violações individuais dos direitos humanos, oferecendo ajuda as vítimas, para que estas venham a reivindicar seus direitos ou fornecendo apoio psicológico, médico, financeiro ou de outra natureza;
- Campanhas: elaborando campanhas de conscientização e pressão às autoridades do Estado, para que estas agem de acordo com suas obrigações.

Por fim, outro importante ator na garantia e proteção dos direitos humanos, é a própria sociedade civil, que possui um papel significativo nos processos de participação social, principalmente em defesa da democracia e da cidadania (KUNSCH, M., 2007). A sociedade, tendo conhecimento dos direitos, devem trabalhar individual ou coletivamente para que haja a garantia desses em todos os aspectos da sua vida. Há diversas maneiras de cumprir tal garantia, seja informando os outros sobre questões de direitos humanos, criando debates como forma de promove-los, educar as pessoas se envolvendo na comunidade, de maneira a apoiar aqueles que estão em situação de vulnerabilidade e que tiveram seus direitos violados e principalmente, falando sobre eles no dia a dia. É nesse momento que a comunicação se faz necessária. Se informar e estudar sobre os direitos humanos, enquanto cidadão, contribui para a promoção e reivindicação deles na sociedade. Por isso, é essencial que as pessoas se envolvam de alguma maneira com os direitos, para que assim, a luta pela garantia deles seja eficiente.

## 1.2 DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Quando se trata de cidadania, palavras como direitos e deveres são destacados, juntamente com o entendimento de que cidadania se refere a cidadãos. Entretanto, questiona-se até onde deve-se restringir o conceito de cidadania a somente cidadãos legalmente membros de um país, ou se é possível, se não necessário, que se estenda a sua compreensão também, para os direitos no sentido universal, em que todos são vistos como humanos e cidadãos do mundo. Assim, para melhor entender a relação entre Direitos Humanos e Cidadania, é preciso apreender o que cidadania significa.

Há uma vasta definição do que seria cidadania, baseadas nas mais diversas ideias e visões. Aqui, serão apresentados algumas das quais conversam com o papel dos Direitos Humanos na constituição da cidadania.

Os estudos acerca de cidadania têm suas origens na *pólis* grega (tradição política) e na *civitas* romana (tradição jurídica). Porém as discussões se estendem até hoje, já que, segundo Cortina (2005), há a multiplicação de novas formas de cidadania. Historicamente, pode-se considerar a cidadania sendo fruto das revoluções burguesas. Pinsky (2003, p. 67), afirma que:

A cidadania instaura-se a partir dos processos de lutas que culminaram na Declaração dos Direitos Humanos, dos Estados Unidos da América do Norte, e na Revolução Francesa. Esses dois eventos romperam o princípio de legitimidade que vigia até então, baseado nos deveres dos súditos, e passaram a estruturá-lo a partir dos direitos do cidadão. Desse momento em diante todos os tipos de luta foram travados para que se ampliasse o conceito e a prática de cidadania e o mundo ocidental o estendesse para mulheres, crianças, minorias nacionais, étnicas, sexuais, etárias. Nesse sentido pode-se afirmar que, na sua acepção mais ampla, cidadania é a expressão concreta do exercício da democracia.

Portanto, a cidadania, nesse contexto, refere-se aos direitos e deveres existentes na relação entre o Estado e os cidadãos. Por isso, aspectos ligados a justiça, direitos, inclusão social, vida digna, respeito, coletividade e causa pública, estão intrínsecos ao entendimento de cidadania (KUNSCH, 2007). Tomas H. Marshall, um dos autores clássico sobre o tema, relaciona cidadania com conquistas e uso dos direitos, em seu estado civil (liberdade pessoal, de expressão, de pensamento, de crença e o direito à justiça), político (direito ao voto) e social (direito de segurança, de bem-estar econômico, de participar da herança social e de ter uma vida de um ser civilizado). Portanto, a sua realização ocorre na liberdade de opinião e de expressão, na participação política e nos acessos necessários à vida e ao desenvolvimento intelectual

A partir deste contexto, a cidadania tem seus princípios baseados na liberdade e na igualdade. Peruzzo (2007), afirma que é possível medir o desenvolvimento de uma sociedade a partir do grau com que esses princípios são expressados por meio de direitos e deveres. Contudo, a autora conclui que

Cidadania é desenvolvimento social com igualdade. Assim sendo, a riqueza socialmente produzida, as descobertas científicas e tecnológicas, as artes, a educação, o lazer e todas as demais benesses geradas no processo histórico deveriam ser desfrutadas com igualdade e liberdade para a realização plena da cidadania. (PERUZZO, 2007, p. 46)

A autora, que trabalha a cidadania com a palavra desenvolvimento, explicita que, até hoje, as noções acerca dele, vem sendo discutidas e revisadas. Na década de 1950, a ideia que se tinha era de estimular o desenvolvimento das nações pobres, por meio da industrialização e modernização, ambas advindas dos países ocidentais ricos. Isso mostrou-se como um fracasso e trouxe diversas consequências negativas para os países subdesenvolvidos. O que hoje, torna-se aceitável, é que haja “a participação ativa da população local, a sustentabilidade, o respeito a condições e valores autóctones e o retorno dos benefícios aos envolvidos no processo” (PERUZZO, 2007, p. 47). Logo, o desenvolvimento deixa de ser apenas uma questão

econômica, mas integra questões que lhe permitem ser duradouro e igualitário. Como solução, Augusto de Franco (2002, p. 51) diz que

Combater a pobreza e a exclusão social não é transformar pessoas e comunidades em beneficiárias passivas e permanentes de programas assistenciais, mas significa isto sim, fortalecer as capacidades de pessoas e comunidades de satisfazer necessidades, resolver problemas e melhorar a qualidade de vida.

Desse modo, já é notável que, a cidadania pressupõe a participação ativa dos sujeitos (cidadãos) com a corresponsabilidade tanto desses, quanto do mercado, das organizações e do Estado, para garantir que esteja sendo colocada em prática. Este pensamento, vem a ser uma das bases das Relações Públicas Comunitárias (explicada no capítulo seguinte), em que a comunicação participativa é a ferramenta a ser usada para ajudar na criação e garantia da cidadania.

Há ainda a concepção de cidadania como uma ideia eminentemente política, em que não está necessariamente ligada a valores universais, mas sim a decisões políticas (SOARES, 2013). Esta ideia, conforme Soares (2013, p.4), identifica que os “direitos de cidadania não são direitos universais, são direitos específicos dos membros de determinado Estado, de uma determinada ordem jurídico-política”, mas que é possível que estes direitos se coincidem com os direitos humanos. A autora, apesar de demonstrar tal distinção entre ambos, reafirma que os direitos humanos, mesmo que tenham uma base de entendimento que são universais, devem ser reconhecidos, protegidos e garantidos. Esta ideia, que implica que cidadania se refere meramente aos direitos estabelecidos dentro de uma nação para com os seus cidadãos, é obsoleta, já se baseava puramente na distribuição dos seres humanos nos Estados que são nacionais (ou seja, aquele que tem a cidadania legalmente comprovada diante da lei). Atualmente, são muitos os que estão em situação de refúgio ou de apátrida<sup>7</sup>. Como consequência, se veem destituídos da cidadania e de seus direitos. O dilema se encontra na questão de que esses, mesmo não tendo legalmente uma nacionalidade, não deixam de ser cidadãos do mundo e, portanto, possuem liberdade de exercer a cidadania e de ter acesso aos direitos humanos.

À vista disso, outros autores trabalham em cima da perspectiva de que falar de direitos humanos é falar de democracia e de cidadania, uma vez que estes se encontram em uma correlação intrínseca e dinâmica. Com isso, “para que um país seja considerado democrático é fundamental que seja garantido o exercício da cidadania, que por sua vez requer a efetividade dos direitos humanos” (TOLFO, 2013, p. 38). Uma vez que o conceito de cidadania abarca a

---

<sup>7</sup> Sujeito que não possui legalmente uma nacionalidade.

satisfação das diversas gerações de direitos humanos, na medida que um cidadão, apátrida ou não, tem acesso para desfrutar dos direitos civis, políticos, sociais, econômicos e de solidariedade, pode-se compreender que

A cidadania é o direito a ter direitos, pois a igualdade em dignidade e direito dos seres humanos não é um dado. É um construído da convivência coletiva, que requer o acesso a um espaço público comum. [...] é esse acesso ao espaço público [...] que permite a construção de um mundo comum através do processo de asserção dos direitos humanos. (ARENDDT apud LAFER, 1997)

Portanto, ser cidadão requer que os sujeitos tenham os direitos fundamentais respeitados e efetivados, para que, assim, possa exercer a cidadania, onde há o cumprimento dos deveres e dos direitos garantidos no ordenamento jurídico de um país. Aqui se faz presente a noção da relação entre cidadania e Direitos Humanos, em que, conforme Maria de Lourdes Manzine Covre (1995, p. 9)

[...] ser cidadão significa ter direitos e deveres, ser súdito e ser soberano. Tal situação está descrita na Carta de Direitos da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1948, que tem suas primeiras matizes marcantes nas cartas de Direito dos Estados Unidos (1776) e na Revolução Francesa (1798). Sua proposta mais funda de cidadania é a de que todos os homens são iguais ainda que perante a lei, sem discriminação de raça, credo ou cor. E ainda: a todos cabem o domínio sobre seu corpo e sua vida, o acesso a um salário condizente para promover a própria vida, o direito à educação, à saúde, à habilitação, ao lazer. E mais: é direito de todos poder expressar-se livremente, militar em partidos políticos e sindicatos, fomentar movimentos sociais, lutar por seus valores. Enfim, o direito de ter uma vida digna de ser homem.

Logo, é eminente que cidadania e direitos humanos andam juntos. Pedro Demo (1995, p.3) diz que a cidadania é “a raiz dos direitos humanos”. Para tanto, reivindicá-los requer que a sociedade esteja organizada politicamente e sejam conhecedoras dos direitos. Isto se torna um dos desafios enfrentados pela cidadania, em que procura maneiras de disseminar o conhecimento a respeito dos direitos humanos (TOLFO, 2013). Um dos meios de se realizar isto é por intermédio da comunicação, que vem justamente para informar e conscientizar as pessoas de seus direitos e da importância de reivindicá-los. Por fim, a medida que o mundo evolui e a sociedade torna-se mais complexa, construir a cidadania é um processo difícil e que requer a participação popular. É somente com reivindicações, lutas e manifestações sociais que será possível avançar e ampliar a cidadania.

No capítulo seguinte, será abordado mais profundamente a relação entre comunicação, direitos humanos e cidadania, especificando o papel da comunicação como ferramenta que possibilita que os sujeitos tenham acesso à informações e desenvolvam uma leitura crítica do mundo.



### 1.3 DIREITOS HUMANOS NOS FLUXOS MIGRATÓRIOS E DE REFUGIADOS

Os processos migratórios fazem parte da história da humanidade e ainda estão presentes nos dias atuais. Entretanto, com o desenvolvimento de um olhar mais crítico sobre diferentes questões, esses processos passaram a ser mais complexos e problemáticos. José Gregori (2007), em sua contribuição no Caderno de Debates 2, desenvolvido pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) e o Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), afirma que embora migrações envolvam fatores locais, certos elementos globais devem ser levados em consideração como chave neste tema, tais como globalização, pobreza, conflitos armados e instabilidades políticas. Dessa forma, a complexidade dos processos migratórios envolve tanto o individual quanto o coletivo, o que por consequência acaba relacionando a questão de migração com os direitos humanos. Assim, se tem “em mente o conceito de ‘cidadania universal’, inerente à pessoa humana e que se torna essencial para o processo de convivência. Com base nessa visão [entende-se] que as pessoas que chegam a outro país devem ter respeitados os seus direitos.” (GREGORI, 2007, p. 17)

Os direitos humanos possuem um papel importante na medida que refugiados e imigrantes irregulares deixam seu país de origem, na busca de uma melhor qualidade de vida, porém não são inseridos devidamente no local em que migram. Assim, muitos além de terem que enfrentar barreiras culturais, sociais e econômicas, ficam sem acesso a serviços básicos, como educação, saúde e moradia, o que os coloca em situação de vulnerabilidade a respeito de seus direitos civis, políticos e sociais. Gregori (2007, p. 24) afirma que “o seu estado de ‘inexistência’ como cidadão de um país que não o acolher formalmente se junta ao completo abandono como ser humano, não importando quão rica e pujante seja a cidade em que se encontre e para qual seus sonhos se dirigiram.” Como consequência, muitas vezes, seus direitos são violados, tornam-se vítimas de trabalhos escravos ou são obrigados a recorrer à meios ilegais para sobreviver. Por isso, é inegável que falar de direitos humanos para imigrantes e refugiados é essencial para a sobrevivência destas pessoas no país em que decidem se alojar.

Em aspectos teóricos, destaca-se a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que deixa de ser interpretada de maneira tradicional, em que os direitos são regulados e garantidos somente entre Estado e seus cidadãos, mas, à medida que o número de imigrantes e refugiados aumentou no mundo, é utilizado como “parâmetro para regular as relações entre os Estados e receptores e os imigrantes” (REIS, 2004, p. 152). Mesmo assim, somente a Declaração Universal não é suficiente para lidar com os problemas que surgem nesta relação entre Estado e imigrantes. Para que haja a real garantia e proteção dos direitos humanos, diferentes instituições, órgãos e até leis foram criadas. Um dos primeiros organismos que desenvolveu

uma legislação foi a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que em 1949, realizou a Convenção de Imigração para o Trabalho e em 1975, a Convenção dos Trabalhadores Imigrantes. Essas convenções tiveram o intuito de reforçar que os Estados deveriam divulgar informações que facilitassem o processo da imigração e garantisse que estes recebessem mesmo tratamento, assim como os mesmos direitos dos demais trabalhadores (REIS, 2004).

Sendo assim, ainda havia a necessidade de uma melhor regulamentação internacional sobre o assunto. Outra importante convenção foi a Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados, que ocorreu no dia 28 de julho de 1951. Foi por meio deste tratado que se definiu “quem vem a ser um refugiado e esclarece os direitos e deveres entre os refugiados e os países que os acolhem.” (ACNUR, 2020). Portanto a Convenção estabeleceu padrões básicos para o tratamento que os Estados devem ter com os refugiados. Entretanto, com novos conflitos e perseguições ao redor do mundo, o fluxo de refugiados aumentou, assim como a necessidade de inserir estes sob a proteção das provisões da Convenção. Desse modo, foi criado um Protocolo relativo ao Estatuto dos Refugiados, enviado à Assembleia Geral das Nações Unidas em 1966 e aprovada no ano seguinte.

Anos depois, em 1990, é aprovado pela ONU, na Assembleia Geral, a Convenção sobre Direitos dos Imigrantes, “a qual exige não só o mesmo tratamento no âmbito do trabalho para cidadãos ‘nacionais’ e imigrantes legais, mas também que estes sejam informados de seus direitos numa língua compreensível para eles que tenham direito de recorrer ao judiciário em caso de deportação” (REIS, 2004, p. 152). Além das convenções internacionais, existem convenções, leis e organismos nacionais, que regulamentam situações específicas.

No Brasil, por exemplo, algumas leis e estatutos foram criados, porém passaram por diversas críticas. O Estatuto do Estrangeiro (Lei n.6.815/80), promulgado em 1980, foi criticado por ativistas de direitos humanos e opositores do governo, por limitar o direito do estrangeiro em permanecer no país. Foi somente em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, que trata da dignidade da pessoa humana, que se inicia a mudança de uma visão tradicional para uma contemporânea (SOUZA; SILVEIRA, 2018). Logo após, novos estatutos e leis foram criadas, assim como o Conselho Nacional para os Refugiados (CONARE), instituído por meio da Lei n. 9.474/97. Apesar disso, a lei mostrou-se insuficiente para solucionar as demandas dos imigrantes no país, principalmente em relação ao “vazio legislativo quanto aos migrantes forçados que não eram considerados refugiados” (SOUZA; SILVEIRA, 2018, p. 118). Esta crítica gera-se em torno da questão de que não é somente por perseguição que um indivíduo busca auxílio em outro país. Assim, é preciso rever as leis e repensar os estatutos para que a

causa dos refugiados seja atendida corretamente, sempre tendo em mente a questão dos direitos humanos.

Em 2017, criou-se no Brasil, como divergência ao antigo Estatuto de Estrangeiro, a Lei de Migração (Lei 13.445/2017), que surge para “moldar seus dispositivos de maneira a regular, [...] o resguardo das massas migratórias no Brasil, de modo que abarque de maneira mais fiel a atual realidade social e também acompanhando o cenário internacional” (VARGAS, 2019, p. 33). Esta, reconhece a negação aos direitos humanos e a burocracia presente nos fluxos migratórios, o que dificulta que os sujeitos migrantes ou refugiados consigam buscar por condições de vida mais dignas. Portanto, foca-se em proteger os direitos humanos dos que estão em situação de imigrantes. Visto como um avanço legislativo às políticas migratórias no país, a lei reforça que cabe aos Estado garantir “a reunião familiar, reconhecendo a formação acadêmica obtida no exterior, [...], facilitando a inclusão laboral, repudiando práticas de discriminação e descriminalizando a migração e repudiando práticas de deportações coletivas” (OLIVEIRA, 2017). Dentre as medidas previstas na lei, destaca-se o Art. 5º:

Art. 5º As medidas de assistência emergencial para acolhimento a pessoas em situação de vulnerabilidade decorrente de fluxo migratório provocado por crise humanitária visam à ampliação das políticas de:

I – proteção social;

II – atenção à saúde;

III – oferta de atividades educacionais;

IV – formação e qualificação profissional;

V – garantia dos direitos humanos;

VI – proteção dos direitos das mulheres, das crianças, dos adolescentes, dos idosos, das pessoas com deficiência, da população indígena, das comunidades tradicionais atingidas e de outros grupos sociais vulneráveis;

VII – oferta de infraestrutura e saneamento;

VIII – segurança pública e fortalecimento do controle de fronteiras;

IX – logística e distribuição de insumos; e

X – mobilidade, contemplados a distribuição e a interiorização no território nacional, o repatriamento e o reassentamento das pessoas mencionadas no caput deste artigo. (BRASIL, 2020)

Doravante, a lei prioriza o acolhimento humanitário, favorecendo políticas públicas que adequam a recepção dos imigrantes vindo de lugares com intensa instabilidades, provocado por crises humanitárias, como é o caso da Venezuela.

No âmbito internacional, uma organização muito importante para ajudar refugiados é a Agência da ONU para refugiados, o ACNUR. Criada em 1950, após Segunda Guerra Mundial, começou o seu trabalho assegurando abrigo a europeus que fugiram ou perderam suas casas durante a guerra. Hoje, atua para proteger e ajudar refugiados ao redor do mundo. Presente em cerca de 130 países, o ACNUR, com parceiras de organizações não governamentais, presta assistência e proteção homens, mulheres e crianças em estado de apátridas (que não possuem vínculos formais com qualquer país). Seu trabalho visa “assegurar que, qualquer pessoa, em

caso de necessidade, possa exercer o direito de buscar e receber refúgio em outro país, e caso deseje, regressar ao seu país de origem de forma segura.” (ACNUR, 2020). A própria agência destaca que sua função não é a de substituir a proteção que os Estados oferecem, mas garantir que estes estejam conscientes de suas obrigações para com os refugiados. No Brasil, o escritório do ACNUR trabalha em cooperação com o CONARE e com autoridades estatais, municipais e federal.

Outra organização que atua em questões de migração, é a Organização Internacional para Migração (OIM). Criada em 1951, a organização intergovernamental, trabalha com o intuito de ajudar na gestão humanizada da migração, promover cooperação internacional em questões voltadas para essa área, oferecer assistência para pesquisas que tragam soluções para problemas envolvendo o fluxo migratório, além de promover um auxílio humanizado para imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade. Suas ações voltam-se para quatro eixos diferentes: migração e desenvolvimento, facilitação da migração, regulamentação e questões de migração forçada. Dentro delas, algumas ações incluem a promoção do direito internacional da migração, debates e orientações acerca de diferentes políticas, a proteção dos direitos dos imigrantes, saúde do imigrantes e questões de gênero dentro da migração. Com o intuito de ajudar ainda mais esse movimento internacional, a OIM criou uma “visão estratégica” para os anos de 2019 a 2023, que se baseia em três pilares: 1) Resiliência, 2) Mobilidade e 3) Governança. Tais estratégias irão não só contribuir para a melhor atuação da organização, assim como irá fortalecer-la como uma instituição voltada para um cuidado humanizado com imigrantes e refugiados (IOM, 2020).

Compreendendo a necessidade do trabalho dessas organizações e tratados, questiona-se a importância de que os imigrantes e refugiados tenham acesso aos seus direitos. Se traçarmos alguns direitos presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos, logo no início, com o primeiro artigo “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos”, já é explícito o porquê, independentemente da situação que os indivíduos se encontram, que estes não só podem, como devem ter total garantia e acesso aos seus direitos, tais como, direito à educação, ao trabalho, à segurança social, a um padrão de vida adequado ou à liberdade de expressão.

Por se encontrarem em uma situação de vulnerabilidade e fragilidade, os imigrantes e refugiados tornam-se facilmente alvos de desrespeitos e violações aos direitos humanos. As mulheres, por exemplo, que muitas vezes acabam com empregos de produção ou serviços de baixa renda que são segregados por gênero, acabam sendo expostas a um risco maior de exploração, violência e abuso. Além de estarem mais vulneráveis ao tráfico de seres humanos

para fins de exploração sexual, que por consequência são expostas à violência sexual e infecções sexualmente transmissíveis (ROIG, 2018). Isso coloca novamente em questão de como imigrantes e refugiados necessitam ter seus direitos garantidos. Assim sendo, mais do que nunca se torna essencial que os Estados, organizações não governamentais, órgãos e agências diversas, se envolvam e trabalhem para garantir o conhecimento, a prática e o acesso dos direitos.

## 2 COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA

Ao abordar a comunicação voltada para o bem-estar social de uma comunidade ou de grupos em situações de vulnerabilidade, a comunicação comunitária, se transfigura em área de grande importância para ajudar na construção da cidadania e a luta pela reivindicação dos Direitos Humanos. Portanto, será trabalhado no presente capítulo a definição da Comunicação Comunitária, assim como a de Relações Públicas Comunitárias, da Comunicação Dialógica e Não-Violenta e a função social dos comunicadores ao atuarem frente a problemáticas sócias, bem como a relação entre a Comunicação, a Cidadania e os Direitos Humanos.

A discussão acerca da comunicação comunitária no Brasil, surge em meados da década de 1970, primeiramente sob a denominação de comunicação popular, em um momento marcado pelo descontentamento da sociedade em relação a desigualdade social e da restrição que a população sofria na participação política. Em busca da democracia e justiça social, movimentos sociais e pequenas associações surgiram como forma de lutar por seus direitos como participantes da sociedade. Com intenção de promover resistência ao modelo comunicacional predominante na época, os movimentos sociais buscaram ampliar a cidadania e a participação da população em serviços culturais e de interesse da comunidade (CAVALHEIRO, 2018).

Neste contexto, surge a comunicação comunitária, que se desenvolve articulando-se com os movimentos sociais, de forma a ser um canal de expressão libertadora e um meio de mobilização e conscientização das comunidades em situações de vulnerabilidade e carência (PERUZZO, 2007a). No que diz respeito aos veículos de comunicação, as mídias comunitárias são as rádios, programas de televisão, jornais, Internet e outros meios que não tem fins lucrativos, caracterizando-se por terem suas pautas, informações e mensagens construídas pela própria comunidade. Assim, este espaço para a comunicação comunitária é uma

oportunidade de reivindicar melhorias, discutir temas importantes e de relevância para onde se está inserido, desconstruindo o que é visto há muito tempo como algo esquecido, pois há diversas formas alternativas que trazem algum resultado significativo para os grupos que desejam desenvolver a comunicação (CAVALHEIRO, 2018, p. 3)

A comunicação voltada para o comunitário, é entendida, então, como um “fenômeno comunicacional que pressupõe o envolvimento das pessoas de uma comunidade ou dos movimentos sociais, não apenas como receptores de mensagens, mas também como protagonistas dos conteúdos e da gestão dos meios de comunicação” (PERUZZO, 2007a, p.53). É uma comunicação que em seu processo, preza por tornar as pessoas protagonistas. Por isso, a participação é o princípio essencial da comunicação comunitária. Esta, encontra-se em diferentes níveis, que devem ser levados em consideração. O primeiro se refere apenas ao ato de recepção, ou seja, a pessoa apenas recebe as informações e mensagens. O segundo conta com a contribuição do espectador nos canais de comunicação. Porém é no nível mais elevado em que há a atuação do sujeito ativo e protagonista na elaboração de mensagens, na produção e até mesmo no planejamento e gestão da comunicação.

Esta participação é definida como o “exercício coletivo de tomada de decisões e da gestão das ações definidas e implementadas pela população comunitária. É, também, o exercício de articulação de forças sociais comuns, dentro e fora da comunidade” (SOUZA, 1991, p. 16). Por isso, a participação é essencial na comunicação comunitária. “O poder da participação popular se torna mais eficiente na luta pela cidadania e dignidade do sujeito. Participar do processo de construção de uma realidade, sendo agentes ou sujeitos dela faz com que o indivíduo faça parte da história” (HORLLE, COLPO, 2017, p. 6). Esta deve incentivar a participação por meio de exercícios de reflexão e ações referentes aos interesses da população.

Para que esta participação seja efetiva, é necessário que se faça perceptível os benefícios de se realizar a comunicação comunitária, uma vez que o processo produtivo da comunicação está ligado ao engajamento da comunidade. Colocar a comunidade como protagonista e incentivar a participação fará com que a comunicação alcance seus objetivos. Uma maneira de mobilização disso é por meio de um trabalho educativo, mostrando a importância de diferentes áreas atuarem juntas para se obter um melhor resultado.

Clarificando então as questões relativas ao que é comunicação, estendendo esse entendimento para a comunicação comunitária e percebendo sua influência na cultura e na construção da identidade dos seres humanos, podemos falar de sua importância e de seu valor social. Fica clara a necessidade da educação voltada para a inserção das pessoas num processo de comunicação como fator preponderante de integração ética e social e, sobretudo, como processo de transformação da própria sociedade, como possibilidade de exercício, na sua plenitude, das potencialidades de cada indivíduo em que a cultura é a possibilidade de poder trabalhar com as igualdades e com diferenças; respeitar e cultivar as diversidades, em uma constante troca de aprendizado e experiências, valorizando as pessoas e estimulando o exercício da cidadania. (MICHEL; MICHEL, 2006, p.8)

Outra concepção relevante é de que a comunicação comunitária também ocorre de um processo de interação face a face, em que se resgata a importância de se criar vínculos entre os sujeitos da comunicação, além de criar espaços com laços de amizade, confiança e legitimidade, sempre no sentido de compartilhamento. É justamente com o “caráter dialógico e da co-presença desse modo de comunicação [que] permite que se articule mediante processos em que a participação ativa é mais eficiente, com base em uma comunicação estabelecida com os públicos de forma envolvente e dirigida [...]” (CÉSAR, 2007, p. 86). Por conseguinte, a linguagem e os recursos utilizados devem estar de acordo com cada situação e contexto, para que seja efetivado tais vínculos.

Estas características dizem respeito não somente ao profissional, mas também aos veículos de comunicação que se denominam comunitários, quando se contrapõem à mídia tradicional. Com essa perspectiva, os veículos abrem espaço para uma verdadeira participação das pessoas no processo de construção de mensagem e a sua veiculação. “A comunicação realizada pela comunidade nestes moldes promove educação, cidadania, produz e transmite a cultura popular e democratiza o poder de comunicar” (CAVALHEIRO, 2018, p. 6). Assim, os veículos caracterizam-se por permitir que haja a denúncia das carências de uma comunidade, apontando melhorias e promovendo o bem-estar social.

No entanto, define-se comunicação comunitária aquela que é produzida num âmbito das comunidades e agrupamentos sociais que tenha identidades e interesses comuns, visando contribuir de alguma maneira para a ampliação dos direitos e deveres de cidadania. Tendo em vista que, a comunicação comunitária busca usar-se de meios que fortaleçam os laços sociais de uma comunidade, há uma relação importante com o direito de comunicar, que vem a ser um dos “principais direitos humanos presentes na vida dos sujeitos que produzem e consomem a comunicação” (HORLLE, COLPO, 2017, p. 6). Este, por sua vez, impacta em outros direitos, por ser um meio que as comunidades se organizam para buscar a cidadania. Peruzzo afirma que a comunicação participativa

É sem fins lucrativos e se alicerça nos princípios de comunidade, quais sejam: implica na participação ativa, horizontal e democrática dos cidadãos; na propriedade coletiva; no sentido de pertença que desenvolve entre os membros; na co-responsabilidade pelos conteúdos emitidos; na gestão partilhada; na capacidade de conseguir identificação com a cultura e interesses locais; no poder de contribuir para a democratização do conhecimento e da cultura. (PERUZZO, 2007, p.5)

Outra concepção intrínseca a ideia da comunicação comunitária, é a de comunicação para a cidadania, que tem papel de garantir que a informação chegue às comunidades como forma de reforçar os direitos que estes têm. “É papel da comunicação cidadã garantir que todos e todas tenham acesso à informação e essa precisa chegar e se fazer nas [...] comunidades, para

que os moradores [...] tenham a noção do que acontece em seu bairro, em sua cidade, em seu estado, em seu país e principalmente em seu reduto social” (LAHNI, OLIVEIRA, 2017, p. 3). Os meios de comunicação comunitários atuam justamente neste contexto, garantindo a identificação social dos sujeitos.

No geral, pode-se resumir a comunicação comunitária como oposta a comunicação de massa, constituindo-se em um processo horizontal e contra-hegemônica, que confere um sentido político de defesa aos interesses dos cidadãos, assim como na luta pela ampliação da cidadania (ORLANDINI, 2016). Sua importância na sociedade pode ser entendida à medida que vem para “despertar de pessoas, de gamas sociais e de povos inteiros para a busca de condições de vida mais dignas, pautadas pelo desejo de interferir no processo histórico, sua vontade de posicionar-se como sujeitos e seu anseio de realizar-se como espécie humana” (PERUZZO, 2004, p.25)

Compreender o conceito de comunidade também é relevante no entendimento da comunicação comunitária e das relações públicas comunitárias. Esta, como afirma César (2007, p.82), “se constrói [...] dentro de um contexto societário amplo, onde o convívio entre a diversidade e a heterogeneidade faz parte dessa realidade comunitária”, que está embutido ao conceito de cidadania, se comportando como sujeito social que se compromete com a transformação da realidade. Isso pressupõe uma ideia de proximidade, não se limitando somente a questões geográfica, mas também que se refere a elos criados entre os membros, que ressalta sentimentos de pertencimento, identidade e convergência de interesses. Bauman (2001) também conceitua comunidade, como uma “minorias ética”, que lutam para combater desigualdades, vindas de uma maioria que possui mais condições.

