



Depoimento de Ação Extensionista

Direitos Humanos no atendimento ao público: desafios e estratégias em tempos de pandemia

Human rights in public service: challenges and strategies in pandemic times

Bárbara Zilli Haanwinckel¹

Valéria Pereira Silva²

Solange Alves de Souza Rodrigues³

Juliana Oliveira Negreiros⁴

Julia Terazi Zibetti⁵

Resumo

O atual contexto da pandemia da Covid-19 afeta diferentes aspectos da sociedade em que vivemos e aprofunda as fraturas sociais existentes, contribuindo para que o debate sobre Direitos Humanos se faça ainda mais necessário. Por isso, consideramos relevante dar continuidade às ações do Curso de Extensão “Direitos Humanos para Atendimento ao Público”, da UFRJ, por meio da utilização de novas estratégias em sua 4ª edição. Assim, apresentamos um panorama das ações realizadas à distância com servidores públicos das esferas municipal, estadual e federal de todo o território nacional. As atividades tiveram como eixo norteador o compromisso ético de servidores públicos com a defesa de direitos nos diferentes espaços em que atuam: saúde, educação, segurança pública, assistência social etc. Além disso, apresentamos também alguns dos resultados dos debates realizados, materializados em projetos de intervenção dos cursistas, que buscaram contribuir para práticas profissionais preocupadas com a garantia dos direitos humanos.

Palavras-chave: Direitos Humanos. Atendimento ao Público. Extensão Universitária.

¹ Assistente Social do Centro de Referência para as Mulheres Suely Souza de Almeida (CRM-SSA) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - barbarazhcrm@gmail.com

² Assistente Social e Coordenadora de Extensão no Museu Nacional da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - valeriasilva@mn.ufrj.br

³ Administradora e servidora aposentada da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - solasr27@gmail.com

⁴ Discente do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - julianaolinegreiros@gmail.com

⁵ Discente do curso de Direção Teatral da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - julia.zibetti@gmail.com



Abstract

The current context of the Covid-19 pandemic affects different aspects of our present society and deepens existing social fractures, contributing even more the need of human rights debate. Therefore, we consider it relevant to continue the actions of “Direitos Humanos para Atendimento ao Público” extension course from UFRJ, using new strategies in its 4th edition. Thus, we present an overview of the actions carried out at a distance with public servants from the municipal, state, and federal spheres throughout the national territory. The activities had as guiding axis the ethical commitment of public servants to the defence of rights in the different spaces in which they operate: health, education, public security, social assistance, etc. In addition, we also present some of the results of the debates held, materialized in intervention projects of the students, who sought to contribute to professional practices concerned with the guarantee of human rights.

Keywords: Human Rights. Public attendance. University extension.

1. O curso Direitos Humanos para o atendimento ao público

Neste artigo apresentamos considerações sobre a quarta edição do Curso de Extensão “Direitos Humanos para Atendimento ao Público - DHAP”, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Trazemos um panorama das ações do primeiro semestre de 2020, com a utilização de novas estratégias em uma modalidade exclusivamente à distância em razão da pandemia da Covid-19. O curso DHAP foi criado em 2017, por servidoras da UFRJ que trabalhavam no atendimento de situações relacionadas à violação de direitos, tendo como motivação a necessidade de pensar estratégias de atuação para a equipe, desde a recepção até o encaminhamento das ações, condizentes com a perspectiva dos Direitos Humanos. Assim, foi realizada uma primeira edição presencial, seguida por outras duas semi-presenciais (2018 e 2019). A quarta edição (2020) aconteceu totalmente à distância e com adaptações em relação às anteriores. Desde a segunda edição, o curso está inserido no Programa de Formação Continuada de Servidores Públicos - PROFOS, da Pró-reitoria de Extensão da UFRJ, que objetiva congrega atividades que beneficiem servidores públicos de diferentes localidades, por meio de cursos presenciais e à distância.

O eixo norteador do curso é a ênfase no compromisso ético de servidores



públicos com a defesa de direitos nos diferentes espaços em que atuam, seja na saúde, na educação, na segurança pública, na assistência social etc. Pressupõe a interdisciplinaridade e a interprofissionalidade, representadas pelas profissões e áreas de saber dos servidores que fazem parte da equipe e são de diferentes unidades acadêmicas da UFRJ: Núcleo de Estudos de Políticas Públicas em Direitos Humanos (NEPP-DH), Faculdade de Letras (FL), Museu Nacional (MN), Pró-reitoria de extensão (PR-5) e a parceria com o Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Belford Roxo (IFRJ). Contamos também com a participação de estudantes extensionistas da UFRJ e, nesta última edição, recebemos graduandas de Serviço Social e de Direção Teatral, que participam desde o planejamento até a execução das atividades, tendo contato com as demandas emergentes da sociedade na relação entre a universidade e a sociedade.