O mais forte sentido de comunidade costuma vir dos grupos que percebem as premissas de sua existência coletiva e ameaçada e por isso constroem uma comunidade de identidade que lhes dá uma sensação de resistência e poder. Incapazes de controlar as relações sociais em que se acham envolvidas, as pessoas encolhem o mundo para adaptá-lo ao tamanho de suas comunidades e agem politicamente a partir dessa base. O resultado é com frequência um particularismo obsessivo como modo de enfrentar e/ou lidar com a contingência. (BAUMAN, 2001, p. 91).

Traçando um olhar de Andrade, ao afirmar que a comunidade é “um agrupamento de pessoas que têm por característica essencial uma forte coesão, baseada no consenso espontâneo de seus integrantes e traduzida por atitudes de cooperação, em face de aspirações e interesse comuns”, pode-se ponderar que esta venha a se tornar um importante público para as relações públicas. Em vista que as relações públicas comunitárias trabalham dentro, com e em função da comunidade, este “trabalho comunitário” (BORDENAVE e CARVALHO, 1979) dá oportunidade às pessoas para expressarem a sua voz, de maneira a desenvolver uma consciência



crítica e a capacidade de julgar as mensagens e informações que chegam até elas, bem como capacitar as pessoas a participarem na tomada de decisões. Associando-se com o conceito de “educação libertadora” de Paulo Freire, sugere que os profissionais de relações públicas, ao realizar o trabalho comunitário, posicionam-se como alguém integrante do grupo, e não apenas transmissor de conhecimentos. Ou seja, não seria apenas uma questão de trabalhar em função de um grupo, mas sim de trabalhar com o grupo (KUNSCH, M., 1984).

Estas ideias condizem também com os pensamentos de Mário Kaplún, que ressalta a importância da participação e do protagonismo da população diante os meios de comunicação. Para ele, a comunicação é “um mecanismo de formação, organização social e de difusão de conhecimento” (COELHO, 2009, p.6). O método do Cassete-Fórum, desenvolvido por Kaplún, caracteriza-se por prezar pela real participação das pessoas na determinação dos conteúdos a serem veiculados nos meios de comunicação. Este modelo, se aplica principalmente no jornalismo, que mais do que informar, tem a intenção de contribuir para a discussão de assuntos importantes para uma comunidade, mas também se aplica as Relações Públicas, a medida que está entendendo que seus públicos são seres conscientes e com voz ativa. Ademais, assim como Freire, Kaplún relaciona a comunicação com a educação, afirmando o papel que essa tem de transformar e libertar, que busca colocar os sujeitos participantes da comunicação como seres pensantes e críticos.

Lo que importa aquí, más que enseñar cosas y transmitir contenidos, es que el sujeto aprenda a aprender; que se haga capaz de razonar por sí mismo, de superar las constataciones meramente empíricas e inmediatas de los hechos que la rodean (consciencia ingenua) y desarrollar su propia capacidad de deducir, de relacionar, de elaborar síntesis (consciencia crítica) (KAPLÚN, 1998, p. 51).

Dentro da Comunicação Comunitária, há diferentes conceitos, teorias e temáticas que complementam a comunicação dentro dessa perspectiva. A própria teoria das Relações Públicas Comunitárias, que está embasada na Comunicação Comunitária, conceitos de Comunicação Dialógica e Não-Violenta e a função social que os comunicadores adotam a medida que atuam nessa direção, são temáticas a serem trabalhadas nesta pesquisa.

## 2.1 RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS

A discussão acerca das Relações Públicas Comunitárias, na sua prática e teoria, surge nos anos 1980, com o aumento dos movimentos sociais e o desenvolvimento da comunicação comunitária. À medida que os indivíduos tornaram-se mais conscientes de seus deveres e direitos enquanto sujeitos pertencentes de uma sociedade, e as organizações, com um senso de responsabilidade de exercerem um papel na construção da cidadania, preocupando-se em atuar

com programas sociais, é que as Relações Públicas passam por uma significativa transformação. Entretanto, é equivocado afirmar que essa “outra” visão das relações públicas só se iniciou em 1980. Margarida Kunsch, em um artigo publicado em 2001, afirma que já havia estudiosos que preocupavam-se com a função social dos profissionais de Relações Públicas, como é o caso de Edward Bernays, em 1920, já “defendia que a base consistente para a prática de relações públicas corretas e eficientes estava nas ciências sociais e na sociedade democrática” (BERNAYS, 1920 apud KUNSCH, 2007b, p. 107).

Tratando de autores brasileiros, Kunsch destacava Cândido Teobaldo de Sousa Andrade, que por meio de sua tese de doutorado, em 1970 (Psicologia das relações públicas), afirmava que era preciso ter uma convergência entre interesses públicos e privados, para assim alcançar uma conscientização social das organizações. O autor ainda reforça que o papel das relações públicas também se encontra como uma ação conjugada em relação a objetos comuns entre organizações (estas também se referindo a pessoas, figuras públicas, governos, autoridades) e seus públicos, de maneira que promovesse um desenvolvimento recíproco. Outras obras e estudos contemplam a questão social da atividade de Relações Públicas, envolvendo as mais diversas temáticas, como comunidade, movimentos sociais, comunicação alternativa e participativa.

Porém, é somente em 1980 que se enxerga significativamente a transformação da Relações Públicas para uma perspectiva comunitária e social. No Brasil, foi através do IX Congresso da União Cristã Brasileira de Comuniação Social (UCBC), que incluiu em sua programação um painel voltado às relações públicas a serviço dos interesses da comunidade, assim como dos movimentos sociais. Importantes autores e pesquisadores fizeram parte do painel, tais como José J. Querioz, Cícilia Krohling Peruzzo e Margarida Krohling Kunsch. Sendo assim, este evento é um marco para as relações públicas comunitárias, que “fez germinar uma nova esperança de vida para essa área” (KUNSCH, M., 1987, p. 50 apud KUNSCH, W., 2007b, p. 111) Queiroz afirma que era um momento de refletir sobre o profissional de relações públicas, transformando-se de “‘ser de contato’ em ‘ser de relações’; sacudir a passividade política; aprender a atuar grupalmente; e pôr à disposição das classes subalternas as suas técnicas, dentro de uma ‘metodologia da troca’” (KUNSCH, 2007b, p.111).

A partir disso, diferentes estudos surgem, contribuindo para o reconhecimento da área. A tese de Peruzzo, defendida em 1981, que focou-se na utilização de relações públicas nos movimentos sociais, vinha confrontando qual era a real essência das relações públicas, o que causou desconforto em organizações e profissionais por colocar a atividade “na contramão” do que ela vinha sendo considerada ao longo dos anos desde o seu surgimento. Peruzzo levanta o

questionamento de que estas devem basear-se na educação libertadora, muito defendida por Paulo Freire, em que se luta pelo “homem-pessoa”, aquele capaz de transformar o mundo. Assim, nas palavras de Peruzzo (1982), as “relações públicas não são um simples conjunto de técnicas, mas todo um processo científico em que se busca conhecer, articular e transformar o homem, a sociedade e o mundo para construir o mundo, a sociedade e o homem.”.

Peruzzo, em outra obra discorre que, as relações públicas “para contribuir efetivamente para a transformação social, devem alicerçar-se em novos fundamentos, na concepção libertadora de educação e na interdisciplinaridade” (KUNSCH. W, 2007b, p.114). Para isso, é necessário que se favoreça a articulação, a conscientização e a ação coletiva, para que se tenha um conteúdo político que venha a forjar a cidadania.

Outra importante contribuição foi da Margarida Kunsch, que também vinha a debater sobre as relações públicas comunitárias. Em um artigo publicado em 1984, Kunsch afirmava que “o conceito das relações públicas comunitárias diz respeito com prioridade, apenas ao trabalho realizado diretamente com a comunidade, dentro dela e em função dela” (KUNSCH, M., 1984 apud KUNSCH, W., 2007b, p. 112). Regina César Escudero, em seu artigo publicado em 1987, foi motivado pela visão que o profissional de relações públicas deve adotar princípios libertadores ao aplicar as técnicas, o que faz com que os sujeitos envolvidos sejam sujeitos de ações de transformação social.

Com estas e demais contribuições, o partir de 1980, um novo olhar sob as Relações Públicas surge, confrontando o tradicional e a visão mercadológica que até então estava associada a profissão. Não somente na teoria isso vinha acontecendo. As universidades passaram a apresentar mais interesse na área e nos fundamentos que estavam envoltos dela, servindo como objeto de estudo e de projetos, até mesmo de agências experimentais, que a sua maneira, buscavam formas de disseminar as relações públicas comunitárias.

Caminhando com os conceitos de comunicação comunitária e comunidade, é possível melhor compreender o que é as relações públicas comunitárias. Quando se trata das relações públicas comunitárias, não se restringe a sua atuação somente à movimentos sociais, mas também está presente em outros espaços, como Organizações Não Governamentais (ONGs) e instituições públicas e privadas, que buscam contribuir para a construção e preservação da cidadania. Cesar, ao relatar sobre a importância das relações públicas comunitárias nas mais diversas áreas da sociedade, afirma que estas

São práticas coletivas que transcendem a satisfação objetiva das necessidades do aqui-e-agora, essenciais à nossa sobrevivência, que devem estar articuladas entre todos os segmentos da sociedade, sejam eles de direita ou de esquerda, empresariais ou populares, alinhados ou não a determinado partido político.

Trata-se de um novo paradigma de intervenção do indivíduo como cidadão ante a sua realidade, assumindo papel fundamental de articulador e gestor da transformação social. (CÉSAR, 2007, p. 83)

Portanto, define-se as relações públicas comunitárias como uma prática que vai além do tradicional, buscando atuar de maneira interativa, em que o profissional, como um articulador e incentivador, deixa de ser um mero transmissor de saberes e técnicas antes aprendidas. Para tanto, é necessário que se deixe de ser apenas um “consultor”, mas participe das vivências e necessidades da comunidade, trabalhando dentro e em função dela, usando-se da sinceridade, verdade e transparência. Com base nisso, alguns princípios surgem para nortear as ações das relações públicas nesse contexto comunitário. Kunsch (2007b) pontua alguns deles, tais como:

- Reconhecer a complexidade social e ter visão de mundo, onde se supera a visão reducionista da sociedade, como aquela que se restringe à uma população que habita em determinado território, com suas leis e normas próprias. Ou a visão de comunidade como um simples aglomerado de pessoas, sem participação ativa da construção de ideias comuns.
- Dominar teorias, técnicas e instrumentos de relações públicas, em que, na perspectiva social e comunitário, é fundamental que o profissional entenda a comunidade em que está trabalhando com, criando canais de diálogo, políticas abertas, conhecendo o perfil dos seus públicos e prezar pela participação desses.
- Ter a educação libertadora como norteadora das ações. Pensar dessa forma, torna os profissionais de relações públicas como agentes de transformação social. Baseado nos princípios de Paulo Freire (1979, p. 66), em que “ninguém se educa a si mesmo – os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”, as relações públicas acabam por estar inseridas na concepção libertadora da educação. Assim, o profissional em um processo empático, estará engajando-se verdadeiramente com a comunidade e se ajusta a seus interesses e necessidades, “capaz de desenvolver um trabalho participativo, fugindo de uma atividade que seja mera extensão de uma ‘educação bancária’<sup>8</sup>” (KUNSCH, M. 2007b, p. 176).
- Valorizar a cidadania e a solidariedade humana. Tal apreensão, propende a encarar o profissional também como indivíduo e cidadão, que deve cultivar a solidariedade e outros valores humanos e sociais, para ajudar na construção de uma sociedade mais justa e igual. Para tal, é primordial ter a ética como princípio balizador.

---

<sup>8</sup> Educação bancária: ideia de simplesmente “transferir” conhecimento, com uma relação unilateral entre educador e educando (Paulo Freire).

Além desses princípios, de modo a pensar coletivamente, e como uma tentativa de auxiliar à construção de uma sociedade mais justa, cidadã e solidária, fundamentado no diálogo, Peruzzo (1993, p. 128-129) traça outros princípios que comprometem com a transformação da sociedade e estão ligados com uma concepção de mundo e uma concepção de seres humanos:

- a) acredita no homem, na sua potencialidade de construir uma sociedade justa e livre;
- b) enxerga a desigualdade social, as contradições de classes e querem o bem-estar, a plenitude dos direitos da cidadania assegurada para todos os homens;
- c) acredita nas possibilidades de mudanças e na sociedade civil como gestadora de mudanças e de nova hegemonia;
- d) implica a interdisciplinaridade entre vários campos do conhecimento e da ação político-educativa;
- e) se realiza de modo orgânico ao interesse público, e preferencialmente inserida em experiências concretas e alicerçadas na metodologia de uma educação popular libertadora;
- f) favoreça a ação coletiva, a autonomia, a partilha do poder de decisão, a co-responsabilidade.

Estas características presentes no cerne da conceituação das relações públicas comunitárias, mesmo que não tão nitidamente, baseiam-se nos pensamentos de Paulo Freire, ao defender a educação libertadora, uma vez que esta é “capaz de promover a consciência reflexiva, o discurso crítico, e dessa forma, a construção e reconstrução da realidade” (GOMES, 2018, p. 7). Portanto, se fomenta as características das relações públicas comunitárias quando estas estão pautadas em três perspectivas: Libertadora, Educativa e Dialógica (LED). Libertadora ao ajudar o movimento a desvincular-se de estigmas, preconceitos e padrões moralmente corrompidos socialmente, como meio de promover a liberdade de expressão de todos os sujeitos envolvidos; Educativa, que empenha-se em esclarecer pressupostos básicos, para estimular o reconhecimento de novos horizontes que sejam referências para mudanças de atitudes e mentalidades nos sujeitos; e Dialógica, para que não haja uma comunicação de mão única, mas sim a participação dos sujeitos no processo educacional (GOMES, 2018).

Murade (2007) refere que quando as relações públicas comunitárias se fundamentam nesses princípios, tornam-se, o que ele denomina, de relações públicas educacionais, uma vez que “já não se trata mais de informação, mas de formação, na qual o conhecimento construído pela comunidade vale tanto quanto o conhecimento científico, pois ganha em significado, a partir do momento em que estabelece relação/transformação da realidade” (MURADE, 2007, p. 160). Dessa forma, em resumo, as relações públicas e a comunicação neste contexto terá como alvo a compreensão mútua, que busca a corresponsabilidade e a participação democrática. E é somente com a Educação Dialógica de Paulo Freire que será capaz de “promover a consciência reflexiva, o discurso crítico, e dessa forma, a construção e a reconstrução da realidade”, reforçando a ideia de que “a educação é comunicação, é diálogo, na medida que não

é a transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados” (GOMES, 2018, p. 7). Juntamente com a comunicação dialógica e não-violenta tornaram-se ferramentas essenciais para a prática das relações públicas comunitárias, explorado no próximo tópico.

## 2.2 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA E DIALÓGICA

O ato de se comunicar, como forma de expressão e de transmitir mensagens e informações, está presente em todos os momentos da história da humanidade. Entretanto, esta prática advém de resultados de vivências, experiências e processos sociais que se transformam, na medida em que ocorrem, em processos particulares, baseado em aprendizagens culturais. Dentro das mais variadas formas de se comunicar, a violência é uma delas, que se manifesta e é reproduzida de maneira perversa e violadora da liberdade humana (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020). O conceito de violência é discutido juntamente com a Comunicação Não Violenta, como maneira de melhor compreendê-la.

Assim, pode-se entender a violência como forma de comunicação ao relacioná-la com o uso do poder que um tem sobre o outro, criando uma situação de oprimido e dominado. Portanto, uma relação de poder, que tem a capacidade de perpassar relações interpessoais, pode tornar-se abusiva e violadora de direitos, que coloca o outro numa posição de silêncio e de opressão. Logo, é nítido que a comunicação envolve questões políticas, ideológicas e culturais que fundamentam e determinam as formas de linguagem dos discursos presentes na sociedade.

Outro importante conceito é o da cultura da paz, que vem a romper com toda a lógica opressora, dominadora e de exclusão presente num sistema social marcado pela injustiça. Esta por sua vez, possui uma importante relação com a garantia e materialização dos direitos humanos (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020). Nesta percepção, trabalha-se com dois tipos de paz: a negativa e a positiva. De acordo com Galtung (1990, p. 298) “a paz negativa é a mera ausência da guerra, o que não elimina a predisposição para ela ou a violência estrutural da sociedade”. Já a paz positiva, caracteriza-se por ser uma forma de prevenção contra a guerra, que busca construir uma sociedade melhor, em que as pessoas partilham do espaço social, buscando por intermédio de processos coletivos e mudanças na educação formal e não formal, criar novas formas de sociabilidade (GALTUNG, 1990). É justamente a paz positiva, como um elemento da comunicação, que se faz presente na conceituação da Comunicação Não Violenta.

Assim, num cenário de disputas e tentativas de mudanças nas demandas sociais, surge então, a Comunicação Não Violenta (CNV). Conceito desenvolvido por Marshall Rosenberg, a CNV

se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas, Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos – de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros – e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento (ROSENBERG, 2006, p. 21)

Logo, a CNV alinha-se a totalidade do ser social, envolvendo questões emocionais, biológicas, psicológicas, espirituais e sociais. Ela “permite melhorar o modo como se expressa e se ouve os demais, sendo profundamente pautada na compaixão e na empatia, fortalecendo a humanidade ainda que diante de circunstâncias hostis” (MONTEIRO *et al*, 2020, p.132). Como uma ferramenta comunicacional, permite que haja a melhor articulação do que se sente de maneira clara, objetiva e honesta, por meio de “um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar [...] nossas emoções” (ROSENBERG, 2006a, p. 76). Além disso, a CNV, facilita a criação de um diálogo aberto na resolução de conflitos, em que, no processo de relacionamento presente no ato de se comunicar, há a posição de quem fala e de quem ouve, com um movimento de troca, caracterizando-se por manter um diálogo no qual ambos se encontram numa posição de articuladores e ouvintes. A CNV usa de uma alfabetização em sentimentos que busca “gerar relações honestas e empáticas que, [...] poderão atender às necessidades dos envolvidos” (CARLOS; OLIVEIRA; BRUM, 2019, p. 21).

Ao abordar a Comunicação Não-Violenta, seu desenvolvimento ocorre em quatro etapas: observação, sentimentos, necessidades e pedido, que juntas “compõem o todo das sucessivas aproximações para a construção orgânica e viva de uma resposta a necessidade comum” (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020, p.67). Entretanto, é preciso que esteja presente em todas estas etapas a “empatia”, que como afirma Rosenberg (2006, p. 21-22),

nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas consciente, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática.

Com uma postura empática, é possível que a comunicação seja meio para a resolução de conflitos, que explora cada etapa da CNV por meio de uma via dialógica, em que se busca a resolução e atende-se as necessidades humanas, e por meio de uma via dialética, como um componente de análise e intervenção da realidade, que está conectada a uma ideia de sair da singularidade e parte para a universalidade, e vice e versa.

A primeira etapa é a observação, momento que se faz necessário separar a observação da avaliação, a fim de evitar generalizações. Ou seja, se torna fundamental que neste processo ao se observar algo, se faça sem julgamentos, rótulos ou comparações, mas sim de maneira clara e que esteja de acordo com um contexto (MONTEIRO *et al*, 2020). Quando isto é

realizado, há o envolvimento da empatia na comunicação. A segunda etapa, o sentimento, envolve a dimensão emocional dos seres humanos e a sua capacidade de sentir e entender o que se sente, além de se responsabilizar por seus sentimentos, de forma que permite que a pessoa rompa com o processo de alienação que tenha de si mesma (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020). Nesta etapa, é imprescindível que os sentimentos sejam expressados da melhor maneira. Para tanto, é preciso o uso correto de palavras e frases que expressam verdadeiramente o que a pessoa está sentindo.

A terceira etapa, a necessidade, diz respeito a identificar as raízes e as necessidades por trás dos sentimentos, de maneira que uma está ligada com a outra. “É na gestão dos sentimentos que se abre a capacidade de acolher as necessidades dos outros assim com as próprias necessidades não atendidas (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020, p. 70). As necessidades muitas vezes não são atendidas e a expressão delas pode ser dificultada por uma série de obstáculos. Entender essas dificuldades ajuda a entender melhor o outro durante um diálogo.

Por fim, há a quarta e última etapa – o pedido, apresentando-se como o caminho para alcançar as respostas empáticas no processo de resolução de conflitos. Rosenberg afirma que,

o quarto e último componente desse processo aborda a questão do que gostaríamos de pedir aos outros para enriquecer nossa vida. Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, depois de expressarmos o que estamos observando, sentindo e precisando, fazemos então um pedido específico: pedimos que sejam feitas ações que possam satisfazer nossas necessidades (ROSENBERG, 2006, p. 103).

Uma vez que um conflito se encerra somente quando há ações concretas que venham a atender às necessidades manifestadas por todas as partes envolvidas, o pedido só será expresso depois que houver a vivência das pessoas em todo o processo coletivo e dialógico (OLIVEIRA; MENDONÇA; COFFI, 2020). Para tal, é essencial que, assim como no componente sentimentos, se faça o uso de palavras e frases claras e objetivas, que não dê espaço para o outro formular suas próprias conclusões do que seria o pedido. Logo, é “importante ter consciência dos sentimentos e necessidades, pois elas capacitam a expressão específica do que se quer, com clareza” (MONTEIRO *et al*, 2020, p. 135).

Além disso, a importância da CNV está no fato de que a comunicação passa por diferentes setores e áreas na sociedade e está presente em todo e qualquer relacionamento, seja coletivo ou interpessoal. Logo, usar da não violência, é construir relacionamentos que sejam pautados na empatia.

A não violência é um critério fundamental tanto no nível interpessoal como na produção de discursos planejados. A comunicação atua como mediadora em todos os contextos, e os objetivos e enfoques que lhe damos – ou o quão conscientes sejamos das representações e reconhecimento mútuo ou exclusão que construímos a cada passo – determinarão as relações que estabeleceremos ou reconfiguraremos. Nesse sentido,



eu gostaria de ressaltar, novamente, a gravidade da violência cultural, especialmente em relação aos discursos hegemônicos que invisibilizam relações de violência, que excluem coletivos e formas de fazer e que impedem o início de um diálogo sobre determinadas opções alternativas. (ALDÁS, 2018, p. 24)

Outra importante questão a ser trabalhada dentro da CNV é como esta promove uma cultura de paz, que é definida como

um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados: a) No respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não-violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação; c) No pleno respeito e na promoção de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais; d) No compromisso com a solução pacífica dos conflitos; i) Na adesão aos princípios de liberdade, justiça, democracia, tolerância, solidariedade, cooperação, pluralismo, diversidade cultural, diálogo e entendimento em todos os níveis da sociedade [...]. (Resolução 53/243/1999 da ONU).

Um exemplo de como a CNV pode ser praticada para promover a cultura da paz é através dos Círculos de Construção da Paz, que é compreendida como um espaço que “[...] respeita a presença e dignidade de cada participante, valoriza as contribuições dos participantes, salienta a conexão entre todas as coisas, oferece apoio para a expressão emocional e espiritual e dá voz igual para todos” (PRANIS, 2010, p. 18). Com sua origem na cultura dos indígenas norte-americanos, um círculo de construção da Paz permite que através da fala e da escuta, há um processo de reconhecimento, não somente do outro, mas também de si mesmo, de maneira em que prevalece uma conexão empática (CARLOS; OLIVEIRA; BRUM, 2019). Sua relação com a cultura da paz é direta, uma vez que tem a capacidade de fomentar e incentivar a cultura da paz, que juntamente com a Comunicação Não-Violenta, possibilita que culturas, realidades e comunidades passem por transformações.

Tal prática pode ser também usada pelos profissionais de comunicação, ao abordar questões necessárias para comunidades e grupos mais vulneráveis, como os Direitos Humanos dentro do fluxo migratório venezuelano. Além de ser uma forma que venha a respeitar a cultura dessas pessoas e promover a paz, democracia e cidadania, com os círculos de construção da Paz, é possível que coloca cada um deles como protagonistas e agentes transformadores de sua realidade, em um processo constante de liberdade e empatia.

Isto posto, a Comunicação Não-Violenta, torna-se uma importante ferramenta a ser usada por profissionais da comunicação nos seus mais diversos ramos de atuação. Mais especificamente, na atuação junto à comunidade e grupos mais vulneráveis, que tem a presença de conflitos em seu histórico e em seu cotidiano, a CNV, venha a assegurar a resolução deles de maneira pacífica e empática, e colabora com a comunicação comunitária, para tornar as pessoas como participantes ativos da comunicação.

Além da CNV, a comunicação dialógica também é uma importante ferramenta para os comunicadores. Defendida por Paulo Freire, esta comunicação se caracteriza pela coparticipação dos sujeitos em torno do objeto que se quer conhecer. Quando a comunicação é dialógica, há a presença da reciprocidade, não estando exclusiva somente a transferência de conhecimento de um sujeito a outro. Como modelo comunicacional, a Comunicação Dialógica é uma perspectiva que condiz com o apoio às lutas populares. Assim, “o sentido de comunhão faz com que no processo de comunicação, os emissores – tão privilegiados em outros contextos – tenham um compromisso ideológico com os receptores, através do uso de um universo conceitual e vocabular compatível entre emissor-receptor” (COSTA, 2015, p. 200).

Freire, defende a comunicação dialógica como solução para a ideia do extensionismo, que coloca o emissor em posição de razão e dominação, que não considera o receptor como sujeito também pensante, mas sim como inferior. Logo, para romper com esse pensamento há a ideia de dialogicidade. Freire, diz então que, “ser dialógico é não invadir, é não manipular, é não *sloganizar*. Ser dialógico é empenhar-se na transformação constante da realidade” (FREIRE, 1983, p.28). A ideia de realidade torna-se um dos elementos básicos da comunicação, assim como a transformação dela, uma vez que, o contexto, a situação, os sujeitos participantes, os conteúdos e mensagens compartilhados e os meios de transmissão, são componentes da comunicação e devem todos serem levados em conta no momento que se pratica o diálogo.

Ainda no que diz respeito as ideias de Paulo Freire, o diálogo é essencial para manter uma comunicação humanizada e transformadora:

O diálogo é o encontro amoroso dos homens que, mediatizados pelo mundo, o “pronunciam”, isto é, o transformam, e, transformando-o, o humanizam para a humanização de todos. Este encontro amoroso não pode ser, por isto mesmo, um encontro de inconciliáveis. Não há nem pode haver invasão cultural dialógica; não já manipulação nem conquista dialógicas: estes são termos que se excluem (FREIRE, 1983, p. 28).

A educação, também trabalhado por Freire, é um conceito que se relaciona com a comunicação e o diálogo, em que “a educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados” (FREIRE, 1983, p. 46). Dessa forma, se trabalhadas juntas, estarão a serviço da libertação, estimulando a reflexão e a ação dos sujeitos conforme a realidade em que estão inseridos. Assim, a educação libertadora de Freire, que promove uma consciência reflexiva, um discurso crítico e a construção da realidade (GOMES, 2018), passa a ser intrínseca a ideia de comunicação, trabalhada em cima de três importantes conceitos: liberdade, educação e diálogo. Ademais, a educação passa a ser problematizadora. O autor defende que:

O diálogo e a problematização não adormecem a ninguém. Conscientizam. Na dialogicidade, na problematização, educador-educando e educando-educador vão ambos desenvolvendo uma postura crítica da qual resulta a percepção de que este conjunto de saber se encontra em interação. Saber que reflete o mundo e os homens, no mundo e com ele, explicando o mundo, mas sobretudo, tendo de justificar-se na sua transformação (FREIRE, 1983, p. 36).

Além disso, a comunicação dialógica incentiva a reflexão crítica e coletiva do mundo, tornando-se importante para tratar de assuntos primordiais para o bom funcionamento de qualquer sociedade. O comunicador/educador jamais falará por eles, mas será mediador e agente de transformação, que os ajudam a expressar sua voz diante das inconformidades e desigualdades do mundo. E isso ocorre por meio do diálogo. Freire afirma que no processo de libertação dos oprimidos, o diálogo se desenvolve com base no amor.

O diálogo não pode existir sem um profundo amor pelo mundo e pelos homens. Designar o mundo, que é ato de criação e de recriação, não é possível sem estar impregnado de amor. O amor é ao mesmo tempo o fundamento do diálogo e o próprio diálogo (FREIRE, 1980, p.83).

Outro importante aspecto que Freire trabalha no diálogo, é a questão da fé, em que é crucial que no processo de comunicação acredite-se na capacidade dos sujeitos de transformarem sua realidade. Aquele que utiliza do diálogo é um ser “crítico e sabe que embora tenha o poder de criar e de transformar tudo, numa situação completa de alienação, pode-se impedir os homens de fazer uso deste poder” (FREIRE, 1980, p. 84). Por fim, todos esses aspectos tornam o diálogo, além de transformador e libertador, em uma ação revolucionário, sendo a própria essência dessa ação.

Apesar de Paulo Freire ter seus ideais e pesquisas voltados para a educação e pedagogia, é possível relacionar seus pensamentos com a comunicação, encarado os comunicadores como os educadores e as comunidades em que atuam, como educandos. Portanto, o “papel do educador [comunicador] está em dialogar com os educandos [comunidades] sobre a visão do mundo de cada um e não estabelecer conteúdos relacionados à sua visão de mundo” (AGOSTINI, 2009, p.21). Ou seja, é necessário que um profissional da comunicação saiba colocar-se no lugar do outro, entendendo sua realidade e estando disposto a se engajar com a comunidade e ajustando-se conforme as suas necessidades e interesses, pautando o que for necessário em cima de um diálogo e fomentando a participação. É com a comunicação dialógica que o comunicador, enquanto agente transformador, auxilia os demais a compreender melhor o mundo e o papel que possuem nele. Junto com a Comunicação Não-Violenta, forma-se poderosas ferramentas de comunicação que trabalham em prol das pessoas e pelo bem-estar social.

## 2.3 FUNÇÃO SOCIAL DOS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO

A atuação dos profissionais de comunicação, quando voltada para a perspectiva comunitária, tem seus princípios baseados na participação, democracia, corresponsabilidade e cidadania. Com isso, deixam de executar somente as suas funções “tradicionais”, voltando-se também para funções sociais, que visam o bem-estar da sociedade e que se fundamentam em questões que reforçam o papel do comunicador como agente transformador e profissional com responsabilidade social.

### 2.3.1 Função Social das Relações Públicas

O entendimento do que é as Relações Públicas é diversa, apresentando as mais variadas definições e conceituações a que a atividade se refere. Iniciando-se com um dos primeiros estudiosos da área, Edward Bernay entendia por relações públicas como uma atividade que, por meio da informação, da persuasão e do ajustamento, buscava instituir o apoio público para uma atividade, causa, movimento ou instituição. Porém, essa visão mudou ao longo dos anos, principalmente no que se diz respeito ao uso da palavra persuasão. Assim, em 1968, a Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP), definiu a atividade baseando-se na ideia de compreensão mútua e como:

o esforço deliberado, planejado, coeso e contínuo da alta administração, para estabelecer e manter uma compreensão mútua entre uma organização, pública ou privada, e seu pessoal, assim como entre essa organização e todos os grupos aos quais está ligada, direta ou indiretamente. (ANDRADE, 1983).

Uma outra importante conceituação das relações públicas se deu na Assembleia Mundial de Relações Públicas, realizada em 1978, no México, em que se reconheceu que

[...] o exercício profissional das Relações Públicas requer ação planejada com apoio na pesquisa, na comunicação sistemática e na participação programada para elevar o nível de entendimento, solidariedade e colaboração entre uma entidade e os grupos a ela vinculados, num processo de interação e de interesses legítimos, para promover seu desenvolvimento recíproco e da comunidade a que pertencem (CARVALHO, 2017).

Entretanto, estas definições restringem-se a uma visão mais tradicional da profissão, que tem sua lógica baseada na relação organização-públicos, voltando-se para a ideia mercadológica do que se trata as relações públicas. Nessa perspectiva, diversos autores apontam funções dos profissionais que fazem possível a prática das relações públicas. No IV Congresso Mundial de Relações Públicas, em 1967, foi determinado as funções básicas da profissão: assessoria, pesquisa, planejamento, execução (comunicação) e avaliação. Além dessas, Kunsch

(2003) traça uma nova concepção, resumindo-as em quatro funções: administrativa, estratégica, mediadora e política.

A função administrativa objetiva atingir toda a organização, por meio de atividades específicas, que vão integrar e gerar uma maior interação entre todos os setores e/ou departamentos pertencentes a organização. Assim sendo e possível que se desenvolva e promova canais mútuos de comunicação, de maneira a enfatizar a responsabilidade da administração em estar de acordo com o interesse público. Para tanto, utilizar-se da pesquisa, de técnicas e da ética de comunicação como ferramenta principal, antecipa tendência e cria um bom sistema preventivo. Assim, essa função vem a avaliar as atitudes do público, em que “identifica as políticas e procedimentos de uma organização com o interesse público e executa um programa de ação e comunicação para obter a compreensão e aceitação do público” (SIMON apud KUNSCH, 2003).

Na função estratégica, as Relações Públicas atuam na contribuição para o valor econômico e da imagem da organização. Serve como forma de auxiliar a organização a atingir seus objetivos, para então, cumprir a missão, desenvolver a visão e cultivar os valores (KUNSCH, 2003), e a maneira como esta deve se posicionar diante de seus públicos e da sociedade. Para isso, é preciso adotar medidas e uma comunicação estratégica, na qual cria-se canais de comunicação para buscar uma confiança mútua entre organização e público. É nesta função que fica notável a ligação que as relações públicas possuem com pesquisa, planejamento e gestão estratégica (LERY, 2019).

A função mediadora, atua diretamente na relação organização-públicos, trazendo em seu âmago uma comunicação eficiente. Para tanto, age não somente como um mero mediador para informar um dos lados da relação, mas também tem “como principal objetivo fazer os dois lados, que estão se comunicando, entenderem-se, proporcionando, assim, um intercâmbio de informações” (LERY, 2019, p. 62). O ato de praticar a comunicação de modo a estimular o entendimento mútuo, promovendo o diálogo e a harmonia é o que caracteriza as relações públicas com uma função mediadora.

Por fim, a função política vem a lidar “com as relações de poder dentro das organizações e com a administração de controvérsias, confrontações, crises e conflitos sociais que acontecem no ambiente do qual fazem parte” (KUNSCH, 2003, p. 109). Nessa função, as relações públicas exercem o ato de administrar a convivência entre os sujeitos, com uma comunicação que visa entender os vínculos de poder que cada protagonista desse processo exerce. E como o poder está presente em todos os relacionamentos, ter esta função política permite a sobrevivência das organizações com relacionamentos duradouros.

Como já explicado, estas quatro funções surgem num contexto das relações públicas mais tradicional, voltado ao mercado e limitando-se muitas vezes somente às organizações entendidas como empresas. Entretanto, nas relações públicas comunitárias, há outra importante função, que surge baseada num contexto de comunidades e sociedade. A função social, característica das relações públicas comunitárias, se responsabiliza então, por consolidar estratégias dialógicas da comunicação social, assim como o de desenvolvimento de diferentes movimentos sociais e da comunidade com qual trabalha. Para isso, fundamenta-se no planejamento participativo, aquele em que a participação dos sujeitos é crucial para o processo comunicacional. Dessa forma, o profissional trabalha como facilitador dessa participação e para mostrar o valor dessa na sociedade, oferecendo informações e ferramentas de comunicação para as comunidades, para que se fomente a produção de autoconhecimento, que é defendido pelas relações públicas comunitárias, quando essa é norteada pela educação libertadora e transformadora (MURADE, 2007).

É nesse momento que a função social passa a também ser instrumental, possibilitando que haja uma “leitura do contexto com a comunidade e não para a comunidade” (MURADE, 2007, p. 161), reforçando a necessidade da comunicação participativa no meio comunitário. Esta, por sua vez, baseia-se no modelo simétrico de duas mãos, onde a troca, o compartilhamento e o diálogo são essenciais.

Juntamente com a função social, há a função de planejamento. Kunsch (2009) afirma que é preciso usar dos princípios gerais e das técnicas de planejamento, voltando-se para a ideia de participação. Terá, então, como objetivo a construção de espaços democráticos e de cidadania, que possibilita a intervenção social. No entanto, os profissionais precisam estar engajados e ter uma postura que facilite os processos participativos na comunicação. O planejamento participativo é entendido como uma maneira de contribuir para mudanças efetivas da realidade.

Entretanto, nas relações públicas comunitárias, o ideal é não se conter a somente uma ou duas funções, e sim, conseguir consolidar todas. Logo, o profissional deve ter em mente que as funções estratégicas, mediadoras, políticas e administrativa, com as funções social e de planejamento, irão contribuir para o crescimento social, democrático e de bem-estar comunitário. À exemplo disso, está na tentativa de adaptar as funções “tradicionais” à realidade da comunidade, como ocorre com a função estratégica que passa a ser encarada como forma de “ajudar a alcançar os objetivos sociais da comunidade, gerando principalmente a co-responsabilidade, ou seja, fazer com que a comunidade também se aproprie das necessidades do movimento e o ajude a crescer” (GOMES, 2018, p. 6).

Assim, entende-se que, a partir dessa visão, as relações públicas comunitárias, com suas funções, devem vir a favorecer a articulação, a conscientização e a ação coletiva da comunidade, criando um conteúdo político que seja capaz de forjar a cidadania. Uma vez que estão envolvidas na construção da cidadania, a “sua função social de práxis [volta-se] para a transformação social, no estabelecimento da integração entre Estado, mercado e sociedade. Com essa perspectiva a área ganha uma nova dimensão, pois a interlocução entre os diversos setores da sociedade é imprescindível para a ação integral” (GOMES, 2018, p. 9).

### 2.3.2 Função Social dos Jornalistas

Assim como as relações-públicas, os jornalistas também possuem uma função social, à medida que trabalham em prol da sociedade. Medina (1982, apud PERDOMO, 2015, p. 15) “define que a função social implica em fornecer informações de modo exato e completo, para todos os grupos sociais e para que todos possam compreender os acontecimentos e ter conhecimento para tomar decisões de forma livre e judiciosa”. Esta ideia serve de fundamento para teorias como a do jornalismo público, que objetiva fornecer meios e ferramentas para que a sociedade exerça a democracia. É notável a importância dos jornalistas, em sua atuação dotarem-se da responsabilidade social, como é destacado pela Associação Brasileira de Imprensa (ABI), em que no seu princípio III, diz:

Informação em jornalismo é compreendida como bem social e não como uma comodidade, o que significa que os jornalistas não estão isentos de responsabilidade em relação à informação transmitida e isso vale não só para aqueles que estão controlando a mídia, mas em última instância para o grande público, incluindo vários interesses sociais. A responsabilidade social do jornalista requer que ele ou ela agira debaixo de todas as circunstâncias em conformidade com uma consciência ética pessoal. (ASSOCIAÇÃO...)

Ainda, o Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros, deixa claro que a responsabilidade que o jornalismo tem com a sociedade está intrínseco às questões de direitos humanos, principalmente o direito à informação. O Artigo 2º do Código afirma que

Art. 2º - Como o acesso à informação de relevante interesse público é um direito fundamental, os jornalistas não podem admitir que ele seja impedido por nenhum tipo de interesse, razão por que: [...] III - a liberdade de imprensa, direito e pressuposto do exercício do jornalismo, implica compromisso com a responsabilidade social inerente à profissão. (CÓDIGO..., 2007)

Para que o jornalismo tenha no seu cerne uma responsabilidade social, é necessário se comprometer com a sociedade em um ato de agir e refletir, para que assim, não seja um profissional que apenas trabalha na sociedade e comunidades, mas também que esteja com elas. Desta forma, com a reflexão, se tem consciência de si e de consciência crítica da realidade na qual está inserido. Isto supõe uma ação transformadora, que faz com que o trabalho do jornalista

não seja uma mera execução de técnicas, mas desenvolve-as como habilidades pautadas no agir e refletir (IJUIM, 2009).

Logo, a função social do jornalismo “[estabelece] pontes na realidade dividida, estratificada em grupos de interesses, classes sociais, extratos culturais e faixas até mesmo etárias” (MEDINA, 1982, p.22). Com isso, o jornalista, mais uma vez, deixa de executar simples técnicas de investigação e redação, para desenvolver uma apurada e cuidadosa habilidade de ver o mundo, como sujeito pertencente a esse.

Da mesma forma, ao concluir sua reportagem, o profissional não apresenta apenas um relato sobre fatos, pois o que viu, ouviu, sentiu e vivenciou foi processado pela sua inteligência e pelos seus sentimentos – um processo de atribuição de significados. Ele apresenta uma narrativa viva, uma construção da realidade, mediada pelo social. (IJUIM, 2009, p. 35)

Um meio de praticar isso é por intermédio da comunicação para a cidadania, que garante que as informações e conhecimentos cheguem às comunidades, colocando em prática o direito fundamental de acesso à informação. “A informação é um direito porta para o acesso a outros direitos” (LAHNI, 2014, p.71). E é o jornalista, enquanto agente transformador que possibilitará a circulação disso, seja através de si mesmo, ou de rádios, programas de televisão, jornal impresso que abrem a possibilidade de participação dos sujeitos e trata de pautas que convém com a realidade de todos. Assim, cabe ao jornalista

[...] produzir narrativas atravessadas por contradições, embates de visões de mundo, incertezas e interrogações[...]” – não as “certezas” que o impele a acusar e julgar. Se sua legítima especialização é a de produzir sentidos, o uso de uma “[...] linguagem dialógica enfrenta não apenas a polifonia, mas a complexidade conflitiva dos diferentes (MEDINA, 2006, p. 81-82).

Logo, uma ação em conjunta com os demais profissionais de comunicação em prol da sociedade, fortalece a função social tanto das relações-públicas, quanto dos jornalistas, que prezam pela conscientização e a ação coletiva da comunidade, para incentivar a busca pelos direitos, a transformação da sociedade e o alcance da cidadania.

## 2.4 COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS

A comunicação, por meio dos seus mais variados processos, sejam eles os canais de expressão, intercâmbio de informação e saberes, seus mecanismos de relacionamento entre pessoas, públicos e instituições, irá desempenhar um papel central na construção de cidadania. (PERUZZO, 2007a). Uma vez que a cidadania se concretiza na liberdade de opinião e expressão, de participação política e no acesso aos bens necessários a vida, compreende-se que onde há cidadania, há desenvolvimento social. Entende-se por cidadania como



a qualidade social de uma sociedade organizada sob a forma de direitos e deveres majoritariamente reconhecidos. Trata-se de uma das conquistas mais importantes na história. Do lado dos direitos, repontam os ditos direitos humanos [...], cuja conquista demorou milênios [...]. No lado dos deveres, aparece sobretudo o compromisso comunitário de cooperação e co-responsabilidade. Cidadania pressupõe o estado de direito, que parte, pelo menos na teoria, da igualdade de todos perante a lei e do reconhecimento de que a pessoa humana e a sociedade são detentores inalienáveis de direitos e deveres. (PERUZZO, 1998, p. 158).

Os questionamentos do papel da comunicação para a cidadania e o desenvolvimento social se intensificam quando surgem debates acerca do tema, principalmente alinhados com as reivindicações do Movimento dos Países Não-Alinhados, que criticam a desigualdade entre o Norte e o Sul. Assim, sob os auspícios da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), surge uma Nova Ordem Mundial da Informação e da Comunicação (Nomic), que tinha como proposta quebrar com a desigualdade existente no fluxo de informação internacional e criar políticas nacionais de comunicação. Estas deveriam se basear em uma comunicação autônoma e democrática, envolvendo desde a comunicação alternativa e participativa até os meios massivos. Essa vinculação com a realidade local e o uso de elementos da cultura e identidade nacional são considerados importantes elementos nos processos de desenvolvimento (PERUZZO, 2007a).

O uso dos meios de comunicação quando voltados para a cidadania e construídos pelos próprios cidadãos interagem-se com outras forças constitutivas da sociedade. O desenvolvimento, neste caso, só fará sentido se promover a igualdade e as mesmas oportunidades para todas as pessoas. Um meio de alcançar isso, é usar da comunicação para informar e promover os direitos humanos, que carregam em sua essência questões de igualdade e liberdade, pilares para a construção de uma sociedade justa. Peruzzo (2007, p.51), salienta como a comunicação tem um papel importante na sociedade contemporânea, em que

a evolução das tecnologias de informação e comunicação vem contribuindo para mudar os modos de vida, as culturas e as formas de intervenção social. Uma vez que havendo a decisão de colocar essas tecnologias a serviço da população e, por meio delas, dar acesso às informações, às culturas, à educação etc., elas desempenham papel primordial no desenvolvimento social e da cidadania.

A comunicação comunitária vai trabalhar articulando-se aos movimentos populares e a outros contextos, buscando a cidadania, como meio de mobilização da população. É somente no processo de comunicação que se tem o poder de manifestar importantes conceitos para a construção de uma sociedade melhor. Além disso, tem o papel de melhorar os “laços comunitários e disseminar conteúdos emancipatórios, educativos, culturais e geradores do processo de transformação do sujeito passivo e acrítico para o de protagonista social, portador

de senso crítico e conhecedor dos seus direitos e deveres” (ORLANDINI, 2016, p. 86), reforçando o papel da comunicação na luta pelo exercício da cidadania.

Os meios de comunicação comunitários também impactam na construção da cidadania, em que

são percebidos como uma necessidade de empoderamento cidadão. A comunicação comunitária toma para si a função de servir aos interesses da comunidade, resultando em um processo horizontal, que aborda e busca soluções para os interesses locais, transformando o membro da comunidade em agente ativo e disseminador de informação (ORLANDI, 2016, p. 87)

Assim, as Relações Públicas, pertencente a área da Comunicação, enquadra-se como profissão que também trabalha com a cidadania, principalmente quando tem seus princípios voltados para a corresponsabilidade, a participação democrática e a comunicação dialógica. Kunsch (2007a, p. 12) afirma que “a construção da cidadania [é a] a razão primeira e última de qualquer política e de qualquer ação no campo das relações públicas comunitárias”.

No contexto de cidadania, as relações públicas comunitárias têm sua função ligada à educação com fim social, uma vez que buscam estabelecer relação entre organizações e públicos de forma consciente, transparente, ética e baseada na confiança (OLIVEIRA, 2007). Portanto, o caminho para a cidadania passa pela intensificação das relações entre os mais diversos setores da sociedade. Oliveira (2007, p. 182-183) afirma que

A valorização das parcerias, as iniciativas cidadãs, as campanhas de solidariedade, a justiça social e a qualidade de vida estabelecem uma relação de causa e efeito entre as ações de impacto social e o processo de democratização e cidadania, levando não só as organizações do primeiro e segundo setores, como também as associações civis a buscar uma interlocução com os diferentes públicos.

Por vez, o autor destaca que o papel das relações públicas na construção da cidadania, seja assessorando o desenvolvimento de uma política de responsabilidade social ou na integração de diferentes setores da instituição, precisa ser estabelecido em um consenso em torno da responsabilidade que tem com a sociedade, de maneira que os profissionais responsabilizam-se pela sua parte no processo de edificação da cidadania e de uma sociedade baseada na igualdade, liberdade e fraternidade (OLIVEIRA, 2007). É preciso, então, criar uma comunicação transformadora, sendo eixo de mudanças estruturantes de uma comunidade, sociedade ou movimento. Para tanto, considera-se a ética, a estética, a cidadania e a diversidade sociocultural, com foco no compartilhamento de sentidos, sentimentos e valores. As relações públicas comunitárias se encaixam neste sentido, em que encaram os públicos como protagonistas do conteúdo, o que as permitem ser um instrumento para a criação da cidadania.

Outro aspecto é quando as Relações Públicas que visam ajudar na construção da cidadania, tem como objetivo a emancipação da sociedade. Para isso, é preciso que se tenha como princípio básico a liberdade. Peruzzo (2004) afirma que se faz necessário criar um processo político pedagógico que visa pela libertação dos sujeitos na sociedade. “Dar a liberdade para as pessoas exporem suas ideias, seus pensamentos e suas críticas é o ponto de partida para que elas passem a buscar cada vez mais informação” (SILVA, 2010, p. 8). Percebe-se, então, que a formação da cidadania se dá com o acesso à informação, até o momento em que se torna um direito humano, juntamente com a liberdade de expressão.

Com esta visão, os princípios para atingir a cidadania são liberdade e igualdade, que podem ser promovidas pela comunicação. Peruzzo (2004, p. 16-17) complementa esta ideia afirmando que:

Igualdade corresponde ao direito de isonomia, que pode ser tomada em múltiplas dimensões: igualdade perante a lei, igualdade de oportunidades, igualdade de acesso aos bens, aos meios de informação e comunicação, etc. Direito de isonomia significa, portanto, os mesmos direitos aos cidadãos. (...) Trazendo para a área da comunicação, significa: igualdade no acesso à informação, aos meios de comunicação, não apenas na condição de ouvinte, de receptor, mas também ao poder de comunicar (PERUZZO, 2004, p.16-17).

Um aspecto interessante que diz respeito às relações públicas, enquanto instrumento de comunicação comunitária e de construção da cidadania, é o discurso, que ganha importância pelas relações de consenso e dissenso. Assim, no contexto social e de relações públicas, o discurso é, também, um instrumento ambivalente, pois ora engendra “a reprodução das práticas sociais e das ideologias na geração de consensos, ora proporciona a transformação social, em situações de conflitos – portanto, dissenso” (MURADE, 2007, p. 152). Esta dialética do discurso, então, por um lado forja consensos – acordos e consentimentos – e por outro, dissensos – as controvérsias, conflitos e rupturas. No que se diz respeito a cidadania, resulta-se um discurso regido pelo consenso, acordos políticos e jurídicos, que vem a estabelecer os direitos e deveres, determinando, assim, o lugar e o papel do cidadão no mundo. Apesar das relações públicas usarem do consenso, o foco aqui é falar do impacto que o dissenso tem sobre a sociedade e como este pode ser usado pela comunicação.

O dissenso é uma forma de resistência discursiva que vai ao encontro das necessidades emancipadas de grupos sociais (MCLAREN, 2000). Baseando-se na ideia traçada na pedagogia do oprimido de Paulo Freire (1987), o dissenso deixa de ser somente um método de alfabetização e de educação popular, fazendo parte, pelas implicações sociais, de um método da comunicação popular, uma vez que esta, tem fundamento no diálogo e na deliberação política. Bakhtin (1981), que também aposta no diálogo, bem como na participação dos sujeitos

neste, afirma que ser cidadão presume participação discursiva. Logo “o discurso dialógico é condição imprescindível para o desenvolvimento da cidadania, porque contempla o outro, igualmente sujeito de ação na reconstrução da realidade” (MURADE, 2007, p. 157). A pedagogia de Freire, que tem em sua essência o diálogo, ao pressupor uma ruptura no senso comum para assumir o senso crítico (com um processo marcado pelo conflito), apresenta-se como dissenso. Portanto, o processo de produção do mundo social por meio do diálogo acontece em relação dialética, que contém traços estruturais da sociedade, tais como as formações culturais e os arranjos institucionais. Relacionando seus pensamentos com a comunicação crítica, Freire afirma que, a transformação da realidade acontece com o discurso, em que sujeitos, dialogicamente, desenvolvem uma consciência coletiva da sua própria constituição.

O diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de ideias a serem consumidas pelos postulantes. (FREIRE, 1987, p. 79)

Inerente a ideia de cidadania, compreende-se que o cidadão é aquele que identifica, criticamente, as vozes ideológicas que interferem seus discursos, colocando o outro em seus discursos e dialoga com ele, que o torna sujeito falante e ouvinte. Logo, este se vê como um leitor do mundo, ou seja, que movido pela curiosidade analisa criticamente a sociedade em que pertence. No tocante a comunicação, as relações públicas podem oferecer instrumentos que promovam a controvérsia – dissenso – que, por consequência, auxilia no quesito das reivindicações de grupos sociais.

Trata-se de oferecer às comunidades informações e ferramentas de comunicação (assessoria) que possibilitam a leitura de mundo (pesquisa-diagnóstico da realidade), a articulação em torno de polos e de projetos reivindicativos (planejamento e organização), a ação transformadora da realidade (execução), para, uma vez superada a situação geradora da controvérsia, chegar ao consenso e estimular novas reivindicações – dissenso –, com base na releitura do mundo (avaliação). (MURADE, 2007, p. 159)

Isto posto, as relações públicas comunitárias possibilitam esta releitura de mundo dos grupos sociais e de comunidades, de duas maneiras: primeiro, pelo incentivo a expressão das informações e dos valores previamente construídos nos mais diferentes relacionamentos (escola, família, trabalho e sociedade); e segundo, vindo a despertar interesses dos sujeitos por novas informações, ampliando o conhecimento, por intermédio de buscas em outros meios (livros, jornais, Internet e pessoas fora do grupo a que pertence). Uma vez que cidadania está articulada com a capacidade de exercitar conhecimento, as relações públicas contribuem para a produção de autoconhecimento de grupos sociais (MURADE, 2007).

A comunicação com uma função de desenvolver inquietude social, por meio do dissenso, forma cidadania. Mais especificamente as relações públicas, quando praticadas com o dissenso dialógico, possibilita a expressão dos anseios de uma comunidade, de maneira harmoniosa e sempre incentivando a participação de todos. A inquietação, o desejo de transformar a realidade e construir outra, de forma crítica, devem ser ações intrínsecas as práticas das relações públicas comunitárias, uma vez que permitem a construção da cidadania e por sua vez, a conscientização da sociedade que estas possuem direitos que devem ser reivindicados.

Nesse processo de construção da cidadania, na conquista dos direitos, os integrantes da sociedade desenvolvem laços de solidariedade, tornando comuns sonhos e esperanças, empreendendo um projeto coletivo de edificação da vida. A comunicação adquire sentido político, possibilitando a tomada de consciência, a expressão da insatisfação e a superação das relações de exclusão, assumindo um compromisso com a transformação da realidade dominante, imprimindo um novo rumo à vida cotidiana. (MURADE, 2007, p. 163)

Na prática, para que um profissional de comunicação consiga trabalhar com a comunidade na construção da cidadania, é preciso, como já exposto, ter funções sociais baseadas em princípios como liberdade, corresponsabilidade, diálogo e empatia. Os relações-públicas, por exemplo, assumem uma condição de integrante, em que tem um papel de articulador, incentivador, motivador, e não um simples executante das atividades e técnicas de Relações Públicas. Kunsch (2009) afirma que com essa visão, é possível elaborar políticas, estratégias e técnicas de comunicação na perspectiva comunitária.

É interessante que o profissional de comunicação vivencie a comunidade, seus problemas e suas peculiaridades. “Deve-se concentrar em ser um agente de transformação e mudança social, fazendo com que a comunicação seja elemento de transformação social, conscientização política e compartilhador de experiências legitimadoras da sociedade” (GOMES, 2018, p.8).

Para tanto, há algumas questões que o profissional deve desenvolver quando trabalhar no eixo comunitário, como: “ser um articulador e facilitador; não pode ser somente técnico; compartilhar conhecimentos; ser agente de transformação; ser educador; ter formação crítica e reflexiva; ter formação humanizadora; ter comprometimento social ” (GOMES, 2018, p. 8). Essas características reforçam a necessidade de o profissional ser um agente de transformação social, que trabalha até mesmo com outras áreas, como a da educação, direitos humanos e cidadania.

Um exemplo de atuação e da relação entre comunicação, direitos humanos e cidadania, é uma ação desenvolvida pelo Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH). Este é uma

entidade sem fins lucrativos, que tem como missão promover o reconhecimento da cidadania plena de migrantes, refugiados e apátridas, atuando na defesa de seus direitos, na assistência social e laboral no Brasil, no atendimento jurídico bem como atenção especial àqueles em situação de maior vulnerabilidade. O Instituto trabalha em cinco eixos: 1) acolhida e proteção sócio-assistencial; 2) proteção e documentação; 3) integração educacional e cultural; 4) trabalho e geração de renda e; 5) incidência. Assim,

Em parceria com diversas organizações, especialmente o ACNUR, e contando com significativa rede de pessoas voluntárias e colaboradoras, o IMDH busca o diálogo amplo, a qualificação do debate público e a sensibilização das comunidades de acolhida para o direito humano inalienável à migração digna e segura. (IMDH, 2020)

Em questão do fluxo migratório que se intensificou desde 2016 no Brasil, sentido Venezuela para Roraima, o Estado encontrou-se despreparado para receber um número tão grande de imigrantes. O Instituto, com intuito de ajudar, atuou fornecendo assistência jurídica, técnica e até mesmo financeira para outras entidades que já atuavam no estado. A ação do IDMH voltado para a comunicação, foi quando buscaram orientar o público-alvo para que conhecessem as opções que tinham, se gostariam de solicitar refúgio ou residência temporária, de maneira a informar corretamente estas escolhas. Assim, em 2017, em parceria com a Fundação Avina, foi produzido cerca de 7 mil folhetos informativos bilíngue (Português e Espanhol), distribuídos para as pessoas. Esta ação, mesmo que aparenta ser simples, foi de grande ajuda para informar os imigrantes e refugiados de seus direitos desde o primeiro momento que pisavam os pés no território brasileiro, dando a devida orientação a estes de como prosseguir agora que estavam no Brasil.

Não somente as Relações Públicas, mas o jornalismo também terá sua atuação voltada para questões de cidadania e direitos humanos. Este sendo participante do processo de circulação discursiva, é um importante espaço público que proporciona maior visibilidade aos temas da sociedade, mostrando os diversos aspectos dessa e proporcionando um entendimento mais geral de acontecimentos nas inúmeras esferas sociais na atualidade. Assim, “considera-se o jornalismo como uma esfera que contribui para organizar os acontecimentos contemporâneos, dando-lhes alguma coerência. Esse espaço central de visibilidade é passagem obrigatória dos temas que se pretende que ultrapassem os limites do pequeno grupo” (FERNANDES, 2002, p. 2).

Ao passo que o jornalismo se configura no interesse comunitário, as notícias e reportagens focam-se em temas que sejam interessantes para as comunidades e os cidadãos, como, por exemplo, a luta pelos Direitos Humanos. Uma maneira de praticar este “novo

jornalismo” (TRAQUINA, 2001), é engajando-se em campanhas comunitárias para resolver problemas e dificuldades que afligem uma comunidade ou um grupo específico. Isso transforma o espaço jornalístico como um espaço público que dá visibilidade a temas e propostas vinda sociedade, reafirmando o que a comunicação comunitária defende ao falar da importância e necessidade das pessoas serem protagonistas nos processos comunicacionais. No que diz respeito aos Direitos Humanos, quando o jornalismo dá visibilidade para este tema, acaba por contribuir que tais demandas alcancem um público maior, conquistando novos e maiores apoios a causa. Todavia, por ser um cenário divergente, a visibilidade pode produzir efeitos inesperados entre os sujeitos que estão interagindo. Ao retratar os fenômenos da sociedade, o jornalismo provoca ressignificações nas comunidades, uma vez que obriga movimentos e pessoas a repensar, bem como amadurecer os limites da construção das reivindicações (FERNANDES, 2002).

À medida que as reivindicações por direitos ficam mais específicas, o jornalismo trata o assunto com uma maior clareza. Podemos traçar um paralelo entre o desenvolvimento dos movimentos sociais e a abordagem que o jornalismo apresenta. Alguns jornais criam inclusive um selo específico para as questões dos direitos humanos. Ao criá-lo, o jornal demonstra que a entrada do assunto não se dá mais de forma esporádica, mas faz parte de uma série de matérias, de uma grande reportagem. Essa cristalização da questão no espaço público mediático indica que o assunto já vem se desenvolvendo nos vários fluxos comunicativos e está desembocando nos espaços públicos mais centrais. (FERNANDES, 2002, p. 10)

Assim, a maneira como a luta pela cidadania e direitos humanos são abordados nos jornais, revela que, enquanto espaço público, não antecipa nem retarda a construção da cidadania. O jornalismo como uma esfera pública interligada as demais esferas de uma sociedade, envolve-se na dinâmica social. É importante que os jornais falem das temáticas e questões intrínsecas as comunidades, como forma de representação da realidade dos mais diferentes segmentos sociais. Com suas preocupações voltadas para a voz do povo, o jornalismo torna-se um espaço público essencial para a democracia e para os direitos humanos.