Tomamos como base a Política Nacional de Extensão Universitária (2012) ratificada, mais recentemente, pela Resolução CNE/CES nº 07 de dezembro de 2018, que no artigo 6º inciso III, ressalta a importância da concepção e da prática das diretrizes da extensão, a partir da promoção de iniciativas que expressem o compromisso social das instituições de ensino superior com todas as áreas, onde destacamos direitos humanos e justiça, educação, trabalho e educação étnico-racial.

A Universidade pública tem uma função social necessária e a extensão enquanto uma de suas dimensões acadêmicas é uma possibilidade para sua materialização. Torna-se fundamental construir estratégias que articulem ensino, pesquisa e extensão, como uma via de mão dupla que integre a comunidade acadêmica à sociedade em geral, garantindo a troca efetiva de conhecimentos e experiências que contribuam para avanços sociais (FREIRE, 2015). Contribuição essa possibilitada pela troca entre a universidade e servidores envolvidos no atendimento ao público, a partir da construção do debate sobre Direitos Humanos.

2. Extensão universitária em isolamento social: reconfiguração de atividades

Regularmente em cada edição do Curso DHAP são oferecidas três turmas, que envolvem debates através da plataforma Moodle, acompanhados por tutoria e estruturados em quatro módulos temáticos de duas semanas cada. São realizados



encontros presenciais mensais, sobre as temáticas da Acessibilidade, Direitos Humanos e Ética no serviço público, Gênero e Diversidade Sexual e Relações Étnico-Raciais, que se apresentam de maneira central no debate sobre direitos humanos, sendo atravessadas pela dimensão da violação de direitos, sob diferentes perspectivas. Ao final dos quatro módulos cada participante precisa elaborar um projeto de intervenção voltado à sua área de atuação. Ao longo dos quatro anos de curso experimentamos distintas formas de encaminhar esta finalização, e em 2020 cada participante precisou considerar possibilidades reais para sua execução nos ambientes de trabalho, e em isolamento social.

Nesta quarta edição, as inscrições para servidores públicos das esferas municipal, estadual e federal de todo o território nacional foram iniciadas no período anterior à caracterização da Covid-19 como pandemia pela OMS e encerradas poucos dias após o início do isolamento social no Rio de Janeiro e na UFRJ. Com a pandemia em curso, a equipe teve que realizar adaptações emergenciais na proposta de divulgação e de execução das atividades, em especial porque estavam previstas oficinas presenciais que não poderiam ser realizadas.

O planejamento e o acompanhamento das atividades sempre foram realizados presencialmente, com a participação da coordenação do curso, equipes de tutoria e estudantes. Para nossa equipe, esta foi a primeira demanda emergente com a pandemia da Covid-19 e o isolamento social dela decorrente. As decisões que antes tomávamos coletivamente em nossos espaços de trabalho, tiveram que ser transpostas para o ambiente virtual, ao mesmo tempo em que nossas próprias rotinas se adequavam, com atividades replanejadas remotamente, o curso divulgado, inscrições sendo realizadas e prestes a iniciar.

As oficinas presenciais são recursos importantes, como parte fundamental do desenvolvimento do curso, possibilitando uma interação entre a equipe (tutoria, coordenação e graduandas) e cursistas, a partir de uma outra perspectiva para além da plataforma. Na reconfiguração mantivemos os quatro módulos de debates virtuais pela plataforma, mas com a adaptação eles aconteceram na forma de encontros virtuais através de plataformas digitais, realizados após o início de cada módulo do curso, com



base nos debates, textos e vídeos disponíveis nos fóruns da plataforma. Utilizamos como ferramenta diferentes programas gratuitos de videoconferência, para facilitar o acesso dos cursistas e possibilitar a interação necessária. Buscando alguma acessibilidade, diante das limitações que infelizmente ainda temos neste aspecto, as aulas foram transmitidas em modo restrito através do canal do curso no Youtube, sendo possível acompanhar a transmissão com legendas.