Ademais, junto com a comunicação comunitária, a Comunicação Não Violenta, como um método de resolução de conflitos, fundamentada na empatia, compaixão e na cultura da paz, vem a contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, que apesar dos conflitos, capacita as pessoas a lidarem pacificamente com eles. Logo, torna-se viável que os profissionais de comunicação utilizam desse instrumento como meio de garantia da cidadania e dos direitos humanos, além de criar e manter relacionamentos com a comunidade que visa a empatia, a liberdade e o diálogo.

Mais do que qualquer outra coisa, a CNV é a tomada de consciência de nossas necessidades, nossa humanidade, nossa capacidade de conexão e nossa capacidade de comunicação, para além de qualquer linguagem rebuscada ou

especulações gramaticais e lógicas. Igualmente, colhe sua força não de um constructo artificial utilitarista que vem sanar algo, mas sim das vontades prementes de entendimento, relação e superação de conflitos que habita em todo ser humano, salvo casos patológicos ou sociopatias empoderadas de modo incontornável. (PELIZZOLI, 2012, p. 2).

Como meio que valoriza a escuta e o olhar sensível e uma potente ferramenta para a defesa e garantia de direitos, a Comunicação Não-Violenta, ao tratar da cidadania, deixe de vê-la como um mero conceito teórico, mas que “em busca de uma sociedade (plural) mais respeitosa e tolerante, pela empatia, devemos implicar no outro uma ação e valoração mútua”, compreendendo “que a comunicação é a arte de interpretar o outro, de sermos sensíveis aos signos, a cultura e às formas de enunciar” (PARZIANELLO, 2019, p. 8).

Percebe-se então, que a comunicação, a cidadania e os direitos humanos, relacionam-se na medida que um ajuda na construção e proteção do outro. A comunicação, quando fundamentada em princípios comunitários, libertadores e educativos, atua em prol da comunidade, ajustando-se às suas necessidades e seus interesses. Assim, os profissionais da área, cultivando os valores humanos, a solidariedade e fomentando a participação, ajudam a construir uma sociedade mais justa. Logo, se veem como agentes de transformadores sociais, que se responsabilizam, em conjunto com as pessoas, a construir a cidadania e a democracia, que oportuniza a voz e a expressão dos sujeitos. Portanto, para que haja a garantia do exercício da cidadania, é necessário a efetivação dos direitos humanos, formando assim, uma sociedade cada vez mais democrática. Esta efetivação, ocorre com a ajuda da comunicação, que conscientiza as pessoas que, independentemente da situação em que estão, possuem direitos fundamentais e naturais que devem ser reivindicados e colocados em prática pelos diversos setores. A comunicação, a cidadania e os direitos humanos, andam juntas na busca por um mundo igualitário, justo e democrático.

### **3 PERCURSO METODOLÓGICO COM INSPIRAÇÃO ETNOGRÁFICA**

O presente trabalho caracteriza-se por ser uma pesquisa de cunho exploratória qualitativa, uma vez que tem como finalidade investigar sobre a atuação dos profissionais da Comunicação, como jornalistas e relações-públicas, no fluxo migratório e de refugiados venezuelanos, delineando a maneira como atuam na garantia e promoção dos Direitos Humanos. A pesquisa qualitativa “é um meio de explorar e de entender o significado que os indivíduos ou grupo atribuem a um problema social ou humano” (CRESWELL, 2010, p.271), configurando-se por permitir a realização de estudos e análises aprofundadas nos mais diversos temas. Preocupa-se, portanto, em apresentar aspectos da realidade que não podem ser



quantificados, trabalhando com questões ligadas as relações sociais, aos significados, motivos, crenças, aspirações, valores e atitudes.

Conforme Yin (2016, p.7), a pesquisa qualitativa apresenta cinco características, sendo elas:

1. estudar o significado da vida das pessoas, nas condições da vida real;
2. representar as opiniões e perspectivas das pessoas de um estudo;
3. abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem;
4. contribuir com revelações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar o comportamento social humano; e
5. esforçar-se por usar múltiplas fontes de evidência em vez de se basear em uma única fonte.

Para este trabalho, evidencia-se as características dois e quatro, uma vez que busca métodos e técnicas que venham a tensionar a teoria com a prática, por meio de entrevistas com profissionais das áreas da Comunicação e Direitos Humanos, além de buscar contextualizar o objeto de referência da pesquisa –imigrantes refugiados venezuelanos – por intermédio da pesquisa de contextualização e da netnografia.

O trabalho também se caracteriza por ser uma pesquisa exploratória, ao ter como objetivo familiarizar o pesquisador com o problema a ser tratado, de maneira a torna-lo mais explícito ou a construir diferentes hipóteses ao que se deseja estudar (GIL, 2018). Para tanto, uma das metodologias usadas é a pesquisa bibliográfica, desenvolvida a partir de livros e artigos científicos. Ainda, Fonseca (2002, p. 32) afirma que

a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Para complementar a parte teórica, foi utilizado a pesquisa de contextualização, realizada por meio da netnografia, ao levantar dados acerca da situação da Venezuela e como o Brasil tendo atuado na recepção dos imigrantes e refugiados, focando-se na situação dos abrigos localizados no estado de Roraima. Tais dados foram coletados dos sites oficiais da ACNUR e da ONU, além de notícias e reportagens de grandes meios de comunicação, como o G1.

A netnografia, também chamada de etnografia digital, online ou virtual, é uma metodologia advinda da etnografia, na qual há a adequação de técnicas para que a pesquisa seja realizada nos ambientes digitais. Conforme Kozinets (2010), a netnografia é uma pesquisa observacional participante que tem como diferencial o seu campo de estudo, voltando-se para

o meio digital. Portanto, “usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal” (KOZINETS, 2010, p. 62).

A escolha da netnografia como método para realizar a pesquisa de contextualização ocorreu devida a sua flexibilidade intrínseca, porém, não deixando de objetivar a sua legitimação das investigações compartilhadas. Uma das grandes vantagens é que esta possibilita que a pesquisa seja realizada de forma mais ágil, uma vez que o material a ser observado é de cunho textual (FOLETTTO, 2015). Também se caracteriza por ser menos subjetiva, criando a possibilidade de análise de diferentes tipos de materiais.

Trazer uma contextualização de aspectos sociais, históricos, culturais e políticos em que um objeto de estudo está inserido, possibilita que haja uma melhor compreensão da situação dos refugiados e imigrantes venezuelanos, tanto ao saírem de seu país, quanto ao chegarem no Brasil. Com tais dados, aprofunda-se a pesquisa e a análise de como está a relação dos venezuelanos com os seus direitos e como os profissionais estão trabalhando para que sua garantia seja real e eficaz.

Partindo para a questão prática do trabalho, os métodos utilizados são de inspiração etnográfica. Tal método tem suas origens no campo da antropologia, adquirindo maior popularidade na sociologia, nos estudos culturais, na pesquisa de consumo e em demais áreas das ciências sociais. Diferentes pesquisadores vieram a contribuir para a etnografia, como Malinowski (1984), que com suas pesquisas ofertou bases para o desenvolvimento da etnografia, ao trabalhar com questões do relativismo cultural (“olhar o outro com os olhos do outro”), melhor desenvolvido depois por Franz Boas (2004). Outra contribuição foi do pesquisador Clifford Geertz (1989), dando a etnografia um caráter de textualidade, ao apreender a cultura como um texto (FOLETTTO, 2015).

Dick Hobbs (2006, p.101 apud KOZINETS, 2010, p. 61), define etnografia como

Um coquetel de metodologias que compartilham da suposição de que o engajamento pessoal com o sujeito é fundamental para compreender uma determinada cultura ou ambiente social. A observação participante é o componente mais comum desse coquetel, mas entrevistas, análise documental, filme e fotografia, têm todos o seu espaço no repertório do etnógrafo. A descrição reside no âmago da etnografia, e independente de como essa descrição seja construída, é o intenso significado da vida social a partir da perspectiva cotidiana dos membros do grupo que se busca.

Dessa forma, compreende-se que a etnografia se interliga com outros métodos, tais como entrevistas, análises de conteúdo e observações, além de possibilitar a melhor visualização da complexidade da vida social, a compreensão das formas de organização e as diferentes visões de mundo que os sujeitos possuem (FOLETTTO, 2015). Dentro dessa gama de

variedade que a etnografia oferece, para o seguinte trabalho, além da pesquisa de contextualização e da netnografia, o principal método adotado foi a entrevista focalizada.

### 3.1 ENTREVISTA FOCALIZADA

A técnica de pesquisa a ser utilizada, com inspiração etnográfica, é a entrevista. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 425 apud LAKATOS; MARCONI, 2017, p. 319), a entrevista

é definida como uma reunião para conversar e trocar informação entre uma pessoa (o entrevistador) e outra (o entrevistado) ou outras (entrevistados). Nesse último caso poderia ser um casal ou um grupo pequeno como uma família (claro que podemos entrevistar cada membro do grupo individualmente ou em conjunto; isso sem tentar realizar uma dinâmica de grupo, o que seria um grupo focal).

O principal objetivo de uma entrevista é conseguir, por meio de perguntas e conversas, obter informações, opiniões e conhecimentos da pessoa entrevistada, sobre determinado assunto ou problema, que venha a contribuir com a pesquisa em questão. É considerado por alguns autores, como um ótimo instrumento de investigação social, que coleta dados necessários que possam ajudar na pesquisa, no diagnóstico ou no tratamento de um problema social (MARCONI, 2018), além de ter como vantagem o fato de ser flexível e oportunizar o entrevistador de observar atitudes e comportamentos do entrevistado.

Conforme (LAKATOS; MARCONI, 2017, p. 319)

Por ser a entrevista um intercâmbio de comunicação, o pesquisador tem presente toda uma série de procedimentos que tornam eficaz a inter-relação, a fim de obter um testemunho de qualidade. Pode, por exemplo, vir a utilizar um roteiro simples, que o guie pelos principais tópicos, caso ele seja iniciante, levando em consideração, todavia, que a entrevista qualitativa é flexível e aberta.

Há diferentes tipos de entrevista: a estruturada, não estruturada e painel. A primeira se caracteriza por ter um roteiro no qual o entrevistador segue, com perguntas já pré-definidas. O objetivo de se realizar esse tipo de entrevista é que ela permite que haja uma certa padronização do que se quer obter. Mesmo que as respostas sejam diferentes em algum nível, como as perguntas são as mesmas, torna-se possível comparar o que se obteve (MARCONI, 2018). A segunda dá ao entrevistado uma maior “liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada”, sendo “uma forma de poder explorar amplamente uma questão” (MARCONI, 2018, p. 89). As perguntas são abertas e há a presença de conversas mais informais. Nesse tipo de entrevista, há três modalidades: focalizada, clínica e não dirigida. A entrevista focalizada, que cabe ao interesse dessa pesquisa, usa de um roteiro com tópicos relativos ao problema a ser estudado, dando ao entrevistador uma liberdade de fazer perguntas quando quiser, de acordo com as necessidades e interesses.

Para a realização da entrevista, foi elaborado um roteiro, com três eixos e cada um contendo uma série de tópicos a serem apresentados para os entrevistados. O primeiro bloco contempla tópicos que abordam questões relacionadas a profissão, como a relação da Comunicação, enquanto uma área de conhecimento e profissional, com os Direitos Humanos e a contribuição da formação de cada profissional em suas vidas no mercado de trabalho ou como pesquisadores. O segundo bloco diz respeito aos instrumentos e estratégias de comunicação que os entrevistados veem como necessários para tratar de assuntos relacionados aos Direitos Humanos, desde como a Comunicação Dialógica e Não-Violenta traz esta contribuição, até quais ações e atividades comunicacionais são necessárias para a conscientização acerca dos direitos. O terceiro e último bloco, trata mais especificamente sobre os imigrantes e suas relações com os Direitos Humanos, levando tópicos que questionam a atuação da Comunicação para a garantia desses, assim como para a conscientização de que são necessários para a vida dos imigrantes venezuelanos.

No total, serão quatro entrevistadas. A fim de não identificar os participantes desta pesquisa, criaram-se nomes fictícios:

- Rebeca, formação em Comunicação Social: Habilitação em Jornalismo e Publicidade e Propaganda. Possui mestrado em Ciências da Comunicação e doutorado em Comunicação e Informação. Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Comunicação.
- Juliana, formação em Relações Públicas, com especialização em Mídias na Educação. Possui pós-graduação em Educação em Direitos Humanos. Assistente de Relações Governamentais.
- Carlos, formação em Relações Públicas. Possui mestrado em Educação, doutorado em Comunicação e Informação e pós-doutorado em Comunicação e Práticas de Consumo. Professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação.
- Luisa, formação em Comunicação Social: Jornalismo. Possui mestrado e doutorado em Ciências da Comunicação. Professora Uiversitária de Comunicação.

A escolha dos entrevistados ocorreu conforme o interesse profissional, e da área de atuação, contemplando profissionais e pesquisadores da Comunicação (Jornalismo e Relações Públicas), que tivessem algum conhecimento acerca dos Direitos Humanos ou de fluxos migratórios. Para isso, primeiramente, se buscou entrar em contato com as instituições, organizações e projetos que trabalham com estas questões. Entre estes, foi realizado o contato com a ACNUR, que infelizmente não se obteve retorno; o Conselho Federal de Relações

Públicas e os Conselhos Regionais, em que o da 4ª Região divulgou para os profissionais cadastrados acerca da seguinte pesquisa, sendo que um profissional demonstrou interesse; com ONGs em Roraima, que também não deu retorno; e com projetos de Universidades, como o Observatório de Direitos Humanos da UFSM, em que foi indicado possíveis pesquisadores da área, sendo que foi possível conversar com dois dos indicados. Além disso, este contato foi majoritariamente através de e-mail e posteriormente por Whatsapp, devido a facilidade de obter retorno dos entrevistados. Com a fala de outras pessoas, é possível melhor articular e tensionar a teoria da comunicação e das relações públicas comunitárias, deixando de ver somente os aspectos teóricos, para entender como funcionam no dia a dia.

A definição do uso de tais metodologias para a pesquisa e essa complementariedade de técnicas foram escolhidas para que assim, fosse possível analisar de maneira adequada um fenômeno complexo como o do fluxo migratórios transnacionais.

#### **4 ANÁLISE DA PESQUISA**

Neste capítulo, será realizado a análise da pesquisa. Porém, para contextualizar o objeto de estudo, primeiramente, será abordado sobre a situação da Venezuela, expondo o que ocasionou a crise humanitária no país, o papel do Brasil no acolhimento dos venezuelanos, dados dos abrigos em Roraima que acolhem os imigrantes e refugiados e o acerca do Programa de Interiorização. Em seguida, após esta contextualização, será realizado a análise da entrevista com os quatro profissionais e pesquisadores da área de Comunicação. Para finalizar o capítulo, será explanado, com base nos dados da entrevista e de todo o aporte teórico traçado durante a pesquisa, como é a atuação dos profissionais da Comunicação no fluxo migratório e nos abrigos, bem como que eles atuam na garantia dos Direitos Humanos.

##### **4.1 FLUXO MIGRATÓRIO DE VENEZUELANOS PARA O BRASIL**

Desde 2014, o Brasil vem recebendo cada vez mais, imigrantes e refugiados venezuelanos que saem do seu país de origem para buscar uma melhor condição de vida. Estima-se que são cerca de 260 mil refugiados e imigrantes que vivem atualmente no Brasil (ACNUR, 2021), sendo que mais de 50 mil venezuelanos foram interiorizados (processo que adapta indivíduos e famílias em outros estados do Brasil ).

Uma pesquisa realizada em 2017, pelo Conselho Nacional de Imigração (CNIg), com o apoio da ACNUR, que teve como objetivo analisar o perfil sociodemográfico e laboral do imigrantes, mostra que a maioria dos imigrantes são jovens (72% tem entre 20 a 39 anos), homens (63%) e solteiro (54%). Além disso, muitos possuem um bom nível de escolaridade,

sendo que 78% tem nível médio completo e 32% com superior ou pós-graduação. Já em relação do motivo para emigrar, 77% afirmaram que foi devido a crise econômica e política da Venezuela. A pesquisa também aponta que, 82% são solicitantes de refúgio.

Analisar estes dados, juntamente com o contexto no qual fez estas pessoas saírem de seu país de origem, ajuda a compreender melhor os motivos que permeiam o intenso fluxo migratório venezuelano. Assim, neste tópico será abordado questões que envolvem a origem da crise venezuelana, o papel do Brasil no acolhimentos dos imigrantes refugiados, dados acerca dos abrigos no estado de Roraima e brevemente o que é o Programa de Interiorização.

#### **4.1.1 A crise humanitária na Venezuela**

Para compreender melhor a situação dos refugiados imigrantes venezuelanos, é necessário contextualizar os motivos pelos quais estas pessoas estão deixando o seu país. Apesar de não ter uma data específica, considera-se que a crise na Venezuela começou em 2013, com a morte de Hugo Chávez. Na época do seu governo, o país adotava um regime político baseado no neossocialismo, que defende a intervenção do Estado na economia, centralizando-a nas mãos do próprio governo, de forma a controlar, proporcionar e efetivar os direitos humanos essenciais (PINTO, OBREGON, 2018). Logo, durante os anos que Hugo estava no governo, suas medidas para a economia da Venezuela eram centradas em deixar o poder nas mãos do Estado e investir os recursos públicos em áreas essenciais para o país, como a educação. Com a morte de Hugo, Nicolás Maduro assumiu a presidência, mantendo o mesmo regime político que do seu antecessor.

Não somente isso, a economia da Venezuela girava em torno da exploração e exportação de petróleo. Esta dedicação total às atividades petrolíferas trouxe resultados satisfatórios para o país, principalmente entre os anos de 2004 a 2015, em que o lucro recebido, parte foi utilizado para implementar políticas públicas de inclusão social, chamada de “Missões” (PINTO, OBREGON, 2018). Entretanto, em 2014, o preço do barril de petróleo venezuelano sofreu uma queda no preço, depois dos Estados Unidos tornar-se um produtor independente de petróleo e a Arábia Saudita começar, também, a exploração de petróleo com baixo valor. Logo, houve uma enorme desvalorização do petróleo venezuelano, o que abalou totalmente a economia do país.

Como consequência, o país teve que diminuir as importações, o que gerou uma escassez de recursos, falta de produtos básicos nos supermercados, crescente número de desempregados e um aumento na inflação. Uma das medidas para tentar combater a crise e diminuir as necessidades das pessoas, foi a distribuição de cestas básicas para a população. Porém, tal

medida não foi suficiente para sanar a fome e crise alimentar que estava por chegar. Em 2020, conforme a Global Network Against Food Crises, a Venezuela ocupa a quarta posição entre os dez países com piores crises alimentares. São cerca de 9,3 milhões de pessoas que se encontram em situação crítica e sofrem de insegurança alimentar aguda (AMARAL, 2020).

As principais causas que justificam este valor prendem-se pela: deterioração dos serviços de saúde; altos índices de pobreza; contração das exportações (principalmente do petróleo) e das importações (principalmente dos produtos alimentares); sanções económicas impostas por diversos países e pela União Europeia; o facto de a economia venezuelana viver, há mais de cinco anos, uma recessão profunda; aumento do desemprego; inflação do preço dos alimentos; deterioração do setor agrícola (escassez de insumos agrícolas, água, combustível para as máquinas e fertilizantes), entre outras. (AMARAL, 2020, p. 40)

Entretanto, a crise não existia apenas no âmbito económico, mas também na questão política. O embate entre chavistas<sup>9</sup> e oposições aumentou e logo o país se encontrava em uma profunda crise política. O aumento de manifestações e protestos foi evidente, e junto com ele, ondas de violência física e violações de Direitos Humanos acometeram o país. Como produto de conflitos políticos e a decadência do país, assim como a própria crise económica, a Venezuela sofre com um alto nível de violência. Milícias paramilitares e gangues que foram criadas como consequência do alto nível de desemprego, das diferenças ideológicas e até mesmo do acesso mais restrito à educação, acentuaram ainda mais a violência no país. Em 2019, foram registrados 16.506 mortes, conforme o Observatório Venezuelano de Violência (OVV).

Na Venezuela, o uso deliberado da força e a violência estão intrinsecamente ligadas às manifestações pacíficas. Durante este período, ocorreram cerca de 110.015 manifestações, sendo que 35% foram de índole política ou estiveram relacionadas com a violação dos direitos humanos (Hernández et al., 2020). Para se ter uma noção, só em 2019, existiram 16.739 protestos e, em consequência destes eventos, 61 mortes, 2.219 detenções arbitrarias e 1.110 casos de tortura (AMARAL, 2020, 38).

Em adição a violência física, uma série de violações aos Direitos Humanos passaram a fazer parte do cenário venezuelano. Além da violação dos direitos básicos, diretos como à liberdade de expressão, de imprensa e o acesso à informação, foram infringidos pelo governo de Maduro, que cada vez mais controla os meios de comunicação, principalmente com restrições nos veículos de comunicação estrangeiros, o que acaba por criar um certo afastamento entre os países e um entrave na disseminação da informação.

Mediante a tantos transtornos que acometeram a vida e o bem-estar da população venezuelana, muitos saíram do país em busca de uma melhor qualidade de vida. Migrar para países vizinhos foi a uma solução adotada para que crianças, jovens, idosos, mulheres e homens encontrassem para fugir da violência, da fome, da repressão e da desesperança. Muitos em

---

<sup>9</sup> Grupo que defende as ideias advindas do governo de Hugo Chávez

situação ilegal, com quase nada, deixaram seus lares para recomeçarem suas vidas. Mas os obstáculos não estavam presentes somente na jornada para migrar a outros países, ainda haveria muito a ser enfrentado no momento em que chegassem em um lugar novo com culturas distintas.

É válido destacar que, a pandemia da Covid-19 que assolou o mundo desde final de 2019 e começo de 2020, teve um impacto maior ainda na população imigrantes, tanto para os que ainda residem no país, quanto os que migram para outros lugares em busca de uma melhor condição de vida. As decisões do governo também não ajudaram, ao contrário, foram ainda mais prejudiciais. Conforme a Human Rights Watch, o atual presidente, Nicolás Maduro

[...] terá violado a lei ao prorrogar o estado de emergência cinco vezes, sendo que o limite máximo é de 60 dias (Human Rights Watch, 2020a). O decreto presidencial que permite prolongar, consecutivamente, o período de quarentena obrigatória, deu uma liberdade adicional às Forças de Ações Especiais (FAES), à Polícia Nacional Bolivariana (PNB) e aos Colectivos, no sentido em que começaram a operar com menos restrições, ou seja, têm o consentimento estatal para realizar detenções arbitrárias e cometer execuções extrajudiciais quando as medidas sanitárias não estiverem a ser cumpridas devidamente (AMARAL, 2020, p.43)

Em conjunto a isso, muitos venezuelanos que tinham trabalhos informais ou ilegais, se viram perdendo sua única fonte de renda, ao serem despedidos devido ao decreto de confinamento obrigatório. Outros, que também ficaram desprovidos de renda no exterior, foram forçados a regressar a um país que além de enfrentar uma crise humanitária, enfrenta também uma pandemia.

A crise humanitária na Venezuela, desde o seu surgimento, está fundada em diferentes aspectos, que envolvem questões sociais, econômicas e políticas, que perpassam desde a vida coletiva, como a vida individual da população venezuelana. Dentro dessa complexidade, a crise torna-se de difícil contextualização, devido aos muitos perspectivaes que estão inerentes a ela.

#### **4.1.2 O Brasil no acolhimento aos venezuelanos**

Diante da constante crise que assola a Venezuela, muitos, sem opção dentro do país escolheram tentar a vida em outros países. O Brasil, mais especificamente o norte do Brasil, que tem sua fronteira com o outro país passou a receber cada vez mais imigrantes e refugiados que buscam aqui, uma melhor qualidade de vida. Em 2017, o fluxo migratório de venezuelanos para o estado de Roraima aumentou significativamente. Por consequência, o estado, entrou em uma situação de crise, a qual levou o Presidente da República, na época, Michel Temer, a implementar novos decreto e medidas provisórias de assistência para acolher corretamente os imigrantes. Apesar da resposta do Governo Brasileiro, em relação ao fluxo migratório venezuelano, ter sido tardio e insuficiente, devido à falta de mecanismos de gestão e políticas



públicas no Brasil em momento de crises humanitárias, com a ajuda de outras entidades e ONGs, aos poucos a organização para receber estas pessoas foi melhorando e medidas foram tomadas para acolher corretamente os imigrantes e refugiados. (MILESI, COURY, 2018)

Uma das medidas foi a criação da Operação Acolhida, “uma ação conjunta, interagências, e de natureza humanitária, envolvendo as Forças Armadas e vários órgãos da esfera federal, estadual e municipal, além de agências internacionais e organizações não governamentais” (KANAAAN; SIDMAR; TÁSSIO, 2018, p. 68). A operação, junto com o Exército Brasileiro e organizações parceiras, se organiza em três eixos: ordenamento da fronteira (documentação, vacinação e operação controle do Exército Brasileiro), acolhimento (oferta de abrigo, alimentação e atenção à saúde) e interiorização (deslocamento voluntário de migrantes e refugiados para outros estados, com objetivo de inclusão socioeconômica), de modo a receber e orientar os imigrantes venezuelanos, para em seguida, na medida que tiverem condições, serem direcionados aos sistemas de ensino e a inserção no mercado de trabalho, além de inseri-los no processo de interiorização ou, caso queiram, ajuda-los a retornar ao país de origem.

Por meio de um posto de Recepção e Identificação, o imigrante tem seu atendimento inicial, com orientações iniciais e vacinação. De lá, o imigrante é encaminhado para o Posto de Triagem, onde é providenciada toda a parte de documentação para a regularização migratória, como CPF e Protocolos de Refúgio ou de Residência Temporária. Outro ponto importante da ação das Forças Armadas na Operação Acolhida é o abrigamento. Trata-se de proporcionar um lar temporário ao imigrante, evitando que fique nas ruas em condições de vulnerabilidade [...]. Por fim, a interiorização. Envolve vários atores, como as Forças Armadas, as agências nacionais e internacionais, instituições civis e empresários que trabalham em conjunto para distribuir e receber os imigrantes pelos diversos estados brasileiros. (KANAAAN; SIDMAR; TÁSSIO, 2018, p.70-71)

Uma das medidas e estratégias do Governo Federal, foi o programa de interiorização dos venezuelanos, como forma de redistribuir os imigrantes que se encontram na região fronteira para os demais estados do Brasil. Dessa forma, diminui-se a concentração de imigrantes refugiados em um único local, evitando que tenha escassez de recursos, ameniza tensões e reduz a aglomeração nas regiões da fronteira. É preciso que os Estados manifestem interesse em participar desse processo, onde é realizado uma consulta prévia com estes. Além disso, a ação visa promover a inclusão socioeconômica dos imigrantes e refugiados.

A partir da criação do Decreto nº 9285, que reconheceu a situação crítica que o país se encontrava, e a do Decreto nº 9286, que definiu a composição, competências e normas de funcionamento do Comitê, foi instalado, em 2018 pelo Governo Federal, o Comitê Federal de Assistência Emergencial, que se responsabilizou pelo acolhimento humanitário dos imigrantes. Coordenado pela Casa Civil, o comitê projetou políticas de acolhimento. Para tanto, foram

instalados centrais de recepção e identificação, onde são fornecidas orientações àqueles que desejam atravessar a fronteira e providenciam identificação e monitoramento dos egressos venezuelanos.

Os locais também são contemplados com posto de triagem, onde, a cargo de vários órgãos, são realizados atendimentos para cadastramento dos imigrantes com biometria, preparação documental para regularização migratória, realizado pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR). Também é colocado à disposição o serviço de imunização, por meio do Ministério da Saúde, a regularização migratória, realizada pela Polícia Federal, emissão de CPF, expedidos pela Receita Federal, atendimento social, aos cuidados do Ministério do Desenvolvimento Social. (VARGAS, 2018, p. 45)

No que lhe diz respeito ao resguardo, proteção e defesa de direitos, os órgãos envolvidos são o Ministério dos Direitos Humanos, o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA), e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), que se especializa no acolhimento e atendimento das crianças e adolescentes.

Já na área da saúde, postos de atendimento médico de emergência foram colocados para melhor atender as pessoas. A estrutura também conta com área de apoio, em que é possível contatar o Governo Federal e outros organismos internacionais. Depois que os imigrantes se cadastram, eles são situados aos abrigos disponíveis, onde possuem, em regra, o acesso a três refeições diárias. Devido a pandemia causada pela Covid-19, os cuidados na área da saúde foram dobrados, tanto dentro dos abrigos, quanto nos processos de interiorização dos venezuelanos. Assim, medidas adicionais de higienização e a checagem das condições de saúde passaram a ser frequentes.

Como o fluxo migratório também contou com indígenas venezuelanos, foram criados abrigos indígenas, em que são fornecidos alimentos, kits de higiene pessoal, fraldas, produtos de limpeza diária, aula de português, dinâmicas para crianças e atividades culturais, rede telefônica para comunicação com parentes na Venezuela, assim como fornecimento de matéria-prima para artesanato indígena Warao. (CASA CIVIL, 2018)

Essas medidas também providenciam aos venezuelanos que estejam interessados em trabalhar, auxílio no processo de regularização, onde são abrigados, imunizados e possuem direito a criação de uma carteira de trabalho. Para facilitar ainda mais o processo de integração dos imigrantes no território brasileiro, surge uma nova Portaria Interministerial advinda dos Ministérios da Justiça, do Trabalho, das Relações Exteriores e da Segurança Pública, oferecendo assistência para obtenção de residência temporária no Brasil e no pedido de permanência no país.

Além disso, em Boa Vista, Roraima, local que recebe o maior número de imigrantes, foi implantado, pela Universidade Federal de Roraima (UFRR) em parceria com a ACNUR,

um Centro de Referência para Refugiados e Imigrantes, com o intuito de orientar, acolher e integrar, não somente os venezuelanos, mas também outros cidadãos em estado de imigrantes. Entre os serviços que ofertam estão: “emissão de carteira de trabalho e registro no sistema de Cadastro Único do governo federal, orientações sobre solicitação de refúgio e residência, entre outros. O local tem capacidade para atender até 200 pessoas por dia” (FOLHA DE LONDRINA, 2018).

Atualmente, são cerca 7 mil imigrantes que se encontram amparados nos abrigos de Boa Vista e Pacaraima, em Roraima, e Manaus, no Amazonas. Estes continuam a receber alimentação, proteção e orientações. As fronteiras já não se encontram mais fechadas, o que significa que o fluxo migratório continua. Segundo o Ministério da Cidadania, 44 mil venezuelanos em estado de imigrantes e refugiados passaram pelo processo de interiorização, onde foram ofertados residência, trabalho e oportunidades em 622 municípios do país. Mesmo com a crise da Covid-19, o trabalho da Acolhida continua. Conforme o site da Agência Brasil (2021), atualmente, são cerca de 50 mil venezuelanos interiorizados.

Entretanto, muitos ainda se encontram em situações precárias. De acordo com dados da Acolhida, são mais de 3 mil venezuelanos que vivem em prédios abandonados na cidade de Boa Vista (COSTA, G1, 2020). Em um levantamento realizado pela Secretaria de Trabalho e Bem-Estar Social (Setrabes), esta ocupação se dá em um total de 11 prédios, tanto públicos quanto privados. A maior ocupação se encontra no antigo prédio da Secretaria de Gestão e Administração, no bairro São Francisco, onde vivem cerca de 568 pessoas (COSTA, G1, 2020). Segundo Setrabes (COSTA, G1, 2020), as ocupações “são catalogadas e monitoradas pela Força-Tarefa Logística Humanitária [operação Acolhida], que diariamente visita os locais e informa as modalidades de interiorização disponíveis, bem como para prestar serviços básicos de saúde, controlar os efetivos existentes, por idade, gênero e grau de vulnerabilidade”.

Nota-se com esta fala, a importância da comunicação como meio de levar conhecimento. É fundamental que neste momento, crie-se um relacionamento com os venezuelanos que se encontram nestes abrigos, buscando manter uma comunicação que seja compreensível a eles. Apesar desse contato ser realizado pela Força-Tarefa, é válido questionar como que um profissional de Relações Públicas poderia estabelecer vínculos mais efetivos, usando de estratégias de comunicação, não apenas para informar, mas também para apresentar estas pessoas sobre suas condições, as opções que possuem enquanto imigrantes e/ou refugiados, quais os seus direitos e como reivindicá-los, assim como ajuda-los neste processo de inserção a uma nova sociedade e cultura.

#### 4.1.3 Abrigos de refugiados imigrantes venezuelanos em Roraima

Devido ao aumento constante no número de imigrantes e refugiados venezuelanos que chegavam ao Brasil, o governo, principalmente no Estado de Roraima, necessitou criar meios de assistência aos venezuelanos. Assim, uma das soluções, para abrigá-los por um tempo durante o processo de adaptação dessas pessoas no Brasil, em parceria com a ACNUR, a Operação Acolhida e o Governo Federal, criou-se uma série de abrigos nas principais cidades onde o fluxo migratório é mais intenso, como é o caso da cidade de Boa Vista e Pacaraima.

Em Boa Vista, existem 11 abrigos, também chamados de Unidades de Habitação Emergencial da ACNUR. Em Pacaraima, existem apenas dois abrigos. Em ambas as cidades, os abrigos estão sob gestão da ACNUR e da Operação Acolhida, com parceria com organizações da sociedade civil, assim como a Tarefa Logística Humanitária das Forças Armadas (FT). São mais de 4.600 refugiados e imigrantes que foram acolhidos nos abrigos, incluindo crianças, idosos, homens e mulheres. Há também um número significativo de indígenas, sendo cerca de mil que são abrigados pela ACNUR (ACNUR, 2021). Abaixo há uma tabela com dados (junho/2021) sobre cada abrigo – em Boa Vista e em Pacaraima –, mostrando sua capacidade e quantos indivíduos se encontram abrigados neles.

**Tabela 1:** Abrigos na cidade de Boa Vista (Junho/2021)

<b>NOME DO ABRIGO</b>	<b>CAPACIDADE</b>	<b>INDIVÍDUOS ABRIGADOS</b>
<b>13 de Setembro</b>	200	164
<b>Jardim Floresta</b>	460	466
<b>Nova Canãa</b>	350	286
<b>Pintolândia</b>	640	620
<b>Pricuma</b>	924	882
<b>Rondon 1</b>	1065	882
<b>Rondon 2</b>	630	394
<b>Rondon 3</b>	1420	1339
<b>São Vicente</b>	290	207

<b>NOME DO ABRIGO</b>	<b>CAPACIDADE</b>	<b>INDIVÍDUOS ABRIGADOS</b>
<b>São Vicente 2</b>	195	134
<b>Tancredo Neves</b>	280	180

Fonte: ACNUR

**Tabela 2:** Abrigos na cidade de Pacaraima (Junho/2021)

<b>NOME DO ABRIGO</b>	<b>CAPACIDADE</b>	<b>INDIVÍDUOS ABRIGADOS</b>
<b>BV – 8</b>	1500	1426
<b>Janokoida</b>	400	323

Fonte: ACNUR

Com tais dados, é possível perceber que há um grande número de pessoas que se deslocaram da Venezuela em busca de uma melhor qualidade de vida. Porém, apesar do grande número de abrigos, ainda há muitos que se encontra em situação precária, onde estão desabrigados, morando em prédios abandonados e sem acesso aos seus direitos enquanto cidadãos, uma vez que suas limitações de vida, podem vir a violar algum dos Direitos Humanos.

Compreender o fluxo migratório e de refugiados venezuelanos, é também, entender o impacto que isso causa nas cidades em que buscam abrigo e refúgio. O número intenso de pessoas que estão em situação de vulnerabilidade e carecem de assistência, causa uma certa deestruturação na cidade, que precisa encontrar meios de dar conta do aumento populacional, além de oferecer a estas pessoas a segurança e ajuda necessária. Logo, todos os setores da sociedade sofreram algum impacto e se viram obrigados a encontrar meios de gestar e administrar suas próprias crises. O setor de saúde, da educação, do trabalho, da assistência social, da segurança, do comércio e até mesmo da mobilidade, tiveram suas estruturas impactadas. Percebe-se, então, o quão complexo uma crise humanitária, como a da Venezuela é, a medida que impele as estruturas sociais dos países que recebem os imigrantes e refugiados.

#### **4.1.4 Programa de Interiorização dos venezuelanos no Brasil**

Como resposta ao intenso fluxo migratório, que inicialmente concentrava-se em Roraima, o governo brasileiro, criou o programa de Interiorização, com apoio das ACNUR, da OIM e de outras agências das Nações Unidas, como forma de descentralizar os imigrantes em um único local. O programa tem o intuito de levar os imigrantes venezuelanos que estão abrigados em Roraima e Amazonas para outras regiões e estados brasileiros. É um programa voluntário e gratuito que prioriza levar os venezuelanos que estão em situação de maior vulnerabilidade dentro e foras dos abrigos. Teve seu início em abril de 2018, com a proposta de possibilitar, aos imigrantes e refugiados, novas oportunidades de vida, além da chance de reconstruírem suas vidas em outros locais, sem depender completamente de um abrigo. Conforme a ACNUR (2021), o principal objetivo do programa é possibilitar que os imigrantes e refugiados sejam inseridos socio e economicamente na sociedade, além de reduzir a pressão sobre os serviços públicos dos Estados que abrigam inicialmente os venezuelanos.

O processo de interiorização ocorre primeiramente com o contato com municípios, entidades da sociedade civil, empresas ou indivíduos que estejam interessados e aptos a receber os imigrantes. Com isso, o governo, em conjunto com as Nações Unidas, fazem um levantamento do número de vagas disponíveis, para em seguida conferir os imigrantes e refugiados que possuem interesse em participar do programa. Assim, após serem identificados e selecionados, passam por uma avaliação de saúde para prosseguirem viagem ao município escolhido (ACNUR, 2021). Conforme o governo brasileiro, cerca de 54 mil venezuelanos foram interiorizados<sup>10</sup>. Existem quatro modalidades de interiorização: a primeira é a institucional, em que os imigrantes e refugiados são levados do abrigo em Boa Vista para outros centros de abrigamento temporário; a segunda é a de reunificação familiar; a terceira é a reunificação social; e a quarta e última corresponde ao emprego, na qual os venezuelanos participantes do programa são selecionados para algum cargo de emprego antes de serem realocados.

Esta operação é um dos principais meios de inserção dos venezuelanos na sociedade, de maneira que eles tenham oportunidade de se reestabelecerem. É uma forma de muitos colocarem em prática suas profissões e hábitos que foram deixados para trás quando saíram de seu país de origem e devido a inúmeras dificuldades enfrentadas nos Estados que inicialmente ficavam abrigados, como o alto nível de desemprego. A Operação Acolhida assegura que todos que fazem parte do programa, cheguem em segurança nos locais destinados, por isso contam também, com um número relevante de parcerias com ONGs e instituições sociais e filantrópicas

---

<sup>10</sup> <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/painel-interiorizacao/>

que auxiliam no monitoramento, acolhimento e orientação dos imigrantes nas mais diversas regiões do país. Um exemplo de organização que atua fora de Roraima, prestando auxílio aos venezuelanos, é o Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), que é uma associação sem fins lucrativos, de caráter filantrópico e vinculado à Congregação das Irmãs Scalbrinianas. Dedicar-se ao atendimento jurídico e socioassistencial, além de ajudar na acolhida e na integração dos imigrantes e refugiados. Trabalha também na garantia dos Direitos Humanos, uma vez que assegura que todos que tenham acesso à educação, saúde, trabalho e uma vida digna.

Não somente os abrigos criados pela Operação Acolhida, como também pelo Programa de Interiorização são de extrema importância no processo de adaptação e estadia dos imigrantes e refugiados no Brasil, que além de garantir os direitos fundamentais, possibilitam que os próprios venezuelanos possam, independentemente, inserirem-se na sociedade. Principalmente o Programa de Interiorização, tem um papel que contribui para a construção de uma vida digna que não seja plenamente dependente de organizações e do governo. Entretanto, isso não anula o fato de ainda precisarem de assistência, aonde quer que estiverem, levando em consideração que por simplesmente serem de outro país, acabam estando sujeitos a violências e discriminações que exigem a interferência de órgãos públicos e de outras instituições sociais. Além disso, um adentro relevante é que é possível relacionar esse programa com alguns princípios da comunicação e relações públicas comunitárias, que visam a todo momento colocar as pessoas como protagonistas de suas vidas, em que a comunicação está presente como auxílio para elevar suas vozes, lutas e resistências. À medida que os venezuelanos estão sendo interiorizados, há um significativo passo em direção a cidadania, por começarem a serem atuantes na luta da proteção e da garantia de seus direitos.

#### 4.2 DADOS DA ANÁLISE: ENTREVISTA FOCALIZADA

No presente tópico será apresentado a análise das entrevistas realizadas com os profissionais da área da Comunicação. Para tanto, optou-se em fazer entrevistas focalizadas, em que, a partir de eixos e tópicos dentre deles, foram apresentados aos entrevistados para guiar a conversa. Porém, não deixou de ser um meio mais flexível, tanto liberdade dos entrevistados abordarem diferentes questões que fossem pertinente à temática geral do eixo ou do tópico. No total foram três eixos: O Profissional da Comunicação e Direitos Humanos; Instrumentos e Estratégias de Comunicação; e Fluxo Migratório Venezuelano e Direitos Humanos. As entrevistas foram realizadas via Google Meet e duraram entre 50 minutos a uma hora e meia.

#### **4.2.1 Eixo 1: O Profissional da Comunicação e Direitos Humanos**

O intuito desse eixo é abordar primeiramente qual o contato inicial dos entrevistados com questões de Direitos Humanos, buscando compreender como isso ocorreu na formação acadêmica e se foi sendo desenvolvido. Além disso, é abordado e analisado, sob o olhar dos entrevistados, articulando-se com o estudo teórico apresentado na pesquisa, a relação dos comunicadores com os Direitos Humanos, apreendendo como esta atuação os tornam agentes de transformação social e qual o seu papel na luta pela garantia dos direitos. Dentro desse bloco, foram apontados três tópicos: Formação Acadêmica e contato com questões de Direitos Humanos; Comunicadores como agentes de transformação social; e papel do profissional de Comunicação com os Direitos Humanos.

##### 4.2.1.1 Formação Acadêmica e contato com questões de Direitos Humanos

A escolha do primeiro tópico se deu com o objetivo de explicar como e quando os profissionais da área da Comunicação, já graduados, tiveram uma proximidade com temas voltados para os Direitos Humanos. Rebeca<sup>11</sup> (2021) relatou que durante sua graduação, o contato que teve com questões de Direitos Humanos e Cidadania, foi por meio de um grupo de pesquisa que trabalhava com conceitos de cidadania comunicativa. Ela ressalta que foi por meio desse grupo, que passou a discutir a comunicação com uma “pegada mais crítica”, que foge do tradicional, tanto no que se refere aos meios de comunicação quanto na comunicação como uma área de pesquisa e estudo.

Além disso, seu contato mais direto com os Direitos Humanos, no que diz respeito aos imigrantes, foi depois de ter ido morar em Roraima, onde conviveu com estudantes de Relações Internacionais e pessoas que trabalhavam nas agências da ONU. Ou seja, seu contato com estas questões ocorreu fora da sala de aula, o que levanta um questionamento de, se é um assunto tão relevante e importante para a sociedade e que deve ser discutido dentro da área da Comunicação, por que não há disciplinas voltadas para os Direitos Humanos. A entrevistada responde a esse questionamento afirmando que, muitas vezes, a dificuldade se dá devido a questões externas, como a falta de tempo e a burocracia existente para reformular e revisar a grade curricular dos cursos de Comunicação.

A segunda entrevistada, Juliana<sup>12</sup> (2021) afirma que a disciplina que mais se aproximou com questões voltadas para a cidadania e Direitos Humanos, enquanto estava na graduação, foi a disciplina de Relações Públicas Comunitárias. Já seu interesse em buscar entender mais sobre

---

<sup>11</sup> Uso de nome fictício para preservar as informações pessoais dos entrevistados

<sup>12</sup> Uso de nome fictício para preservar as informações pessoais dos entrevistados



isto, foi a partir de uma motivação pessoal, que intrigada com tais questões, buscou se especializar na área.

O terceiro entrevistado, Carlos<sup>13</sup> (2021), teve as motivações para a questão social na disciplina de Assessoria de Comunicação em Relações Públicas, em que prestavam assessoria para ONGs e entidade sem fins lucrativos. O entrevistado afirma que apesar do campo universitário ter sido fundamental, foi por intermédio do contato com pessoas que tinham esse pensamento de transformação social que o ajudou a construir um olhar que acolhe a problemática dos Direitos Humanos e das minorias. A aproximação com pessoas dentro de outras realidades e com um olhar e pensamento mais humanista o influenciou a pesquisar tais questões.

Começou a trabalhar mais precisamente nas questões migratórias após seu doutorado, ao realizar sua pesquisa para compreender como que os quilombolas passaram a ter acesso aos direitos com a chegada do Luz para Todos (comunidade quilombola), direcionando, então, seu pós-doutorado para o lado migratório, quando passou a entender e verificar que havia muita circulação de pessoas a partir dessas comunidades.

A quarta entrevistada, Luisa (2021), teve contato com questões mais sociais na graduação com disciplinas mais humanistas e de uma formação mais transversal, onde havia o envolvimento de professores de diferentes áreas. Essa foi a principal motivação que a fez levantar certos questionamentos que foram desenvolvidos posteriormente na pós-graduação, com foco em mídia e migrações. Entretanto, Luisa (2021) afirma que não houve uma disciplina em si que tenha influenciado a seguir sua pesquisa para um lado mais social, porém o contato com pessoas de outras áreas dentro da Universidade, contribuíram para o desenvolvimento de sua pesquisa.

Observa-se, então, a partir das falas dos entrevistados, que tiveram suas motivações para pesquisar e trabalhar numa perspectiva comunitária e social, baseadas em experiências pessoais e por meio de contato com outras pessoas e pesquisadores, e não exatamente dentro de alguma disciplina na graduação. Isso reforça que apesar de ser um tópico de extrema importância para a Comunicação, ainda há uma carência de disciplinas que abordam diretamente a questão dos Direitos Humanos. Entretanto, é importante destacar que há disciplinas que abordam assuntos relevantes para esta discussão, mas que não carregam no nome o termo “diretos humanos”. Apesar disso, muitas vezes, a estrutura curricular dos cursos tem como predominância outras disciplinas que abordam questões mais voltadas para uma perspectiva mercadológica da

---

<sup>13</sup> Uso de nome fictício para preservar as informações pessoais dos entrevistados

profissão, o que acaba por distanciar muitos estudantes do tema e das possibilidades de atuação nesta área. Entretanto, não deixa de ser um tópico presente nas discussões entre os sujeitos que circulam nas universidades.

#### 4.2.1.2 Papel do profissional de Comunicação com os Direitos Humanos

O segundo questionamento busca compreender qual o papel dos profissionais de Comunicação na luta pela garantia e proteção dos Direitos Humanos, de maneira a responder os objetivos apresentados na pesquisa. Sabe-se que a comunicação é importante à medida que ajuda na efetivação dos direitos na sociedade, assim como contribui para a construção da cidadania e a consolidação da democracia. Um comunicador, com os instrumentos, meios e estratégias necessárias irá, não somente informar as pessoas acerca de seus direitos, mas também atuar diretamente na proteção, garantia e efetivação dos Direitos Humanos. É importante, porém, que o seu trabalho seja baseado nos princípios da comunicação comunitária, que visa colocar os sujeitos como protagonistas, buscando a harmonia, o diálogo, a coparticipação e uma comunicação humanizada. Tão somente, entendendo o contexto de cada comunidade, é possível que o comunicador, em todo o seu trabalho, considere os Direitos Humanos.

O primeiro passo para entender a relação entre Comunicação e Direitos Humanos, é compreender a noção dos direitos como uma questão relevante para a sociedade e como o profissional da área de Comunicação atua nisso. Portanto, é importante “considerar do ponto de vista da comunicação a necessidade de defesa dos Direitos Humanos e da compreensão do nosso envolvimento [profissionais da comunicação]” (LUISA, 2021). Para melhor argumentar o papel de um comunicador dentro dos Direitos Humanos, podemos citar como exemplo, um profissional de Relações Públicas, que dentro do seu Código de Ética, tem como princípio fundamental a responsabilidade do profissional com os Direitos Humanos. O artigo 2º, declara que “o profissional de Relações Públicas baseia seu trabalho no respeito aos princípios da ‘Declaração Universal dos Direitos do Homem’” (CONFERP, 6ª Região, 2021). Juliana (2021) reforça que isto deve ser colocado em prática em todas as atividades de um relações-públicas. “Não tem como um RP passar pelo curso sem falar de Direitos Humanos”, uma vez que está intrínseco a atuação do profissional. Como já exposto no decorrer da pesquisa, as Relações Públicas trabalham na construção da cidadania, conceito que anda juntamente com os Direitos Humanos. Logo é notável que as Relações Públicas detêm instrumentos e ferramentas necessárias para atuar dentro dos Direitos Humanos e na Cidadania, seja na criação de relacionamentos, compreendendo o outro e seu contexto, portanto, tendo maior entendimento

da realidade e de como atuar nela, seja colocando em prática a comunicação dialógica para se relacionar e mediar relacionamentos ou até mesmo, incentivando diretamente os diferentes grupos a se interessarem pelos seus direitos, ajudando-os a compreender a importância desses em suas vidas.

Em complemento, Rebeca (2021) afirma que muito mais que uma obrigação, esse papel dos comunicadores dentro dos Direitos Humanos começa a partir da boa vontade dos profissionais, dos estudantes e dos pesquisadores.

Direitos Humanos é um ponto essencial da discussão, mas muitas faculdades nem tem como disciplina. Muita gente luta a partir das suas experiências, a partir do que vai vendo, então, não é direcionado, muitas vezes, no conteúdo programático dos cursos de jornalismo, uma disciplina que enfatiza, que faça, por exemplo, esse olhar sobre os Direitos Humanos, mas o que eu vejo na prática, é muita gente engajada, principalmente com a experiência que estou observando agora, com o garimpo. (REBECA, 2021)

Com esta fala, retoma-se o que foi apresentado no primeiro tópico da entrevista, que busca entender o contato que os profissionais tiveram com a área de Direitos Humanos e o que os motivaram a desenvolver pesquisas voltadas para esta perspectiva, sendo que grande parte foi movido por motivações pessoais. Esta motivação pessoal, apesar de necessária, pode, por vezes, não ser suficiente para sanar as necessidades que surgem nas questões de Direitos Humanos. Logo, é preciso se afirmar e mostrar desde a graduação que um comunicador possui um importante papel frente a lutas sociais, como a trabalhada nesta pesquisa, compreendendo desde as teorias e conceituações até a prática diária dos comunicadores.

Um exemplo que Rebeca (2021) apresenta, a respeito da atuação dos comunicadores, dentro do contexto migratório, é sobre o grupo indígena Warao, que também foram atingidos pela crise humanitária na Venezuela, e por isso, vieram para o Brasil. Esse grupo, tem como característica não ficarem centralizados em um único lugar. Ao chegarem em Roraima, se depararam com uma realidade diferente, em que ficaram alojados nos abrigos da Acolhida e da ACNUR, além de muitos não falarem o Espanhol. Diante dessa situação, muitos acabaram indo para outros lugares, principalmente para Manaus<sup>14</sup> e saíam nas ruas para vender seus artesanatos, o que ocasionou um estranhamento, também, por parte dos moradores da cidade em que se encontravam.

Logo, se pergunta de que forma um profissional de comunicação, pode atuar diante disso, como que podem conversar com esse grupo de indígenas para conhecer realmente sua cultura, e fazer com que o processo de adaptação não seja unilateral, onde há somente a mudança por parte dos Waraos em se adaptar à nova realidade, mas que possa ser preservado o

---

<sup>14</sup> Diante à pandemia gerada pela Covid-19, muitos indígenas foram para Manaus, saindo dos abrigos em Roraima.

modo de vida deles e a sua cultura. A comunicação dialógica, defendida por Paulo Freire, e o conceito de Comunicação e Relações Públicas Comunitárias, que apontam a necessidade de se fazer uma comunicação com o outro, não apenas para o outro, mostram maneiras de se relacionar e adotar medidas que sejam benéficas para esse grupo, fazendo com que seus direitos também sejam preservados e garantidos. Tais conceitos, tratados anteriormente na pesquisa, mostram uma maneira mais humanizada de se realizar a comunicação, em que os relacionamentos entre os diversos sujeitos participantes do processo comunicacional, são construídos no respeito, na empatia, na coparticipação e no diálogo.

Um outro exemplo, é do Carlos (2021), que acompanhou a chegada dos venezuelanos em Cuiabá, inclusive de indígenas, afirma que é necessário fazer as pessoas entenderem as diferentes características dessas pessoas sem um olhar de preconceito, respeitando o seu modo de vida. Um profissional de comunicação deve ter esse olhar e percepção das diferenças de realidade, além de ter uma atuação direta em informar e preparar a comunidade a receber os imigrantes, para que possam entender a nova realidade e não cair em pensamentos generalizados, que por sua vez, podem ser embasados em narrativas dotadas de discriminação e preconceito.

Desde a saída deles de Roraima até a chegada deles aqui, teve toda uma preparação dos comunicadores de informar a população, principalmente a população massiva, de que um público diferente, com características muito diferentes daquilo que estavam acostumados a ver, como por exemplo dos haitianos, estavam prestes a chegar na cidade. Então, a sensibilidade é o primeiro contato do comunicador para antecipar algumas pautas. Por exemplo, se a gente deixar que essas pessoas chegassem sem essa interlocução prévia, sem mostrar, por exemplo, as dificuldades, iria acontecer os mesmos discursos que ocorreram com os haitianos, [chamando-os] de invasores, pessoas que vem tomar o trabalho (CARLOS, 2021).

Porém, é necessário que haja uma preparação por parte do comunicador, que vai além do ato de informar, principalmente devido ao fato que nas questões migratórias e até mesmo de Direitos Humanos, a própria linguagem utilizada é diferente. É preciso se atentar para os enquadramentos dessas pessoas e de sua situação, de forma a não minimizar os imigrantes à sua situação de vulnerabilidade. Nesse momento se faz necessário um olhar atento dos comunicadores na forma de retratar os venezuelanos, fundamentado na Comunicação Não-Violenta e Dialógica. No caso dos jornalistas, como é destacado pelo entrevistado, não se deve fazer uma reportagem voltando-se somente para aquela realidade dos imigrantes que estão no semáforo, mas também que abrange quem são essas pessoas, quais suas profissões, seus talentos e seus costumes. Com isso, se torna possível provocar na população um olhar diferenciado, que venha a realmente acolher essas pessoas, oportunizando e incluindo os imigrantes e refugiados na sociedade. Luisa (2021) também destaca o papel do jornalista frente à temática de Direitos

Humanos, em que se faz necessário que tais questões sejam pautadas, baseadas em um olhar mais humanístico, inclusivo e que trabalhe com a complexidade e a diversidade, tomando o cuidado necessário para não escrever reportagens e notícias equivocadas, como Carlos (2021) afirma em sua fala.

Alguns olhares comunicacionais, na pressa de informar, olha para essas pessoas com um olhar muito mais de desvalorização do humano. Então é nessa perspectiva que o comunicador com um olhar mais [voltado] para os Direitos Humanos ou da garantia dos direitos, deve ter esse propósito de valorizar a pessoa e o sujeito, porque é essa valorização que permite estabelecerem uma relação equivalente à sua busca, porque eles buscam oportunidades (CARLOS, 2021).

Em sua fala, percebe-se a necessidade de comunicadores de diferentes áreas estarem atuando juntos, como jornalistas e relações-públicas, para atuar efetivamente nas causas sociais, como no caso da garantia dos Direitos Humanos para os venezuelanos. É preciso trabalhar juntos para estabelecer a liberdade de expressão, o acesso à comunicação e informação e para entender o importante papel da comunicação dentro dos discursos e narrativas que se criam nos diferentes fenômenos da sociedade.

Por fim, ao questionar como é realizado este papel, Carlos (2021), conclui que é necessário reforçar esse trabalho em conjunto, entre pesquisadores e profissionais, além de juntar as diferentes áreas de atuação frente à garantia dos Direitos Humanos.

Quando você diz como que a gente faz, é indo na prática, mas também fazendo um papel da capacitação dessas pessoas que estão na área de frente, porque hoje o meu papel enquanto docente, eu não estou à frente de um espaço de mídia, mas a gente está no processo de capacitar essas pessoas a fazer a devolução do seu trabalho com muito mais integração do ser humano, numa proposta humanística, e de informar numa perspectiva de respeito (CARLOS, 2021).

Com isso, compreender o papel dos comunicadores dentro das questões dos Direitos Humanos, principalmente na luta da garantia deles dentro de grupos vulneráveis, começa na compreensão de que tais profissionais estão providos de ferramentas e conhecimentos que os capacitam para atuar frente a tais problemáticas. Seja um jornalista ou um relações-públicas, entender como que a Comunicação é uma estratégia, instrumento e meio que fundamenta, garante e protege os direitos, o comunicador está colocando em prática a sua função social, além de estar ativamente atuando como um agente de transformação social. Logo, percebe-se que com as falas dos entrevistados, como os comunicadores estão aptos a trabalhar de forma a assegurar os direitos e a cidadania no processo de adaptação dos venezuelanos, seja nos abrigos em Roraima, ou nas cidades que vão morar por meio do programa de interiorização.

#### 4.2.1.3 Comunicadores como agentes de transformação social

Parte-se então, para um entendimento de como, tendo esse papel tão importante para os Direitos Humanos, os comunicadores são agentes de transformação social. Entende-se que, um profissional da área da comunicação, se torna um agente transformador, à medida que baseia o seu trabalho num olhar libertador, educativo e dialógico. Quando atua junto às comunidades, vivenciado suas experiências e tendo uma prática alicerçada na solidariedade, empatia e na democracia, a comunicação passa a ser um elemento de transformação social, que tem a capacidade de modificar realidades e a sociedade.

Com foco no trabalho do jornalismo, Rebeca (2021) traz como exemplo, a sua linha de pesquisa sobre territorialidades, retratando o papel do jornalista na questão do garimpo na Amazônia. Ela afirma que, a transformação social está dentro de um jornalismo alternativo, independente e contra hegemônico. Portanto, o trabalho de um jornalista é ser uma voz de transformação, onde o “papel o do jornalista é fundamental para a gente ter um debate crítico, para a gente, por exemplo, não acreditar em falsos discursos” (REBECA, 2021). E falar de transformação social é falar de Direitos Humanos, uma vez que sabendo dos nossos direitos, temos conhecimento do nosso papel no mundo, não somente como um indivíduo, mas também como um cidadão pertencente a uma sociedade formada por diferentes pessoas e diferentes culturas.

É nesse momento que se nota a importância da Comunicação e dos profissionais dessa área, para não somente ser o agente de transformação, mas também fazer dos demais serem portadores dessa “voz” transformadora. Apesar dessa atuação transformadora enfrentar imensos desafios na sociedade atual, principalmente nas questões dos Direitos Humanos, os profissionais da comunicação não deixam de estarem presentes, atuando diariamente nessa área. “Tem uma boa vontade, tem uma esperança. Esses jornalistas, eles se sentem responsáveis, no sentido de estar trabalhando e lutando por estas questões dos Direitos Humanos” (REBECA, 2021).

Já no quesito das Relações Públicas, o profissional passa a ser um agente de transformação social, quando entende que sua atuação deve ser baseada em princípios libertadores, dialógicos e educativos, assim como é defendido por Freire (1979). Essa atuação transformadora vem a trabalhar em prol das pessoas, e pode ser enriquecida por intermédio de um processo empático e solidário. É somente tendo uma visão da profissão com uma perspectiva social e participativo, em que é possível “desenvolver indivíduos conscientes, críticos, atuantes e transformadores” (SILVA, 2010, p.9), que se tem um relações-públicas (RP) que venha a transformar e modificar as relações sociais e a sociedade.

Juliana (2021) destaca que uma forma de um relações-públicas ter esse conhecimento, é compreendendo a importância do contato pessoal, de realmente conhecer quem são as pessoas com que estou trabalhando, qual a realidade delas, como elas agem, como elas pensam e o que elas desejam fazer. Mesmo que essa ação comece a partir de um RP como um agente passivo, que adquire esse conhecimento por outros meios, no momento em que se entende qual o seu papel enquanto comunicador e o que pode oferecer, colocando-se em relação de igual, um RP passa a ser, então, um agente de transformação social, que deixa de “repetir incessantemente o discurso sistêmico normalmente assimilado a sua formação universitária” (KUNSCH, M., 2007b, p. 176).

Para Carlos (2021), existem diferentes formas de um comunicador agir para realizar uma transformação social na realidade na qual estão inseridos. A primeira forma exposta pelo entrevistado é ter atitude, começando desde a graduação, onde mesmo que muitas disciplinas sejam voltadas para uma perspectiva mercadológica, é crucial ter um olhar também voltado para o social. “Passa a ser uma atitude muito latente e individual, mas que reverbera na nossa prática” (CARLOS, 2021), ou seja, através de incentivos, como pesquisas e iniciação científica, que são ofertadas na graduação que venham a identificar estudantes que demonstram interesse em questões sociais, de resistências e de transformação social, são formas que influenciam os futuros comunicadores a já serem agentes transformadores.

A segunda maneira está no ato de ser irradiadores e modelos a partir de suas ações, para que os demais percebam que há professores, profissionais, educadores, pesquisadores da Comunicação que estão envolvidos com temáticas mais sociais, já que, por um tempo, tais questões estavam distantes da área da comunicação, mas que hoje estão se aproximando cada vez mais. Assim, cabe aos comunicadores se inserirem nessas dimensões e mostrar que o seu trabalho contribui para questões sociais, como, por exemplo, os fluxos migratórios. Mostrando a sua atuação, é que se torna uma referência para demais, que passam a enxergar este trabalho e ir atrás de comunicadores para abordar sobre tais temáticas.

A terceira forma que Carlos (2021) explana é propondo uma reflexão que seja mais unificada, juntando os discursos e as estratégias de ações que os comunicadores estão realizando, de maneira a juntar forças e vozes. Um exemplo é mobilizando instituições para unirem conhecimentos e pesquisadores na área, criando disciplinas e também agindo institucionalmente, abrindo portas para que a minoria esteja inserida no mundo acadêmico. Fomentar este pensamento crítico e não tradicional ainda na graduação é um meio de consolidar e quebrar as barreiras que muitas vezes afastam a área da Comunicação de temáticas mais polêmicas e sociais.

A quarta forma de ser um agente de transformação é que os profissionais de comunicação devem estar em sintonia uns com os outros e também com pessoas de outras áreas que estejam atuando diante de determinadas situações sociais. É estabelecer uma interação entre relações-públicas e jornalistas, de maneira que um complemente o trabalho do outro, até mesmo ajudando o que cada um faz. Conforme Carlos (2021) “a gente precisa ter uma aproximação maior com esses comunicadores, não que a gente vá resolver tudo, mas muitas informações daquilo que a gente está chamando de transformação social, ela passa por uma narrativa”. Observa-se que mais uma vez é destacada a importância de um trabalho em conjunto. Um comunicador, mesmo que possa atuar sozinho, tem seu trabalho enriquecido e fortalecido à medida que entende que ter uma equipe diversa e com outros profissionais torna sua atuação mais efetiva.

Assim, é fundamental que, em todo o agir do comunicador, suas ações sejam construídas com base na sensibilização. Luisa (2021) afirma que esse processo de sensibilização sobre o tema de Direitos Humanos se inicia logo na graduação, em que o olhar dos estudantes e futuros profissionais deve ser voltado para um lado mais social. Assim, a transformação social deve estar intrínseca à atuação dos comunicadores, que independentemente da área e do local de trabalho, eles agem pensando em sua responsabilidade com a sociedade. Luisa (2021) complementa que ter suas ações embasadas em um pensamento de transformação e mudança social, vem a enriquecer os profissionais da comunicação. O ato de transformar possibilita que se pense em uma sociedade mais plural e inclusiva, que respeita os direitos e fomenta a diversidade de opiniões, fugindo das pautas e narrativas repetitivas, que por vez restringe e limita discussões necessárias para que haja a construção da cidadania e da democracia.

Por fim, ser um agente transformador, não diz respeito somente ao lado profissional do comunicador, mas também ao seu lado pessoal. Carlos (2021), reforça essa ideia ao dizer que todo o processo de humanização que está presente na garantia dos Direitos Humanos, transforma todas as pessoas envolvidas nisso. “A gente consegue a transformação social, mas também a transformação nossa, pessoal e individual, porque a partir do momento que a gente age e vê que houve um resultado, a gente também se sente gratificado, a gente sente também que há um propósito de vida que foi suprida e conquistada” (CARLOS, 2021). Ou seja, ao passo que um comunicador exerce seu papel social, ele transforma pessoas, a sociedade e a si mesmo.

Verifica-se, então, que a comunicação voltada o social, torna-se transformadora e faz dos seus profissionais agentes dessa transformação. Este entendimento foi reforçado nas entrevistas, em que todos contribuíram para afirmar que os comunicadores, dentro de suas diversas áreas de atuação, carregam em si, enquanto profissionais e cidadãos, a vontade de



mudar a realidade que muitos grupos vulneráveis estão sujeitos a viver. Essa transformação social é vital para trabalhar com questões de Direitos Humanos e está presente no cerne da Comunicação Comunitária, conceito que embasou a presente pesquisa.

#### **4.2.2 Eixo 2: Instrumentos e Estratégias de Comunicação**

O segundo eixo tem como objetivo trabalhar a questão mais instrumental da Comunicação dentro das questões dos Direitos Humanos. Para tanto, dois principais pontos foram abordados: o primeiro questiona a respeito de duas perspectivas de práticas de Comunicação – a Comunicação Dialógica e a Comunicação Não-violenta – como forma de garantir os direitos; e o segundo, busca entender além da teoria, questionando quais as estratégias, meios e ações podem ser elaboradas pelos profissionais de Comunicação, levando em conta os conceitos trabalhados acima.

##### **4.2.2.1 Comunicação Dialógica e Não-violenta como forma de conscientização**

O tópico busca entender melhor a relação entre a Comunicação Dialógica e Não-Violenta com a garantia dos Direitos Humanos, e como estas são utilizadas pelos comunicadores na sua atuação. Para Rebeca (2021), “na verdade não existe uma outra forma de comunicação que não seja não-violenta e ela precisa ser dialógica para que a gente consiga fazer com que os Direitos Humanos não fiquem só, por exemplo, bonito no papel, mas que eles realmente aconteçam”. Na sua fala, é possível perceber que a Comunicação Não-Violenta, não somente deve fazer parte do processo de garantia dos Direitos Humanos, como, também, deve tornar-se o meio vital da comunicação, uma vez que qualquer relacionamento humano envolve questões emocionais, biológicas, psicológicas, espirituais e sociais, o que faz com que o ato de se comunicar seja embasado no cuidado, na reflexão e principalmente, na empatia.

No caso dos imigrantes e refugiados que chegam em Roraima, se faz necessário a presença da Comunicação Dialógica e Não-violenta em todo o processo de adaptação, desde o momento em que chegam no Brasil, até o momento em que se reestabelecem na sociedade, seja por meio do programa de interiorização ou na estadia nos abrigos. As agências, como a Acolhida, possuem um papel muito importante de estabelecer esta comunicação inicial, para tornar a receptividade dos venezuelanos a melhor possível e que desde o começo haja efetivação dos Direitos Humanos. Juntamente com as agências, deve haver a atuação dos profissionais de comunicação. Uma forma de trabalharem juntos, é por meio de cursos ofertados por essas agências que prepara estes profissionais para atuar nesse meio. Atenta-se que este trabalho em

conjunto exige que um conheça ao outro, em um processo também dialógico e de respeito mútuo.

Além disso, compreender que a comunicação é um exercício e uma construção diária, que leva os comunicadores a sempre estarem pensando e repensando como agir diante das pessoas. “A comunicação também é um exercício, [é aprender] a como fazer a pergunta. Tem pergunta que a gente pode fazer que não doa na pessoa e a gente tem que aprender a fazer isso, porque estou lidando como uma questão de vulnerabilidade” (JULIANA, 2021). Com esta fala, é perceptível a importância de ter a Comunicação Dialógica e Não-Violenta como alicerce de qualquer relacionamento. É preciso saber conduzir, se posicionar e ouvir o outro, para assim, se fazer efetiva a comunicação, sem que seja unilateral e conduzida em uma falsa hierarquia de importância entre os sujeitos. Todos são emissores e receptores, tanto os comunicadores quanto as pessoas que pertencem a certos grupos minoritários e vulneráveis. A situação desses não anula a capacidade de serem antes de qualquer coisa, seres falantes, críticos e protagonistas de suas próprias causas. Rosenberg (2006) reafirma isso ao conceituar a CNV como uma comunicação que está baseada em habilidade linguísticas e comunicativas que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo diante a inúmeras situações de conflitos e instabilidade.

Um exemplo que esclarece a importância de se saber se posicionar e de “falar”, é levantada por Carlos (2021), que afirma que em algumas práticas adotadas na Casa do Migrante em Cuiabá, foi percebido que as estratégias de comunicação e muitas narrativas não eram compreendidas pelos próprios imigrantes, principalmente devido a diferença na linguagem e nos desconhecimentos de alguns termos. Isto ocasionou uma série de entraves e conflitos, que mesmo que indiretamente, vieram a contribuir para certas violações dos direitos dos imigrantes. É o caso dos desentendimentos que ocorrem no momento de os imigrantes procurarem por trabalho, onde uma comunicação que inicialmente não era abusiva, mas sim uma tentativa de convencer os imigrantes, na medida que houve o convencimento, passou a ser abusiva, violenta e até mesma repreensiva. Por isso, a fala e o modo de dialogar devem ser constantemente repensados e respaldados nos princípios da Comunicação Não-Violenta.

É imprescindível considerar que a violência pode ocorrer até mesmo por parte dos comunicadores, que no anseio de querer entender a situação, se precipitam para abordar determinados assuntos, que no momento o imigrante não está preparado a falar. Por isso, é necessário ter um olhar muito cuidadoso, de empatia, sutileza e gentileza, de maneira a perceber quando e como abordar as pessoas que estão em uma situação de vulnerabilidade, compreendendo que estas desejam falar e usar de sua voz para mostrar sua realidade, mas de

modo que sejam asseguradas e respeitadas. Ter suas ações alicerçadas nos princípios da Comunicação Comunitária, que busca justamente a participação ativa e democrática das pessoas (PERUZZO, 2007), é o caminho para praticar o diálogo e a não-violência em qualquer relacionamento humano.

Diante desse aspecto participativo, que não somente a Comunicação Comunitária defende, mas que a Comunicação Dialógica usa como princípio, Luisa (2021) exemplifica com um caso em que os próprios imigrantes criaram nos coletivos alternativas e veículos próprios de produção comunicacional e midiática, como resposta a uma representação midiática errônea, que muitas vezes reproduz estereótipos e contribuem, mesmo que indiretamente para exclusões e violências que esses grupos sofrem. Essa “autorepresentação” amplia a pluralidade de vozes e coloca os imigrantes como protagonistas no processo comunicacional. Assim, não somente a comunicação dialógica, mas também a comunicação alternativa, comunitária e cidadã, contribuem para a criação de narrativas mais próximas da realidade dos imigrantes.

Os comunicadores precisam, também, estarem preparados para se relacionar e conversar com diferentes pessoas, mesmo que isso exija ampliar seu conhecimento e aprendizado. Um exemplo que pode ser destacado como uma forma de comunicadores melhor se posicionarem e atuarem diante grupos vulneráveis, é o exemplo citado por Rebeca (2021), do curso “Reestabelecimento de Laços Familiares” da Cruz Vermelha, que tinha como objetivo preparar os profissionais para posteriormente, ajudarem os venezuelanos nos abrigos a entrarem em contato com seus familiares, já que muitos não tinham acesso à Internet, computadores e celulares. A Cruz Vermelha, também se encarregou de levar celulares e computadores para os imigrantes e refugiados que chegavam nos abrigos. Destaca-se que nessa interação, é essencial a Comunicação Dialógica, que nasce da coparticipação dos sujeitos envolvidos no processo comunicacional e está embasado na reciprocidade e numa comunicação humanizada e transformadora. Esta ação mostra claramente um meio de se garantir o direito à comunicação e à acessibilidade, desde que toda a sua realização seja pautada em um suporte dialógico e não-violento. Além disso, nota-se a ação em conjunto entre diferentes áreas, já tratado anteriormente, como um meio de fortalecer ações e estratégias de garantia dos direitos e da construção da cidadania.

Outro exemplo de ação, apresentado por Carlos (2021), foram os casos de violência contra as mulheres, que estava ocorrendo dentro da Casa do Migrante. Essas mulheres muitas vezes queriam comunicar, mas devido a situação ou por estarem perto de possíveis abusadores, acabavam por não falar nada. Assim, foi preciso repensar estratégias e ações embasadas na Comunicação Dialógica, tendo em mente que esta parte de um problema. Assim, como ação,

foram conduzidas várias rodas de conversas, com diferentes pessoas, até chegar em uma comunicadora, em que, como jornalista, buscou compreender qual a melhor forma de tratar o tema de violência contra a mulher migrante, buscando evidenciar a liberdade de cada vítima. “Essa liberdade é um dos caminhos da comunicação dialógica, porque as pessoas precisam ter a aceitação, principalmente do problema e aceitar também a falar sobre o problema” (CARLOS, 2021). Ademais, é preciso que com isso haja por parte dos comunicadores o ato de saber escutar.

Logo, tanto a Comunicação Dialógica, quanto a Comunicação Não-Violenta, são cruciais para a garantia, proteção e reivindicação dos direitos. Como afirma Carlos (2021), “a perspectiva da comunicação dialógica e das estratégias é fundamental, principalmente quando a gente trata dos Direitos Humanos, porque as pessoas já estão resistentes a falar sobre algumas temáticas. Quando a gente aborda de supetão ‘gostaria que você falasse sobre isso’, a pessoa se retrai”. Para tanto, como resposta a isso, o entrevistado reforça que este processo de fala deve ser realizado com base na confiança, em que sujeito imigrante terá a certeza que sua fala não será distorcida ou modificada para atender o que o outro acredita. Esse processo de escuta, confiança e compreensão, reforça os princípios da Comunicação Dialógica e Não Violenta, assim como uma comunicação mais transformadora e libertadora. Ambas são fundamentais para garantir de maneira eficaz os Direitos Humanos, assim como a construção da cidadania. Como já exposta na pesquisa, mais do que um mero entendimento desses conceitos, é necessário incorporar estes preceitos na atuação dos comunicadores, já que tanto a Comunicação Dialógica quanto a CNV, podem vir a ser importantes instrumentos e estratégias de conscientização, juntamente com outros advindos da Comunicação Comunitária.

#### 4.2.2.2 Estratégias, ações e meios de conscientização

É importante compreender além da teoria, para verdadeiramente analisar como as práticas comunicacionais são meios de garantir os Direitos Humanos. Portanto, neste tópico, os entrevistados são instigados a falar quais estratégias e ações podem ser ou já foram elaboradas para estar fazendo tal garantia. Este tópico corrobora os objetivos da pesquisa, tensionando a teoria com a prática.

O primeiro passo para compreender como que um profissional de comunicação pode agir diante de tal situação, é que haja um entendimento próprio acerca da sua área de atuação. Assim, com tal compreensão, torna-se possível elencar estratégias e ações que serão alicerçadas em uma perspectiva comunitária e social, voltado sempre para a garantia e proteção dos direitos. Luisa (2021) destaca que é necessário ampliar o ponto de vista da atuação dos comunicadores, direcionando ações que se esquivam do padrão, que coloca sempre o problema em evidência.

Portanto, é uma estratégia fundamental que se considere os imigrantes como partes da sociedade, em que não basta somente eles se adaptarem a nova realidade, mas também que haja meios de mudar o modo de agir social, que leve em consideração as diferenças. Isso também se faz fundamental nas ações de conscientização, que uma vez que são voltadas para alcançar os imigrantes, devem ser realizadas tendo em mente estas pessoas. Luisa (2021) ressalta que os comunicadores, ao criarem tais ações, devem ter um pensamento voltado para atender estes grupos.

Pensar em questões da acessibilidade linguística, da divulgação da promoção de direitos específicos ou direitos que são universais, como acesso à saúde [...], pensar em formas de comunicar que, também, rompem com a ideia de um único público padrão, que sempre é baseado num público nacional. Dependendo do contexto, eu vou precisar comunicar usando outras linguagens e isso exige uma formação um pouco mais flexível do profissional de comunicação de fazer diagnósticos para cenários específicos. (LUISA, 2021)

A entrevistada Rebeca (2021), que teve a oportunidade de estar em contato com algumas dessas ações de conscientização em Roraima, relata que, no que tange aos meios de conscientizar os imigrantes e refugiados a respeito de seus direitos, uma das principais ações foram a criação de cartilhas que informavam os direitos que estas pessoas tinham ao chegar em Roraima. Direitos estes, como, tirar documentações necessárias para legalizar sua permanência no país, ter atendimento médico pelo Sistema Único de Saúde (SUS), acesso à métodos contraceptivos e orientações, acesso à educação, direito ao trabalho, de poder estarem se comunicando com seus amigos e familiares que estavam na Venezuela. Essa organização partiu, principalmente, das agências que já tinham conhecimento e experiência com situações parecidas dentro das questões de imigração e refúgio. Para além dessas, Rebeca apontou como estratégias de conscientização, ações como cursos para que os comunicadores possam, na sua atuação, cuidar das questões dos direitos humanos. Outra iniciativa é no meio acadêmico, onde é preciso fomentar mais estas questões e colocar os Direitos Humanos como assunto essencial para a formação de qualquer profissional de Comunicação.

Dentro do jornalismo, em específico, uma forma de estar falando sobre os Direitos Humanos é com um jornalismo alternativo, que se caracteriza por fomentar um debate público que alcance diferentes grupos (OLIVEIRA, 2019), inclusive os que se encontram em situação de vulnerabilidade, como os imigrantes e refugiados venezuelanos. Para complementar, é imprescindível que isto esteja alinhado à inovação dos meios e da difusão da acessibilidade, atuando de maneira que haja certeza que as informações estejam chegando a todos e todas. É preciso, então, na fala da entrevistada

levar cada vez mais esse pensamento crítico, ético e solidário, que a gente possa pensar nesse sentido de acolhimento, de apoio, a essa responsabilidade social

que o jornalista tem de ter esse privilégio de conhecimento, de acesso, de poder inovar, e agora levar tudo isso para quem, daqui a pouco, está sem a palavra (REBECA, 2021).

Já nas Relações Públicas, Juliana (2021), diz que o primeiro passo para entender como um profissional vai trabalhar dentro das questões de Direitos Humanos, é criar relacionamentos. Não somente com os imigrantes, mas, também, com as mais diversas organizações que estejam envolvidas nesse meio, uma vez que, apesar de ser a “obrigação” do RP, nem sempre ele estará 100% disponível, portanto, se faz necessário que se tenha outros meios e pessoas a atuarem também com os imigrantes. Um exemplo citado pela entrevistada é criar relacionamentos com as associações de bairros. Como o seu contato com os imigrantes venezuelanos foi com aqueles que tiveram a oportunidade de fazer parte do programa de interiorização da Operação Acolhida, sua relação já era com os que estavam fora do abrigo. Assim, na sua fala, nota-se a importância, de também ter profissionais que venham a acompanhar estas pessoas.

Porém, muitas vezes, as instituições e organizações que estão próximas e acolhem os imigrantes e refugiados, realizam ações voltadas para as Relações Públicas, mesmo não sabendo que determinadas ações e estratégias são advindas dessa área. Um exemplo citado por Carlos (2021), é da Casa do Migrante, já comentado anteriormente, que possuem um mural, com informações atualizadas e presentes em três línguas – Inglês, Francês e Espanhol –, o que mostra que há um cuidado em valorizar cada imigrante que passa por lá. Apesar de não terem um profissional de relações públicas, é evidente a preocupação em atender as pessoas e implantar meios que venham a informa-las, algo que pode ser visto como uma estratégia de relações públicas. Além disso, a Casa também realiza parcerias, como uma estratégia para tratar de certos assuntos dentro da própria casa, como é o caso da parceira com a Secretaria de Fazenda, que colocou dentro da Casa uma profissional para atender questões trabalhistas.

Outra ideia de ação é fazer com que as instituições de ensino atuem também nessas questões, principalmente no quesito educacional. Uma proposta apresentada por Carlos (2021) foi de implementar cursos de línguas para os imigrantes. Entretanto, ao realizar isso, houve uma dificuldade em trazer os imigrantes para a universidade, devido ao fato de muitos acharem que seria preciso pagar, mesmo sendo uma instituição públicas. Novamente, nota-se o quão fundamental é que haja a comunicação em qualquer ação a ser criada, a fim de esclarecer, explanar e dialogar com as pessoas.

Apesar disso, durante a realização dessa pesquisa, constatou-se a carência de relações-públicas que trabalhassem diretamente nas instituições e organizações frente as questões migratórias. Carlos (2021) afirma que um profissional de relações públicas viria a resolver

muitas situações, uma vez que a área possui várias frentes, atuando dentro e fora de organizações.

Teria um salto de qualidade informacional muito grande. Não que não tenha, eles fazem do jeito deles, alguns com acertos, outros com visibilidade, outros na boa fé e conseguem, mas eu acho que estrategicamente, pensando numa política comunicacional do que vai para o interno, do que pode ir de parcerias para o externo, acho que ganharia muito (CARLOS, 2021)

Porém, o desafio está em como viabilizar isso, tendo em vista que muitas dessas organizações têm sua fonte de renda baseada em doações, parcerias e voluntariado. “Se tem uma fonte de pagamento a esse profissional, eu acho que tudo se resolveria. [...] Então o entrave está muito mais no campo de como manter esse profissional do que aceitar” (CARLOS, 2021). Isto não anula o fato de ainda ter muitos profissionais nesses locais que realizam um ótimo trabalho de comunicação. Além disso, a interface entre diferentes áreas para garantir e proteger os direitos, torna-se cada vez mais essencial, uma vez que a comunicação, para além de uma área das ciências e de uma profissão, é também algo que está presente em todos os setores da sociedade. É interessante que os mais diversos profissionais, cada um dentro do seu conhecimento, trabalhem em conjunto para assim, garantir os Direitos Humanos. Eloísa Nos Aldás, em uma entrevista realizada na revista da Organicom de 2018, reafirma a importância de agregar as diversas áreas, em que “necessitamos da comunicação como elemento-chave para conhecer, conectar, propor, debater e difundir propostas (mediar, em outras palavras), mas também da sociologia, da psicologia social, da educação, da tradução, das filologias comparadas, da economia, entre outras”. Somente assim, é possível realizar um trabalho verdadeiramente eficaz.

Verifica-se, então, que são diversas as estratégias e meios que os comunicadores podem adotar para ajudar na manutenção e garantia dos Direitos Humanos. Seja com uma atuação direta com os imigrantes e refugiados, dentro dos abrigos ou nos programas de interiorização, ou por meio de uma atuação mais “distante”, em que se trabalha na construção de novas narrativas e olhares para mudar discursos preconceituosos, o comunicador detém os meios e as estratégias para não somente conscientizar os imigrantes, mas para ajudar na garantia, proteção, manutenção e na reivindicação dos Direitos Humanos, de maneira a colocar todos os sujeitos como seres pensantes, comunicativos e que ocupam posição de protagonismo.

### **4.2.3 Eixo 3: Fluxo Migratório Venezuelano e Direitos Humanos**

O terceiro e último eixo trata mais especificamente acerca do fluxo migratório e a sua relação com as questões de Direitos Humanos, buscando, através das falas dos entrevistados, analisar sua importância na vida dos imigrantes e refugiados para se reestabelecerem no país

no qual estão inseridos. Além de procurar compreender a importância que os direitos têm na vida dos imigrantes e refugiados, é indagado como superar as barreiras culturais e de que forma fazer isso, sem a violação dos direitos, mas que em todo o seu processo seja garantido os Direitos Humanos e sua cultura seja respeitada, levando em consideração o papel da comunicação. Por fim, é questionado se garantir os Direitos Humanos é garantir a cidadania e como isso impacta na vida de grupos mais vulneráveis, como os imigrantes refugiados venezuelanos.

#### 4.2.3.1 A importância de garantir os Direitos Humanos para os imigrantes refugiados

O debate acerca dos Direitos Humanos é essencial para qualquer comunidade, grupo ou indivíduo. Dentro da situação de imigração e refúgio, é ainda mais importante que seja debatido a fundo acerca dos direitos, uma vez que, muitos se encontram em um estado de vulnerabilidade, o que as tornam um fácil alvo e vítima de violações. Portanto, para evitar isto, é preciso recorrer à Declaração Universal dos Direitos Humanos, que demonstra claramente que, independentemente da situação que estas pessoas se encontram e onde estejam, elas ainda possuem o direito à uma vida digna. Não somente, se faz necessário um trabalho em conjunto com o Estado, mas também com diferentes instituições e a sociedade na qual estes imigrantes e refugiados passam a viver. Os direitos os colocam como pertencentes a esta sociedade, portanto possuem o mesmo acesso, deveres e privilégios que os demais indivíduos.

Falar sobre a importância dos Direitos Humanos, é primeiramente falar sobre o reconhecimento deles como fundamentais para viver em sociedade. Rebeca (2021) destaca isso ao afirmar que muitas pessoas não têm noção de seus direitos e que podem recorrer a eles. E que apesar de serem informações que podem ser facilmente encontradas na Internet, ao considerar a situação dos imigrantes e refugiados, muitos não têm este primeiro direito, que é o acesso à informação, por não terem meios de realizarem esta busca. É nesse momento que se faz necessário um profissional de comunicação, para dar este passo inicial de conscientização e garantir a acessibilidade à tais informações. Um exemplo traçado pela entrevistada, que mostra a importância de primeiramente reconhecer quais são os seus direitos, é o caso da Universidade Federal de Roraima, que contava com um centro de referência ao imigrante. Uma vez que as pessoas tiveram conhecimento disso, passaram a frequentar o local e logo tiveram noção que, mesmo estando em outro país, eles possuíam direitos.

Um adentro que Rebeca (2021) salientou em sua fala, foi a respeito da situação dos venezuelanos frente a pandemia da Covid-19 que se iniciou no final de 2019 e começo de 2020. Apesar de todos terem sido afetados, os imigrantes e refugiados sentiram os impactos da



pandemia mais fortemente, uma vez que se depararam com uma situação crítica não somente no seu país de origem, mas também no ato de imigrar para outro local e no seu sustento fora dos abrigos. Como exemplo, podemos citar os casos dos venezuelanos que se encontram mais vulneráveis e que dependiam do seu sustento pedindo dinheiro nos semáforos. Entretanto, com o confinamento causado pela pandemia, esta sua fonte de renda foi comprometida pelo fato de poucas pessoas saírem de casa. Logo, seus direitos não estavam sendo garantidos.

Uma situação parecida ocorreu na cidade de Cuiabá, ainda dentro de um cenário de pandemia, com os imigrantes que saíram de Roraima. Carlos (2021) relata que muitos venezuelanos, antes mesmo da pandemia, ficavam nos semáforos, não somente adultos, mas também crianças, em busca de uma fonte de sustento. Devido a necessidade de isolamento e distanciamento social, o governo acabou por criar um outro espaço para abrigar estas pessoas. Entretanto, com uma queda nos casos de contaminação da Covid-19, muitos voltaram às ruas, sem proteção alguma. Houve uma falta de cuidado do governo em orientar estas pessoas, em fornecer a proteção necessária, seja oferecendo máscaras ou álcool gel, até mesmo com a criação de meios para tirá-los da rua, o que não permitiria que estivessem tão expostos a contaminação do vírus. Carlos (2021) afirma que houve pedidos para que a vacinação de dose única fosse direcionada para estes imigrantes, porém o pedido não foi atendido. Logo, nota-se que, muitas vezes, não somente com esta situação, os Direitos Humanos são seletivos, em que há a discriminação de pessoas, que por sua vez, têm seus direitos violados ou negados. Com esse exemplo, destaca-se que um comunicador, para fazer a mediação entre venezuelanos e governo, é extremamente necessário, assim como a atuação de organizações e instituições para guiar, ajudar e fornecer a segurança e proteção necessária para os imigrantes.

Em Roraima, ainda tiveram muitos imigrantes e refugiados que enfrentaram dificuldades na entrada no país, já que as fronteiras foram fechadas, o que impediu o acesso mais seguro para o Brasil. Muitos se viram obrigados a encontrar outras formas de adentrarem o país, por vezes ilegalmente e acompanhado do medo de não conseguirem, tão cedo, retornarem à Venezuela uma vez que atravessarem as fronteiras. Conforme relato da entrevistada, “tem toda uma área de campo que a gente consegue visualizara galera lá de longe passando por dentro de um banhado. Eles vão fazendo uma caminhada para tentar entrar e se um policial for lá, pagando um dinheiro, alguns conseguem passar” (REBECA, 2021). Observa-se que desde a saída dos imigrantes e refugiados de seu país de origem, até a chegada e permanência no Brasil, há uma série de entraves e desafios que podem vir a violar seus direitos humanos.

Diante dessa e de outras situações de dificuldade enfrentadas pelos imigrantes e refugiados, como afirma Carlos (2021), cabe as instituições e profissionais que estão à frente da proteção dos Direitos Humanos, estarem atentos a situações que venham a ferir os direitos dos imigrantes. “O que a gente prega é esse olhar, não um olhar de pena, de dó, de caridade e de doação de coisas, mas é um olhar que acolhe com todas as suas prerrogativas” (CARLOS, 2021). Ou seja, tanto as instituições quanto os comunicadores, ao trabalharem com os imigrantes e refugiados, devem ter suas ações e atitudes pautadas num olhar acolhedor, de inserção dessas pessoas na sociedade, oportunizando para que estas, apesar de estarem em uma situação de vulnerabilidade e de necessidade, possam ser protagonistas de sua vida, além da empatia, que pode vir a guiar o modo de comunicar e de se relacionar com os imigrantes refugiados.

Assim, com tais levantamentos, garantir os direitos para os imigrantes e refugiados, começa pelo “simples fato de serem humanos” (JULIANA, 2021). Apesar de ser uma afirmação quase que “óbvia”, nem sempre é este tipo de pensamento que fundamenta ações e estratégias desenvolvidas em prol de grupos vulneráveis. Validar a importância de se garantir os direitos, é também, olhar para além da situação em que se encontram e entender que eles são mais que a sua vulnerabilidade, portanto possuem o direito a terem uma vida saudável e promissora.

#### 4.2.3.2 Barreiras Culturais, Comunicação e Direitos Humanos

Dentro da discussão de Direitos Humanos e do fluxo migratório venezuelano, é importante se debater as barreiras culturais que muitos encontram ao chegar no Brasil. Portanto, falar disso, é não anular a cultura do outro, mas sim entender a necessidade de repensar o cenário no qual estas pessoas estavam inseridas. Rebeca (2021) ressalta isso ao afirmar que é preciso observar os seus hábitos e saber respeitá-los.

Transcender barreiras culturais, não é anular o outro ou simplesmente fazê-lo se adaptar à nova realidade, mas sim, buscar meios de preservar a sua cultura. Um dos primeiros entraves para estabelecer relacionamentos com os imigrantes é a questão da língua. A compreensão do idioma dos venezuelanos, é um dos primeiros passos no processo de acolhimento, na medida que se busca compreender o que o outro tem a dizer. Muito mais do que reduzir o diálogo a simples traduções, é preciso transformar as relações em um processo que abraça a diferença e busca congrega as culturas, já que a diferença do idioma “é umas das dimensões bonitas do processo migratório essa sonoridade diferente, que passa a emergir na cidade” (CARLOS, 2021).

Um exemplo que mostra a necessidade de se considerar as diferenças culturais e a preservação delas independentemente do lugar em que se está inserido, é o caso dos indígenas Waraos, já tratado anteriormente, que mostra claramente que possuem um modo de vida e uma cultura diferente, até mesmo de outros grupos indígenas. O fato de terem um estilo de vida diferente, mas estarem em uma situação que precisaram sair do seu país de origem, reforça a necessidade de se entender tais barreiras culturais e procurar meios de superá-las, sem desprezar a cultura de cada um.

Além disso, conforme Rebeca (2021), outra grande questão cultural foi a religião, em que passou a ser usada como uma forma de conexão pelos venezuelanos. No caso da religião cristã, muitas famílias que se identificavam com ela, usavam disso para dizer quais os seus propósitos no Brasil, como uma maneira de reforçar que estavam vindo para cá por necessidade e que suas intenções eram boas. Apesar das controvérsias que podem estar ao redor de questões religiosas, esta não deixa de ser uma questão cultural que pode ser usada como um meio de quebrar barreiras e conectar pessoas, além de ser um ambiente de interação e construção de relacionamento. Se sentir e estar pertencente a um grupo ou comunidade é uma forma dos imigrantes e refugiados se inserirem novamente na sociedade, sem perderem suas culturas, costumes e crenças.

O ato de respeitar a cultura do outro gera uma interação e troca de elementos, experiências e até mesmo costumes. Esse momento de troca, possibilita também que se entenda o outro, como ele age, como ele fala e como ele atua. Isso é importante, principalmente para um comunicador, que deve entender de antemão, como abordar cada sujeito. Se estamos falando de Direitos Humanos, simplesmente chegar no imigrante ou em um grupo de pessoas em situação de maior vulnerabilidade, e começar a falar sobre quais são os seus direitos, sem antes entender como cada um reage e pensa, acaba-se passando por cima da voz do outro, sendo que estes, independentemente da situação que se encontram, não deixam de ser um sujeito comunicante, que estabelece um protagonismo, que por sua vez “acaba sendo a voz de diversas vozes” (CARLOS, 2021).

O entrevistado ainda afirma que essa comunicação que transcende, ocorre também pela resistência.

De tanto a gente falar, de tanto a gente pautar, de tanto da gente estabelecer um contato com os meios, é que esse tema não sai dos espaços de mídia. Se a gente não resistisse e ficasse no nosso espaço também, ele logo seria suprido por outras temáticas. A comunicação enquanto resistência, ela transcende pelo olhar ou pela marca da insistência (CARLOS, 2021).

Em complemento a isso, a comunicação política também é um espaço de resistência, em que se torna possível pautar e delimitar temas que sejam relevantes para as questões migratórias, de maneira a chegar na criação de políticas públicas. Com isso, se faz também necessário a presença de comunicadores, principalmente relações-públicas, que podem atuar a frente dessa comunicação política.

Em uma perspectiva voltada para as Relações Públicas, há uma série de atitudes e ações que um profissional pode vir a colocar em prática. A primeira delas, é entender o cenário no qual estes imigrantes e refugiados se encontravam e qual a sua realidade atualmente. Um relações-públicas, por exemplo, consegue olhar estrategicamente para as situações e buscam desenvolver ações que venham a resolver o problema apresentado. Dentro dos princípios das Relações Públicas Comunitárias, destaca-se alguns pontos que podem ser embasamento para as práticas e atuação de um RP dentro dos abrigos e no quesito dos fluxos migratórios. Primeiramente, além dessa compreensão de cenário e das comunidades na qual está trabalhando com, é preciso criar os canais e meios de diálogos que sejam cabíveis a realidade das pessoas, buscando atender suas necessidades, assim como, permitir que eles venham a desenvolver a própria comunicação. Peruzzo (1993), também destaca que é preciso ter suas ações pautadas na coletividade, na autonomia e na corresponsabilidade.

Entender os relacionamentos, como se constroem e como são consolidados, também é uma maneira de superar obstáculos e as barreiras culturais. Entende-se que a comunicação é a base para os relacionamentos, e estes servem para se conhecer mais afundo as pessoas. Nesse caso, conhecer os imigrantes e sua realidade, para que assim, haja o desenvolvimento de ações e projetos que venham a suprir suas necessidades e expectativas. Juliana (2021) destaca a importância de se criar relacionamentos e elos significativos com estas pessoas. Um exemplo traçado pela entrevistada foi a oportunidade que ela teve de trabalhar com os imigrantes interiorizados no estado do Rio Grande do Sul, em que, por intermédio do poder municipal da cidade de Campo Bom, ela criou e implementou um programa de interação social com os venezuelanos, em forma de oficinas de jogos e de teatro, a fim de estabelecer vínculos, tanto entre ela e os venezuelanos, quanto entre os próprios imigrantes. Apesar de ser uma simples ação, já é um grande passo para promover a integração dessas pessoas na sociedade, assim como uma forma de melhor compreender suas culturas.

Ainda voltado para as Relações Públicas, torna-se fundamental entender os públicos. Apesar dos imigrantes e refugiados venezuelanos, diante de sua situação, não serem vistos como um público tradicional – dentro de uma visão mercadológica das relações públicas –, ao pensar neles como um público, é possível compreender melhor com quem se está trabalhando

ao desenvolver estratégias de comunicação. Seja como mediador, como meio de informar, para desenvolver ações, para estabelecer relacionamentos, para auxiliar na garantia dos direitos, um RP tem uma gama de ferramentas e meios para entender e ouvir o seu público. Com isso, ao compreender os imigrantes e refugiados como um público, que necessita desse papel mediador e estratégico de um relações-públicas, o trabalho se torna mais eficaz, uma vez que se busca entender quem eles são e como trabalhar, não somente para eles, mas com eles, o que reforça a atuação de um comunicador dentro da Comunicação Comunitária.

Por fim, a Comunicação voltada para a garantia e proteção dos Direitos Humanos, assim como para a efetivação da cidadania e da superação das diferenças culturais como um processo de respeito mútuo, deixa de ser apenas instrumental, como um mero meio de informar. Pensando dentro de um olhar dialógico e inclusivo, Luisa (2021) diz que a forma de se transcender as barreiras culturais é por meio da comunicação, uma vez que “é só conhecendo as diferenças culturais, é compreendendo as diferentes culturas, aproximando essas diferenças para romper com alguns estereótipos que mantém tudo muito afastado” (LUISA, 2021). O ato de se aproximar com o outro envolve o diálogo, envolve conhecer sua realidade e mesmo que neste processo de conhecimento, haja conflitos, a comunicação é capaz de superá-los. A entrevistada ainda afirma que nesse envolvimento há processos de comunicação interculturais, em que se convive com o outro e com o seu cotidiano. “A comunicação vai ser esse mediador, essa ambiência, esse processo de trocas, de escuta, de falas e eventualmente de conflitos, mas é colocando em contato essas diferenças que a gente vai poder sair desse afastamento e desse olhar tão redutor do medo do outro” (LUISA, 2021).

A Comunicação, dentro da sua gama de atuação, é essencial para tornar qualquer processo de interação, inclusão e de adaptação, mais harmonioso, desde que seja edificada em princípios dialógicos, não violentos e de respeito. Transcender barreiras culturais não é apenas entender a diferença entre os sujeitos e comunidades, mas é também incluir essa diferença nas interações diárias, sem ter medo do outro. No caso dos imigrantes refugiados venezuelanos, considerar seu modo de vida e sua cultura, é o primeiro passo para a sua inserção na sociedade, enquanto cidadãos e pessoas com direitos.

#### 4.2.3.3 Cidadania e Direitos Humanos

O último tópico indaga como o processo de garantia dos Direitos Humanos está inerente na garantia e na construção da Cidadania. Uma depende da outra, sendo a Comunicação um meio para garantir ambas. Ao questionar os entrevistados acerca disso, todos afirmam que uma está intrínseca a outra. Conforme Rebeca (2021),

não existe uma cidadania sem essa conexão com os próprios direitos. Como que eu vou ser cidadão em um espaço de convivência e como é que vou me inserir, enquanto ser crítico, enquanto ser que questiona aquilo que está sendo passado, se eu não sei o meu lugar, se eu não sei os meus direitos.

Assim, compreender a forma como a violação dos direitos afeta os venezuelanos e seus “status” como cidadãos, é essencial para a construção da cidadania. Exploração no meio de trabalho, negação ao atendimento por motivações xenófobas e preconceituosas, violações dos direitos e o tratamento de indiferença, são formas que ferem os imigrantes refugiados e destroem suas tentativas de se estabelecerem como cidadãos na sociedade.

É preciso desenvolver um sentimento revolucionário ético que, muitas vezes, não vai ser debatido e divulgado. Porque, enquanto as pessoas não souberem do seu lugar e do seu espaço de cidadania, de territorialidade, de comunicação, ela é uma massa de manobra muito fácil de ser atingida. (REBECA, 2021)

Isto posto, destaca-se uma afirmação de uma das entrevistadas, em que “eu só sei o meu direito no momento em que eu também consigo ultrapassar uma barreira, que é ir além daquela informação superficial” (REBECA, 2021). Com esta fala, é nítido o papel da comunicação, de não apenas transmitir algo, mas realmente informar e noticiar as pessoas, de trabalhar com e para as comunidades. É também, fazer com que a luta pela cidadania e pelos Direitos Humanos seja algo que se faça enquanto um cidadão e profissional. Para tanto, uma forma de fazer isso é por intermédio do que já foi debatido no decorrer desta pesquisa, ao compreender o que são os Direitos Humanos, usar dos princípios da comunicação e das relações públicas comunitárias, assim como a comunicação dialógica e Não-Violenta, como forma de assegurar e garantir os direitos. Trabalhar de maneira participativa, usando a própria voz das pessoas e da comunidade como ferramenta para mudança social, é dar a chance delas compreenderem sua realidade e fomentar o questionamento do que pode ser mudado. Apesar do processo de transformação social não ser fácil, com pequenos gestos e ações, já é possível alcançar uma mudança, mesmo que mínima. Carlos (2021) afirma isso ao dizer que mudar e transformar o “micro”, é garantir os pressupostos da cidadania, uma vez que uma transformação gera outra transformação, além de provocar outros questionamentos.

Mostrar aos imigrantes refugiados venezuelanos que eles possuem a capacidade de transformar o cenário em que se encontram, em conjunto com os comunicadores, é também respeitar seus Direitos Humanos e promover a cidadania.

A cidadania pressupõe conquistas de direitos e para conquistar direitos, temos que participar. Não há conquista sem participação. [...]. Se a gente participa e consegue uma transformação, mínima que for, a gente se sente por satisfeito, porque a gente conseguiu reunir esforços para aquela situação, mesmo que pequena, se transformasse ou mudasse. E essa mudança é provocada pela cidadania e pela conquista da cidadania (CARLOS, 2021).

Para tanto, é fundamental entender o papel de cidadão, na medida que este reconhece os seus direitos e que é um ser crítico e questionador. A comunicação se faz necessária no momento em que as pessoas estão “desligadas” destas questões e se encontram em situação de vulnerabilidade, em que sozinhas não conseguem ou não podem reivindicar os seus direitos. Uma forma de realizar isso é por meio de uma prática educativa dos comunicadores, em que a atuação do profissional está pautada na liberdade, na educação e no diálogo, para assim, fomentar o pensamento crítico, que como consequência coloca as pessoas como protagonistas de sua cidadania. É também, ter em mente os princípios da comunicação comunitária que valoriza a interação face a face, pela qual se criam vínculos significativos entre os sujeitos de comunicação, nutrindo relacionamentos baseados na amizade, confiança e empatia.

Por fim, todo o envolvimento do profissional com as questões dos Direitos Humanos e da Cidadania fortalece não só sua função como um comunicador, mas também enquanto um cidadão e sujeito de transformação.

A ideia dos Direitos Humanos, o comunicador que age e que trabalha e atua nessa perspectiva de garantir, primeiro a humanização, e com a humanização vem todos os outros elementos, a gente consegue a transformação social, mas também a transformação nossa, pessoal e individual, porque a partir do momento que a gente age e vê que houve um resultado, a gente também se sente gratificado, a gente sente também que há um propósito de vida que foi suprida e conquistada (CARLOS, 2021).

É preciso pensar na cidadania além da relação de cumprir certos deveres e direitos. Dentro da cidadania comunicativa, defendida por Mata (2005; 2006), este entendimento ocorre quando a cidadania vai além de uma perspectiva jurídica dos direitos, mas “implica no desenvolvimento de práticas que materializam de modo irrestrito esse direito e permite sua ampliação” (MATA, 2009, p. 186). Portanto, a democratização dos meios, algo também defendido dentro da Comunicação Comunitária, é uma das formas mais eficazes de se construir e consolidar a cidadania.

Ao levar em consideração que a sociedade vive em um estado constante de desigualdade e de exclusões, Luisa (2021) propõe pensar que “essa cidadania de uma forma ampliada é uma maneira da gente estar na sociedade e fazer parte efetivamente dessa sociedade, não como uma garantia só formal”. Portanto, a relação entre Direitos Humanos e Cidadania, excede o entendimento de cidadania como ter direitos e cumprir deveres, mas sim como um meio de justiça social e de pertencimento, em que permite que os cidadãos, compreendendo seu papel na sociedade, venham a reivindicar seus direitos. É neste processo em que garantir os Direitos Humanos é garantir a Cidadania, assim como a garantia da Cidadania possibilita o alcance e efetivação dos direitos.

Dentro dos objetivos apresentados na pesquisa e levando em consideração o objeto de estudo, a manutenção, proteção e garantia dos Direitos Humanos e da Cidadania, são cruciais para os imigrantes e refugiados venezuelanos. É interessante compreender que, à medida que os seus direitos são garantidos, em toda a sua jornada migratório até sua relocação na sociedade, a sua cidadania vem sendo construída. E é nesse processo que o comunicador se faz presente, como agente de transformação, que trabalha em prol dessas pessoas, fomentando a participação, a empatia e o diálogo, para que assim, a liberdade seja conquistada.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Motivada pela importância dos Direitos Humanos e de como estes estão suscetíveis a violações diárias, principalmente dentro de grupos vulneráveis, a pesquisa foi desenvolvida pensando em como a Comunicação, ciência, meio e instrumento que está no âmago de qualquer relacionamento entre sujeitos, contribui na garantia, proteção, manutenção e reivindicação dos Direitos Humanos no fluxo migratório e de refugiados venezuelanos. Questionamentos como onde estão os comunicadores frente a essa problemática, como se dá a atuação dos profissionais para realizar a garantia dos direitos, quais aspectos teóricos sustentam a ideia de que a Comunicação é essencial para tratar de tais assuntos e como a transformação social está intrínseco ao trabalho dos jornalistas e relações-públicas, serviram como instigação para o desenvolvimento da pesquisa.

Logo, buscou-se, primeiramente, traçar teorias e conceitos relevantes para o tema e a problemática de pesquisa. Aspectos teóricos dos Direitos Humanos e todas as questões que envolvem a temática foram explorados na pesquisa com o intuito de trazer um embasamento do seu funcionamento na sociedade, trazendo aspectos como agentes que atuam na garantia dos direitos, como estes são essenciais para grupos vulneráveis – como os imigrantes e refugiados – e como a Declaração Universal dos Direitos Humanos deixa de ser um mero documento, mas sim uma forte ferramenta da manutenção da paz e da harmonia social.

A Comunicação Comunitária, que visa a participação das pessoas nos processos comunicacionais enquanto protagonistas da luta pelos seus direitos, teoria que fundamentou a pesquisa, foi de grande importância para sustentar os objetivos e questionamentos que surgiram no decorrer deste trabalho. Para além de uma simples relação de emissor e receptor, a Comunicação Comunitária tem seus princípios voltados para a coparticipação, construção da cidadania, a humanização da comunicação e dos relacionamentos, além de ser pautada na confiança, respeito, solidariedade e empatia. Assim, como importante complemento a essa Comunicação, temos a Comunicação Dialógica, defendida por Paulo Freire, que valoriza a transformação e a liberdade em quaisquer atos comunicacionais, e a Comunicação Não-Violenta, de Rosenberg, que tem seu alicerce na construção de uma cultura da paz no que diz respeito às relações comunicacionais dos sujeitos. Todos estes conceitos corroboraram com os objetivos desta pesquisa, buscando apresentar aspectos teóricos que foram tensionados com as falas dos entrevistados.

Em quesito a metodologia utilizada na pesquisa, a princípio, ia ser realizada uma observação participante no abrigo localizado na cidade de Boa Vista, Roraima, em que a

pesquisadora, dentro de três dias, buscaria observar, conversar e ajuntar percepções acerca dos imigrantes e como os seus direitos estavam sendo garantidos. Entretanto, devido a pandemia causada pela Covid-19 no ano de 2020, por questões de segurança, optou-se em usar outra metodologia, que, guardada as devidas proporções, possibilitasse esse contato com a realidade que envolve o problema de pesquisa. Assim, como complemento às entrevistas, a pesquisa de contextualização por meio da netnografia, buscou levantar dados sobre a situação desses imigrantes, desde o entendimento da crise na Venezuela, até do como os imigrantes estavam sendo recebidos no Brasil. Apesar disso, a observação participante seria de grande contribuição para responder com mais nuances os objetivos da pesquisa, uma vez que o contato com a realidade dos venezuelanos seria mais direto e próximo.

Estas mudanças e demais dificuldades apresentadas durante a pesquisa, vieram a contribuir com as considerações finais. Dentre elas, a ausência de pesquisas e trabalhos dentro da temática de Direitos Humanos, voltados para a atuação de comunicadores frente ao fluxo migratório venezuelano, instigaram constantemente a pesquisadora a refletir sobre o papel dos profissionais dentro de um tema de suma importância para a construção de uma sociedade melhor, assim como para o auxílio de grupos vulneráveis.

Outro ponto a ser destacado foi a dificuldade em encontrar profissionais que trabalham diretamente com a garantia dos Direitos Humanos. Questiona-se então, o porquê dessa carência de profissionais, principalmente de Relações Públicas, sendo que, como já abordado na análise das entrevistas e na pesquisa, um comunicador está mais que capacitado para atuar na garantia dos direitos, tendo não apenas embasamentos teóricos, mas também uma gama de instrumentos e conhecimentos estratégicos que os tornam agentes de transformação social. Portanto, aponta-se que, é necessário não somente uma maior exposição de pesquisas nessa área, mas também oportunidades de trabalho dentro de instituições e órgãos que tratam dos direitos e auxiliam na adaptação dos imigrantes e refugiados de qualquer nacionalidade.

Uma das justificativas dessa ausência é que, muitas vezes, tais organizações não possuem estrutura suficiente para contratar profissionais. Porém, destaca-se que muitas realizam um trabalho de um comunicador, sem saber que as estratégias que estão sendo implementadas, são embasadas na área da Comunicação. Logo, um trabalho em conjunto, entre pesquisadores e profissionais de Comunicação, para estabelecer na sociedade um entendimento do quão essencial é o papel da comunicação diante de problemáticas sociais, seria um pequeno passo para solucionar o estigma que ainda existe em torno da Comunicação, enquanto ciência e área de atuação.

Após todo o processo de escrita dos aspectos teóricos e da superação de tais dificuldades e instigada a melhor compreender a relação entre teoria e prática, foram elaborados os tópicos a serem abordados nas entrevistas, visando compreender os objetivos e questionamentos apresentados na pesquisa.

Diante dos dados analisados nas entrevistas, por parte da pesquisadora, percebe-se uma série de sentimentos, pensamentos e conclusões acerca da temática escolhida para a pesquisa. A primeira delas é o distanciamento entre a área da Comunicação, principalmente das Relações Públicas, e de questões sociais, como a de Direitos Humanos. Apesar de ser um assunto que é tratado entre pesquisadores e que há teorias que abordam problemáticas sociais, como é apontado nesta pesquisa, nota-se que ainda há uma invisibilização da atuação de um relações-públicas dentro da função social. Isto ocorre, principalmente, devido ao fato da profissão estar relacionada com uma atuação mais mercadológica e tradicional, que trabalha com empresas principalmente do primeiro setor. Para tanto, para esquivar-se desse pensamento único de atuação, é preciso compreender que não é somente estando sob a denominação de Relações Públicas Comunitárias que um profissional da área terá uma função social, mas também que a teoria existe para embasar e guiar sua atuação, e não de modo a restringir a profissão a certos locais e funções. É justamente rompendo este estereótipo que as relações públicas é somente uma atividade e profissão que atende as demandas do capitalismo, estando muitas vezes, embasada em uma atuação persuasiva, que será possível aproximar mais a área com questões sociais.

Em contrapartida desse sentimento inicial, após a conversa com os entrevistados, a pesquisadora pode perceber que há uma certa esperança que a visão que a maioria tem da Comunicação, que por vezes está estagnada a um pensamento de invalidação da área como uma profissão e uma ciência, pode ser revertida à medida que certos comportamentos sejam aderidos na prática profissional e nas pesquisas e estudos desenvolvidos. No quesito da atuação dos comunicadores na garantia dos direitos dos imigrantes e refugiados venezuelanos, a resposta inicial ao objetivo principal é que esta atuação é possível e essencial para a problemática. Dentro da gama de possibilidades, instrumentos e estratégias comunicacionais, os comunicadores detêm o principal meio para estabelecer qualquer relacionamento, sendo este o diálogo, a percepção de diferentes realidades, a motivação de transformar a sociedade e a capacidade de reconhecer que todos os sujeitos são protagonistas, possuindo um papel de fala e de voz transformadora.

É interessante ressaltar que a pesquisa não contou com um comunicador que trabalhasse diretamente nos abrigos dos imigrantes e refugiados ou dentro do programa de interiorização, o que faz levantar o questionamento se há realmente profissionais da área de Comunicação que estejam nestes espaços. Logo, esta falta de profissionais para entrevistar, reforça que há uma grande possibilidade de não haver comunicadores trabalhando diretamente com os imigrantes nos abrigos e no programa de interiorização, bem como em ONGs e outras instituições responsáveis por isso. Isso pode ocorrer devido a diferentes fatores já expostos na pesquisa, como, a estrutura curricular dos cursos de Comunicação Social (Jornalismo e Relações Públicas) que carece de disciplinas voltadas para tal temática, a visão que a sociedade tem de como e onde a Comunicação pode atuar, que muitas vezes se restringe a uma única visão tradicional e que corresponde aos interesses de empresas privadas e até mesmo a dificuldade dos próprios comunicadores ganharem espaço no mercado de trabalho, enquanto agentes transformadores e capacitados para trabalhar frente a problemáticas sociais.

Apesar disso, com a fala e a experiência dos pesquisadores, foi possível afirmar que os comunicadores são agentes de transformação social que trabalham na garantia dos Direitos Humanos desses grupos minoritários. Tensionando as falas dos profissionais com a teoria, pode-se afirmar que o princípio de Comunicação Comunitária é que traz um diferencial para a atuação do comunicador diante as questões dos direitos e do fluxo migratório, porque deixa de meramente fazer algo pelo outro, mas vem para dar espaço para que uma voz já existente, possa reivindicar seus direitos e espaço enquanto cidadãos na sociedade na qual estão inseridas, mesmo que não seja no seu país de origem. O protagonismo torna-se essencial, já que também traz o alicerce necessário para a construção da cidadania, que visa a participação dos sujeitos na sociedade, no cumprimento de deveres e no acesso aos direitos.

Diante das análises realizadas das entrevistas e nas ações expostas pelos entrevistados, uma sugestão trazida pela pesquisadora é a criação de programas de rádio, que são um dos veículos comunicacionais mais democráticos e de fácil acesso, na qual as pessoas podem participar não somente como ouvintes, mas também como participantes ativos. Outra questão é fazer com os próprios imigrantes sejam transformadores sociais. Portanto, é preciso primeiro dar a assistência necessária, conscientizando-os sobre seus direitos básicos e ajudando-os a se adaptarem na sociedade brasileira. É fundamental que isso seja realizado por meio do diálogo, de um processo contínuo de escuta e do entendimento da realidade e da cultura do outro, respeitando as diferenças, considerando estas questões no momento de elaborar e planejar estratégias. Para reforçar essa ideia, Pérsigo e Athaydes (2019, p.6) “o papel estratégico da comunicação expressa-se no esforço de também prever a representatividade dos diversos

grupos que compõem a nossa sociedade [...]”. Um relações-públicas, por exemplo, estabelecendo vínculos afetivos com estes grupos, dentro dos abrigos, consegue formular estratégias de conscientização mais eficazes, uma vez que o contato direto com a realidade dessas pessoas faz com que o trabalho transpasse o senso comum que está, muitas vezes, embasado somente naquilo que é exposto na mídia e nos veículos de comunicação. Já um jornalista, na sua posição de agente transformador, consegue dar o suporte e plataforma necessária para não apenas mostrar quem são, onde estão e o que fazem os imigrantes e refugiados venezuelanos, de forma que não represente apenas a sua vulnerabilidade, mas também, dão espaço para que os próprios venezuelanos possam falar por si mesmos. E se a atuação não é direta com os imigrantes, é possível que os comunicadores tragam outras narrativas, para romper o senso comum, os preconceitos e a ideia de que os imigrantes estão submissos a sua vulnerabilidade. Sendo assim, um profissional da Comunicação passa a ser agente transformador por intermédio de discursos e na construção de novas narrativas para estabelecer, na sociedade tão cheia de preconceitos e discriminação, esse novo olhar sob os imigrantes refugiados venezuelanos.

Por fim, todo o período de pesquisa, as conversas com os entrevistados, pesquisa de contextualização e a busca por informações para serem usadas no trabalho, apesar de desafiadores, encorajaram a pesquisadora a refletir sobre o papel dos comunicadores na sociedade, para além de um olhar tradicional. A inquietação, que surgiu desde o começo da graduação, em entender como os profissionais da Comunicação, principalmente os relações-públicas, têm um papel primordial para atuar diante de problemáticas sociais, motivaram para a escrita dessa pesquisa, que futuramente, pretende ser retomada, para indagar cada vez mais, pesquisadores, professores, estudantes e profissionais da área a serem agentes transformadores e atuantes na sociedade. Toda a questão dos imigrantes e refugiados venezuelanos, que os colocam em uma situação de vulnerabilidade e o interesse em compreender como os Direitos Humanos são basilares na formação de uma sociedade mais justa, igualitária e pacífica, fizeram com que esta pesquisa fosse possível. Além disso, a fala de cada entrevistado foi elementar para sustentar a problemática apresentada.

Como finalização, retoma-se o primeiro artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que diz que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade” (United Nations Information Centre, 2020). Com esta afirmação, os comunicadores, como agentes de transformação social, providos de instrumentos e estratégias que beneficiam as pessoas e as comunidades, devem colocar os Direitos Humanos como

principalidade de sua atuação. Além de embasar seu trabalho nos princípios de Comunicação Comunitária, Dialógica e Não-Violenta, fazer da transformação social o cerne do seu papel enquanto comunicador na sociedade, que não só escuta os sujeitos, mas também dá o espaço e a força necessárias para que eles sejam protagonistas de suas lutas e donos de sua própria voz.

## REFERÊNCIAS

ACNUR (Brasil). Mandato do ACNUR. *In: ACNUR Brasil*. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/mandato-do-acnur/>. Acesso em: 13 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Histórico. *In: ACNUR Brasil*. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/historico/>. Acesso em: 13 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Convenção de 1951. *In: ACNUR Brasil*. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/convencao-de-1951/>. Acesso em: 13 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Conheça os abrigos que acolhem refugiados e migrantes em Roraima. *In: ACNUR Brasil*. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/2020/09/25/conheca-os-abrigos-que-acolhem-refugiados-e-migrantes-no-norte-do-brasil/>. Acesso em: 11 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Programa de Interiorização. *In: ACNUR Brasil*. 2021. Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/informativo-para-a-populacao-venezuelana/programa-de-interiorizacao/>. Acesso em: 27 jul. 2021.

\_\_\_\_\_. **Perfil dos Abrigos em Roraima**. 10 jun. 2021. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTRhOWVlOTgtYTk2MS00YmY3LWWEyY2YtMGM1Y2MzODFjMmVjliwidCI6ImU1YzZMOTgxLTY2NjQtNDZlNC04YTBlLTlYINDNkMmFmODBiZSIsImMiOiJh9>. Acesso em: 11 jun. 2021.

AGOSTINI, Ludyane Chaves. **O “Comunicação para a Cidadania” como chave para a formação de um novo profissional da Comunicação**. Orientador: Cláudia Regina Lahni. 139 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social) - Comunicação Social na Faculdade de Comunicação Social da UFJF, Juiz de Fora, 2009. Disponível em: <https://www.ufjf.br/facom/files/2013/04/LudyaneChavesAgostini1.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2021.

ALDÁS, Eloísa Nos. Diálogos entre o Norte e o Sul Global sobre violência e comunicação para a paz. [Entrevista concedida a] ORGANICOM. *Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, São Paulo, ano 15, n. 28, p. 20-31, 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/issue/view/10839/1450>. Acesso em: 06 jul. 2021.

ALMEIDA, Cristovao Domingos de; OLIVEIRA, Simone Barros; BRUM, Letícia Souza. DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA À CULTURA DE PAZ:: círculos, narrativas e contribuições. *Revista Observatório*, Palmas, v. 5, n. 4, p. 463-480, 2019. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/observatorio/article/view/6775/15507>. Acesso em: 6 jul. 2021.

AMARAL, Fábio Alexandre da Costa Silveiras. **Falência humanitária na Venezuela e as repercussões regionais e internacionais de uma crise multidimensional**. Orientador: Maria João Vaz. 2020. 57 p. Dissertação (Mestrado em Estudos Internacionais) - Instituto Universitário de Lisboa, [S. l.], 2020. Disponível em: [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/21130/1/master\\_fabio\\_silveiras\\_amaral.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/21130/1/master_fabio_silveiras_amaral.pdf). Acesso em: 5 jun. 2021.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para entender relações públicas**. São Paulo: Loyola, 1983.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE IMPRENSA. **Princípios internacionais da ética profissional no jornalismo**. Disponível em: <http://www.abi.org.br/institucional/legislacao/principios-internacionais-da-etica-profissional-no-jornalismo/>. Acesso em: 13 jan. 2021.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 6. Ed. São Paulo: Hucitec, 1981.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BORDENAVE, Juan; CARVALHO, Horácio Martins de. **Comunicação e planejamento**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br> Acesso em: 27 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Lei 6.815, de 19 de agosto de 1980. Define a situação jurídica do estrangeiro no Brasil, cria o Conselho Nacional de Imigração. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 ago. 1980. Disponível em: [L6815 \(planalto.gov.br\)](https://www.gov.br/planalto/pt-br/legislacao/leis/6815). Acesso em: 27 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Lei 13.445, de 24 de maio de 2017. Institui a Lei de Migração. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 maio 2017. Disponível em: [L13445 \(planalto.gov.br\)](https://www.gov.br/planalto/pt-br/legislacao/leis/13445). Acesso em: 27 nov. 2020.

CAPELINI, Taís Dias. **Relações Públicas e Cidadania**: Uma Contribuição do Le Monde Diplomatique. Orientador: Prof. Dr. Maximiliano Martin Vicente. 99 p. Projeto Experimental de Comunicação Social - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Bauru, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/118511> . Acesso em: 6 dez. 2020.

CARLOS. **Entrevista III**. [jul. 2021]. Entrevistadora: Giovanna Gomes Fernandes. Jundiá, 2021. El arquivo.mp4 (115 min). O roteiro utilizado na entrevista encontra-se no Apêndice A desta monografia.

CARVALHO, C. **Relações públicas no Brasil**: quando tudo começou. InovaRP, [s. l.], 27 fev. 2017. Disponível em: <https://medium.com/@inovarp/rela%C3%A7%C3%B5es--p%C3%BAblicas-no-brasil-quando-tudo-come%C3%A7ou-4939b5a9d535> . Acesso em: 23 nov. 2020.

CASA CIVIL. Governo define ações para acolhimento de imigrantes venezuelanos. **Casa Civil**, Brasília, DF, 22 fev. 2018. Disponível em: [Governo define ações para acolhimento de imigrantes venezuelanos — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/comunicacao/2018/02/governo-define-acoes-para-acolhimento-de-imigrantes-venezuelanos) . Acesso em: 27 nov. 2020.

\_\_\_\_\_. Acolhida: 16,7 mil venezuelanos foram interiorizados, em 2020. **Casa Civil**, Brasília, DF, 25 nov. 2020. Disponível em: [Acolhida: 16,7 mil venezuelanos foram interiorizados, em 2020 — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/comunicacao/2020/11/acolhida-167-mil-venezuelanos-foram-interiorizados-em-2020) . Acesso em: 28 nov. 2020.

CAVALHEIRO, Ariane Rodrigues. **A COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA COMO ALTERNATIVA DE DIVULGAÇÃO DE PROJETOS SOCIAIS**. Orientador: Fabiana Iser. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Jornalismo) - Unicruz, [S. l.], 2018. Disponível em: <https://home.unicruz.edu.br/wp-content/uploads/2018/08/Artigo-A-COMUNICA%C3%87%C3%83O-COMUNIT%C3%81RIA-COMO-ALTERNATIVA-DE-DIVULGA%C3%87%C3%83O-DE-PROJETOS-SOCIAIS-1%C2%BA-de-agosto-de-2018.pdf> . Acesso em: 4 dez. 2020.

CÉSAR, Regina Escudero. Movimentos sociais, comunidades e cidadania. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldimir Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007.

CÓDIGO de Ética dos Jornalistas Brasileiros. 2007. Disponível em: <https://fenaj.org.br/wp-content/uploads/2014/06/04-codigo-de-etica-dos-jornalistas-brasileiros.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2021.



COELHO, Fernanda. Mario Kaplún: **A comunicação educativa por uma sociedade mais democrática**. In: XXXII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2009, Curitiba: 2009. p. 2 - 11. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-0275-1.pdf> . Acesso em: 16 abr. 2021.

CONRERP (6ª Região). In: **Relações Públicas: Código de Ética dos Profissionais de Relações Públicas**. 2021. Disponível em: <https://www.conrerp6.org.br/relacoes-publicas/>. Acesso em: 29 jun. 2021.

COSTA, Emily. Caminhões com ajuda humanitária do Brasil recuam da fronteira com a Venezuela. **G1**, [s.l.], 23 fev. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2019/02/23/caminhoes-com-ajuda-humanitaria-do-brasil-recuam-da-fronteira-com-a-venezuela.ghtml>. Acesso em: 21 nov. 2020.

COSTA, Priscilla. A Comunicação Dialógica e as Relações Públicas. **Cambiassu**, São Luiz, v. 15, n. 17, p. 194-210, 2015. Disponível em: <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/4305/2349> . Acesso em: 12 jan. 2021.

COVRE, Maria de Lourdes Manzine. **O que é cidadania**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536323589/pageid/1>. Acesso em: 16 jan. 2021.

DEMO, Pedro. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. Campinas: Autores Associados, 1995.

FERNANDES, Giovanna Gomes. **O papel transformador do Relações-Públicas na sociedade**. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL, 20, 2019, Porto Alegre, *Anais Intercom Júnior...* Porto Alegre, 2019. P 1-13. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sul2019/resumos/R65-0717-1.pdf>

FERNANDES, Adélia Barroso. **Jornalismo, cidadania e direitos humanos: uma reflexão reflexiva no espaço público**. In: CONGRESSO ANUAL EM CIÊNCIA DA COMUNICAÇÃO, 25, 2002, Salvador, P 1-12. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/145134406368497586467557075036965428965.pdf> Acesso em: 07 dez. 2020.

FRANCO, Augusto de. **Pobreza e desenvolvimento local**. Brasília: AED, 2002.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

\_\_\_\_\_. **Conscientização: teoria e prática da libertação – uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. 3 ed. São Paulo: Moraes, 1980.

\_\_\_\_\_. **Extensão ou Comunicação?**. 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. 17. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1989.

FOLHA DE LONDRINA. Venezuelanos contam com a acolhida da sociedade. **Folha de Londrina**, Paraná, 03 set. 2018. Disponível em: Acesso em: 27 nov. 2020.

FOLETTTO, Rafael. Navegando a procura do “outro”: a netnografia como abordagem metodológica para se aproximar de migrantes paraguaios residentes no Brasil. **Comunicologia: Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 31-44, 2015. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/3198>. Acesso em: 16 jan. 2021.

- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- GALTUNG, J. **Hay alternativas: Cuatro caminos hacia la paz y la seguridad**. Madrid: Tecnos, 1985.
- GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Ltc, 1989.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018. Disponível em:  
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/epubcfi/6/24%5B%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml11%5D!/4/30/2%400:100>. Acesso em: 16 jan. 2021.
- GOMES JÚNIOR, Jonas da Silva. Relações Públicas Populares e atuação profissional em comunidades: apontamentos pragmáticos sobre a perspectiva. **Conexões: revista de relações públicas e comunicação organizacional**, Manaus, n. 01, p.68-80, jan./jun. 2018. Disponível em:  
<http://periodicos.ufam.edu.br/conexoes/article/view/3811> . Acesso em:
- HERNANDEZ, Matheus de Carvalho. **O ALTO COMISSÁRIO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA OS DIREITOS HUMANOS E SEU ESCRITÓRIO: CRIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (1994-2014)**. 2015. 483 p. Tese (Doutorado em Ciência Política) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2015. Disponível em:  
<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/zeus/auth.php?back=http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000956173&go=x&code=x&unit=x> . Acesso em: 8 out. 2020.
- HORLLE, Analu Shmitz; COLPO, Caroline Delevati. **A Comunicação Comunitária como estratégia das ações de políticas públicas: uma questão de cidadania**. Anais do XI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, [s. l.], 25 nov. 2020. Disponível em:  
<https://editora.pucrs.br/edipucrs/acessolivre//anais/abrappcorp/assets/edicoes/2017/arquivos/33.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2020.
- IJUIM, Jorge Kanehide. A Responsabilidade social do jornalista e o pensamento de Paulo Freire. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 31-43, 2009. Disponível em:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4656/465645961003.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2021.
- IOM. About IOM. In: **IOM**. [S. l.], 2020. Disponível em: <https://www.iom.int/about-iom> . Acesso em: 7 dez. 2020.
- INSTITUTO MIGRAÇÕES E DIREITOS HUMANOS (IMDH). Sobre. In: **Instituto Migrações e Direitos Humanos**. Disponível em: <https://www.migrante.org.br/sobre/> . Acesso em: 28 nov. 2020.
- JULIANA. **Entrevista II**. [jun. 2021]. Entrevistadora: Giovanna Gomes Fernandes. Frederico Westphalen, 2021. 1 arquivo.mp4 (53 min). O roteiro utilizado na entrevista encontra-se no Apêndice A desta monografia.
- KANAAN, Coronel; SIDMAR, 2º Tenente; TÁSSIO, Major. As ações do exército brasileiro na ajuda humanitária aos imigrantes venezuelanos. In: ZUBEN, Catarina von, et. al. (org.). **Migrações Venezuelanas**. Campinas, SP: Núcleo de Estudos de População — Elza Berquóll – Nepo/Unicamp, 2018. p. 68-71. Disponível em: [migracoes\\_venezuelanas.pdf\(unicamp.br\)](migracoes_venezuelanas.pdf(unicamp.br)). Acesso em: 28 nov. 2020.
- KAPLÚN, Mário. **Una pedagogía de la comunicación**. Madri: Ediciones de la Torre, 1998.
- KOZINETS, Robert V. **Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2010. Disponível em:  
[https://books.google.com.br/books?id=ediAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.br/books?id=ediAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true). Acesso em: 16 jan. 2021.

KUNSCH, Margarida M. K. Relações públicas comunitárias: um desafio. **Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, Póscom-Umesp, n. 11, p. 131-50, 1. Sem. 1984.

\_\_\_\_\_. (org.). **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

\_\_\_\_\_. Sociedade civil, multicitadania e comunicação social. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007a.

\_\_\_\_\_. Dimensões e perspectivas da relações públicas comunitárias. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007b.

KUNSCH, Waldemar Luiz. As relações públicas em uma perspectiva dialógica e transformadora. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007a.

\_\_\_\_\_. Resgate histórico das relações públicas comunitárias no Brasil. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007b.

LAFER, Celso. A reconstrução dos direitos humanos: a contribuição de Hannah Arendt . **Estudos Avançados**, [S. l.], v. 11, n. 30, p. 55-65, 1997. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/eav/article/view/8995> . Acesso em: 26 nov. 2020.

LAHNI, Cláudia Regina; OLIVEIRA, Laura da Conceição. Comunicação para a Cidadania na formação do/a profissional de Jornalismo: um estudo do trabalho prático da disciplina Comunicação Comunitária. **XII Conferência Brasileira de Mídia Cidadã: O direito à comunicação na luta por uma cidadania ativa**, Minas Gerais, 2017. Disponível em: <https://www.ufjf.br/midiacidada2017/files/2018/10/Comunica%C3%A7%C3%A3o-para-a-Cidadania-na-forma%C3%A7%C3%A3o-doa-profissional-de-Jornalismo.pdf> . Acesso em: 6 dez. 2020.

LAHNI, Cláudia Regina. Ensino de Comunicação Comunitária em prol da cidadania. In: **Revista Comunicação Midiática (online)**. Bauru, v.11, n.1, p.209-221, 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597011845/epubcfi/6/10%5B%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright%5D!/4/14/2%400:40.2>. Acesso em: 16 jan. 2021.

LERY, Fernanda *et al.* **Fundamentos e práticas em relações públicas**. Porto Alegre: SAGAH EdDUCAÇÃO, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029156/pageid/3> . Acesso em: 23 nov. 2020.

LUISA. **Entrevista IV**. [jul. 2021]. Entrevistadora: Giovanna Gomes Fernandes. Jundiaí, 2021. El arquivo.mp4 (60 min). O roteiro utilizado na entrevista encontra-se no Apêndice A desta monografia.

MALINOWSKI, Bronislaw. **Argonautas do pacífico ocidental**: um relato do empreendimento e da aventura dos nativos nos arquipélagos da nova guine melanésia. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013535/epubcfi/6/10%5B%3Bvnd.vst.idref%3Dbody005%5D!/4/10%400:12.7>. Acesso em: 16 jan. 2021.

MATA, Maria Cristina. Comunicação y ciudadanía: problemas teórico-políticos de su articulación. **Fronteiras** – estudos midiáticos. São Leopoldo, v. 8, n. 1, p. 5-15, jan.-abr. 2006.

\_\_\_\_\_ e et tal. Ciudadanía comunicativa: aproximaciones conceptuales y aportes metodológicos. In: ADRÍAN, Padilla; MALDONADO, Alberto Efendy. **Metodologías transformadoras: tejiendo la red em comunicación, educación, ciudadanía e integración em América Latina**. Caracas: CEPAP; UNESR, 2009.

MCLAREN, Peter. **Multiculturalismo revolucionário: pedagogia do dissenso para o novo milênio**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

MEDINA, Cremilda. **Profissão jornalista: responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1982.

\_\_\_\_\_. **O Signo da relação: comunicação e pedagogia dos afetos**. São Paulo: Paulus, 2006.

MICHEL, Margareth de Oliveira; MICHEL, Jerusa de Oliveira. **Comunicação Comunitária e Cidadania – Resgate da cultura e construção da identidade**. BOCC – Biblioteca Online de Ciências da Comunicação. Covilhã/Portugal, 2006. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt>. Acesso em: 06 dez. 2020.

MILESI, Rosita; COURY, Paula. Acolhida, proteção e integração de venezuelanos no Brasil: a atuação do Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH). As ações do exército brasileiro na ajuda humanitária aos imigrantes venezuelanos. In: ZUBEN, Catarina von, et. al. (org.). **Migrações Venezuelanas**. Campinas, SP: Núcleo de Estudos de População — Elza Berquóll – Nepo/Unicamp, 2018. p. 72-77. Disponível em: [migracoes\\_venezuelanas.pdf](migracoes_venezuelanas.pdf) ([unicamp.br](http://unicamp.br)). Acesso em: 28 nov. 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE PORTUGAL (Portugal). O QUE SÃO OS DIREITOS HUMANOS? In: **Ministério Público de Portugal**. Disponível em: <http://gddc.ministeriopublico.pt/pagina/o-que-sao-os-direitos-humanos?menu=direitos-humanos> . Acesso em: 08 set. 2020.

MONTEIRO, Luana Silva *et al.* A importância da Comunicação Não Violenta (CNV) nas organizações públicas. **Femass**, [s. l.], n. 2, p. 126-146, 2020. Disponível em: <https://revistafemass.org/index.php/femass/article/view/23/30> . Acesso em: 8 jan. 2021.

MURADE, José Felício Goussain. Relações Públicas na construção da cidadania dos grupos populares. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007

NAÇÕES UNIDAS (Brasil). As Nações Unidas e os Direitos Humanos. 2020. In: **Nações Unidas** Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/sistemaonu/> . Acesso em: 22 set. 2020.

\_\_\_\_\_. O que são os direitos humanos? 2020. In: **Nações Unidas**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/> . Acesso em: 08 set. 2020.

NOVELLI, Marcio. Do Off-line para o Online: a Netnografia como um Método de Pesquisa ou o que pode acontecer quando tentamos levar a Etnografia para a Internet?. **Revista Organizações em Contexto**, São Paulo, v. 6, n. 12, p. 107-133, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5342/534256505005.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2021.

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO. Escritório do Alto Comissariado para os Direitos Humanos. 2020. In: ACNUDH. Disponível em: <https://acnudh.org/pt-br/o-escritorio/>. Acesso em: 08 out. 2020.

OLIVEIRA, Dennis de. Breves Reflexões sobre o Jornalismo Alternativo. **Revista ALTERJOR**, São Paulo, ano 10, v. 02, ed. 20, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/159938/154450>. Acesso em: 17 jun. 2021.

OLIVEIRA, Simone Barros de; MENDONÇA, Renan Alves; COFFI, Maria Fernanda Avila. Comunicação Não Violenta, Direitos Humanos e Cultura de Paz em interfaces. **Missões: Revista de Ciências Humanas e Sociais**, São Borja, v. 6, n. 3, ed. especial, p. 57-75, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unipampa.edu.br/index.php/Missoes/article/view/103412/21545>. Acesso em: 8 jan. 2021.

OLIVEIRA, Antônio Tadeu Ribeiro de. Nova lei brasileira de migração: avanços, desafios e ameaças. **Revista brasileira de estudos de população**, São Paulo, v.34, n.1, Jan./Abr. 2017. Disponível em: [Nova lei brasileira de migração: avanços, desafios e ameaças \(scielo.br\)](https://scielo.br/nova-lei-brasileira-de-migracao-avanços-desafios-e-ameaças). Acesso em: 27 nov. 2020.

ONU. **Relatório mundial de cultura de paz**. Década de Cultura de Paz, Resolução da Assembleia Geral A/59/143, 1999.

ORLANDINI, Maiara Garcia. **Comunicação Comunitária a exercício da Cidadania**: Produção do Jornal Pisa Ligeiro. Orientador: Profa. Dra. Rosa Maria Dalla Costa. 2016. 142 p. Dissertação (Mestre em Comunicação Social) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2016. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/44248>. Acesso em: 6 dez. 2020.

PARA QUE serve o Conselho de Direitos Humanos da ONU, acusado por Trump de hipocrisia e egoísmo. **BBC News**, p. 1-1, 20 jun. 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-44545491>. Acesso em: 23 set. 2020.

PARZIANELLO, Sandra Barbosa. Formações Discursivas na Comunicação Não Violenta. **RELACult: Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**, [s. l.], v. 5, n. 1355, ed. especial, p. 1-10, 2019. Disponível em: <https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/1355/734>. Acesso em: 8 jan. 2021.

PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método. In: **Diálogo, mediação e cultura de paz**. Recife: Ed. da UFPE, 2012.

PERDOMO, Nidiane Sadanha. **A função social do jornalismo no mercado de notícias**. 62 p. Monografia (Bacharel em Comunicação Social - habilitação Jornalismo) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/125969/000972046.pdf;sequence=1>. Acesso em: 13 jan. 2021.

PÉRSIGO, Patrícia Milano; ATHAYDES, Andréia Silveira. **Competências, diversidade e mercado: reflexões para as Relações Públicas**. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL, 20, 2019, Porto Alegre, *Anais Intercom...* Porto Alegre, 2019. P 1-17. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sul2019/resumos/R65-1088-1.pdf>

PERUZZO, Cicília M. Krohling. Relações públicas, movimentos populares e transformação social. **Revista Brasileira de Comunicação**, São Paulo, Intercom, n.2, p. 124-33, jul/dez. 1993.

\_\_\_\_\_. **Comunicação nos movimentos populares**: A participação na construção da cidadania. Petrópolis: Vozes, 1998.

\_\_\_\_\_. Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (org.). **Comunicação pública**. Campinas (SP), Alínea, 2004.

\_\_\_\_\_. Cidadania, comunicação e desenvolvimento social. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007a.

\_\_\_\_\_. Comunicação comunitária e gestão participativa. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007b.

PINSKY, J. e PINSKY, Carla B. (Org.). **História da cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

PINTO, Lara Constantino; OBREGON, Marcelo Fernando Quiroga. A Crise dos Refugiados na Venezuela e a Relação com o Brasil. **Derecho y Cambio Social**, [s. l.], 2018. Disponível em: [https://www.derechocambiosocial.com/revista051/A\\_CRISE\\_DOS\\_REFUGIADOS\\_NA\\_VENEZUELA.pdf](https://www.derechocambiosocial.com/revista051/A_CRISE_DOS_REFUGIADOS_NA_VENEZUELA.pdf). Acesso em: 5 jun. 2021.

PRANIS, Kay. **Processos circulares**. São Paulo: Palas Athena, 2010.

REBECA. **Entrevista I**. [jun. 2021]. Entrevistadora: Giovanna Gomes Fernandes. Frederico Westphalen, 2021. 1 arquivo.mp4 (63 min). O roteiro utilizado na entrevista encontra-se no Apêndice A desta monografia.

REDAÇÃO, Da. Entenda o que é o Conselho de Direitos Humanos da ONU. **Veja**, [S. l.], 19 jun. 2018. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/o-que-e-o-conselho-de-direitos-humanos-da-onu/>. Acesso em: 23 set. 2020.

REIS, Rosana Rocha. Soberania, Direitos Humanos e Migrações Internacionais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, [s. l.], v. 19, ed. 55, p. 151 - 164, junho 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v19n55/a09v1955.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2020.

ROIG, Jaime Nadal. MIGRAÇÕES INTERNACIONAIS E A GARANTIA DE DIREITOS: UM DESAFIO NO SÉCULO XXI. In: BAENINGER, In: ZUBEN, Catarina von, et. al. (org.). **Migrações Venezuelanas**. Campinas, SP: Núcleo de Estudos de População — Elza Berquóll – Nepo/Unicamp, 2018. p. 27-30. Disponível em: [https://www.nepo.unicamp.br/publicacoes/livros/mig\\_venezuelanas/migracoes\\_venezuelanas.pdf](https://www.nepo.unicamp.br/publicacoes/livros/mig_venezuelanas/migracoes_venezuelanas.pdf). Acesso em: 28 nov. 2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais** Tradução: VILELA, Mário. São Paulo: Ágora, 2006.

SILVA, Danielle Costa da. A atuação das ONGs na agenda de Direitos Humanos da Política Externa Brasileira. In: SIMPÓSIO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES INTERNACIONAIS, 2016, Rio de Janeiro. **Dossiê [...]**. Rio de Janeiro: 2016. p. 1-18. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/neiba/article/viewFile/27399/21686>. Acesso em: 16 out. 2020.

SILVA, Bruno Pedroso Lima. Relações Públicas com a sociedade: uma comunicação para a cidadania e para a sustentabilidade. **RP em Revista**, Salvador, n. 25, p.01-16, fev. 2010. Disponível em: [www.rp-bahia.com.br/rpemrevista/edicao25/relacoes\\_publicas\\_com\\_a\\_sociedade.pdf](http://www.rp-bahia.com.br/rpemrevista/edicao25/relacoes_publicas_com_a_sociedade.pdf). Acesso em: 01 jul. 2021.

SIMÕES, G; CAVALCANTI, L; OLIVEIRA, T; MOREIRA, E; CAMARGO, J. Resumo Executivo. **Perfil sociodemográfico e laboral da imigração venezuelana**. Conselho Nacional de Imigração. Brasília, 2017. Disponível em: [https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/Publicacoes/2017/Perfil\\_imigracao\\_ven\\_Ror\\_aima\\_resumo.pdf](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/Publicacoes/2017/Perfil_imigracao_ven_Ror_aima_resumo.pdf). Acesso em: 11 jun. 2021.

SOARES, Maria Victória de Mesquita Benevides. Cidadania e Direitos Humanos. *In: Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo*, São Paulo, p. 1-11,\_\_\_\_. Disponível em: <http://www.iea.usp.br/publicacoes/textos/benevidescidadaniaedireitoshumanos.pdf> . Acesso em: 26 nov. 2020.

SOUZA, Ayrton Ribeiro de; SILVA, Marina de Campos Pinheiro da. O Fluxo Migratório de Venezuelanos para o Brasil (2014-2018): análise do arcabouço jurídico brasileiro e da conjuntura interna venezuelana. *Cadernos Prolam*, São Paulo, v. 17, ed. 32, p. 114 - 132, 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/prolam/article/view/144270> . Acesso em: 13 nov. 2020.

SOUZA, Maria Luíza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 1991.

TOLFO, Andreia Cadore. Direitos Humanos e a construção da Cidadania. **Vivências**: Revista Eletrônica de Extensão da URI, [s. l.], v. 9, n. 17, p. 33-43, out 2013. Disponível em: [http://www2.reitoria.uri.br/~vivencias/Numero\\_017/artigos/pdf/Artigo\\_03.pdf](http://www2.reitoria.uri.br/~vivencias/Numero_017/artigos/pdf/Artigo_03.pdf) . Acesso em: 26 nov. 2020.

TOSI, Giuseppe. Direitos Humanos: reflexões iniciais. *In:\_\_\_\_\_*. **DIREITOS HUMANOS: História, teoria e prática**. João Pessoa: Editora UFPB, 2004. Cap. 1, 14 – 41.

UNIC, Rio. O que é o Comitê de Direitos Humanos da ONU?. *In: UNIC Rio*. 2020. Disponível em: <http://unicrio.org.br/o-que-e-o-comite-de-direitos-humanos-da-onu/> . Acesso em: 23 set. 2020.

UNITED NATIONS INFORMATION CENTRE (Portugal). Declaração Universal dos Direitos Humanos. 2020. *In: OHCHR*. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por> . Acesso em: 08 set. 2020.

VARGAS, Eliziane Fardin. **Conexão Venezuela x Brasil: Os Direitos Humanos dos Imigrantes Venezuelanos no país**. 2019. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Direito) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/2496> . Acesso em: 13 out. 2020.

VICTORIA HUGUENEY. **Brasil torna-se o país com maior número de refugiados venezuelanos reconhecidos na América Latina**. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/2020/01/31/brasil-torna-se-o-pais-com-maior-numero-de-refugiados-venezuelanos-reconhecidos-na-america-latina/> . Acesso em: 14 ago. 2020.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584290833/epubcfi/6/22%5B%3Bvnd.vst.idref%3DYIN\\_Cap\\_1.xhtml%5D!/4%5BYIN\\_e-pub-1%5D/12%400:0](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584290833/epubcfi/6/22%5B%3Bvnd.vst.idref%3DYIN_Cap_1.xhtml%5D!/4%5BYIN_e-pub-1%5D/12%400:0) . Acesso em: 16 jan. 2021.

## **APÊNDICE A – Roteiro da entrevista focalizada**

### **Eixo 1 – Profissional da Comunicação e Direitos Humanos**

1. Formação acadêmica (curso, universidade, especialização, área de atuação atual) e momento que ocorreu o contato com as questões de Direitos Humanos.
2. O papel dos profissionais de Comunicação na garantia dos Direitos Humanos (para além da teoria).
3. Os profissionais de Comunicação como agentes de transformação social.

### **Eixo 2 – Instrumentos e Estratégias de Comunicação**

1. A Comunicação Dialógica e Não-Violenta como forma de garantir os Direitos Humanos em grupos vulneráveis.
2. Estratégias, ações e meios de conscientização dos imigrantes refugiados a respeito de seus direitos.

### **Eixo 3 – Fluxo Migratório Venezuelano e Direitos Humanos**

1. A importância de garantir os Direitos Humanos para os imigrantes refugiados e o impacto disso na vida dele no Brasil
2. Como a Comunicação transcende as barreiras culturais para conscientizar os imigrantes refugiados sobre seus direitos.
3. Garantir os Direitos Humanos é garantir a Cidadania?



## APÊNDICE B – Termo de Consentimento para entrevista

**Título da pesquisa:** A Atuação dos Profissionais de Comunicação na Garantia dos Direitos Humanos nos Fluxos Migratórios e de Refugiados Venezuelanos em Roraima

**Pesquisadora responsável:** Giovanna Gomes Fernandes.

**Orientador da pesquisa:** Prof. Dr. Rafael Foletto.

**Departamento/Instituição:** Departamento de Ciências da Comunicação (DECOM) da Universidade Federal de Santa Maria, campus Frederico Westphalen (UFSM/FW)

**Telefone e endereço postal completo:** Linha 7 de Setembro, s/n, BR 386 Km 40, Frederico Westphalen – RS. CEP: 98400-000. Telefone: (55) 3744-0600, caixa postal 54.

Eu, Giovanna Gomes Fernandes, responsável pela pesquisa “A Atuação dos Profissionais de Comunicação na Garantia dos Direitos Humanos nos Fluxos Migratórios e de Refugiados Venezuelanos em Roraima” o/a convido a participar como voluntário/a deste estudo. Esta pesquisa tem como objetivo analisar a atuação dos profissionais da área de Comunicação, como relações-públicas e jornalistas, no campo de refugiados e imigrantes, buscando compreender como os profissionais, enquanto agentes transformadores, trabalham na garantia dos direitos humanos dos imigrantes. Para a realização da pesquisa será utilizado o seguinte procedimento metodológico: realização de entrevista focalizada com os profissionais da área de Comunicação, através do Google Meet, com gravação em vídeo e áudio e posterior transcrição das informações fornecidas, para uso exclusivo da presente pesquisa.

### Autorização

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar com a pesquisadora responsável para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado/a, ficando claro que minha participação é voluntária. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do/a voluntário/a

Frederico Westphalen, \_\_ de junho/julho de 2021