Nos encontros virtuais temáticos síncronos, com duração de duas horas cada, houve participação conjunta das três turmas do curso, com diálogos motivados pela exposição de conteúdo, em debates entre cursistas e demais integrantes da equipe sobre acessibilidade, gênero, diversidade sexual e relações étnico-raciais. Também foram realizados três encontros para orientação dos trabalhos finais, onde cada cursista apresentou previamente a temática trabalhada em seu projeto de intervenção, e um último encontro virtual para apresentação dos projetos de intervenção. Estes encontros promovem um nível de interação entre os diferentes saberes, expressos na dinâmica de debate entre equipe e cursistas, onde a experiência profissional de sujeitos que atuam na rede de atendimento se articula às discussões dos temas abordados no curso.

Um dos maiores desafios nesta edição foi a adequação destas oficinas remotas, devido ao isolamento social que, em razão de serem adaptados durante o andamento do curso, não tiveram participação obrigatória. Apesar disso, e mesmo com as dificuldades pessoais, de disponibilidade de horário, acesso e conexão, contamos com uma média de 25 a 30 cursistas em cada encontro. A transmissão no canal do curso no Youtube permitiu disponibilizá-los para quem não acompanhou ao vivo, acessando posteriormente o conteúdo. Conforme as avaliações de cursistas, houve satisfação com os encontros virtuais, inclusive com demandas para o aumento de sua frequência e de temáticas. Mas além da dificuldade para escolher a plataforma adequada, utilizando diferentes programas ao longo do curso, foram recorrentes os problemas com a manutenção da conexão e transmissão ao vivo. O que indica a necessidade de termos disponíveis recursos próprios das Universidades para este tipo de acompanhamento. Seja criando sistemas e/ou programas adequados às necessidades da comunidade acadêmica, gratuitos e com a devida segurança dos sistemas de informação, seja

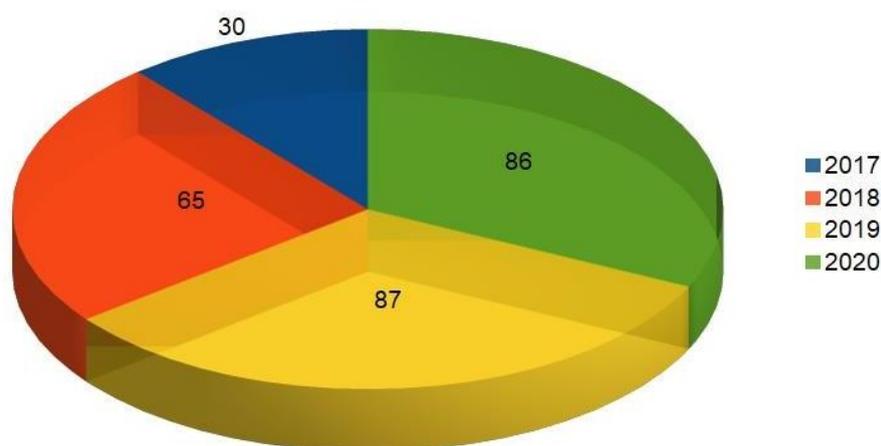


readaptando aqueles já desenvolvidos.

Estas dificuldades contribuíram com o processo de evasão, que é também característica de cursos EAD em geral, mas que se relacionou com fatores como dificuldades no uso de ferramentas da plataforma, administração do tempo de estudo e identificação com as temáticas abordadas.

Como dissemos, as inscrições haviam iniciado quando se tornou necessário o isolamento social e, similar à edição anterior do curso, tivemos 86 inscritos que, em muitos casos, nem começaram a participar do curso, em outros iniciaram as atividades, mas não puderam continuar. Apesar do total de inscritos, tivemos 46 cursistas cuja participação foi ativa em pelo menos um dos quatro módulos e, destes, 27 concluintes.

Gráfico 1 - Total de inscritos no Curso DHAP - 2017 a 2020



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

Algumas justificativas para afastamento, além daquelas de ordem pessoal, estiveram relacionadas aos próprios efeitos da pandemia. Apesar da indicação para isolamento social em diferentes regiões do país, alguns cursistas realizavam atividades de trabalho presencial, trabalhando em atividades consideradas essenciais ou por questões próprias da localidade ou espaço profissional. Somam-se as alterações nas rotinas daqueles que precisaram reorganizar suas atividades para o trabalho remoto, os cuidados domésticos e com crianças ou pessoas consideradas nos grupos de risco (LEHER, 2020). Muitos destes fatores influenciaram na evasão e mesmo na



participação mais ativa no curso e afetaram também a nossa própria organização e acompanhamento enquanto equipe do curso. Apesar disso, os encontros virtuais possibilitaram uma experiência síncrona que contribuiu para adesão ao curso, o que nos aponta para uma valorização de encontros “entre pessoas”, ainda que virtuais, que potencializam o engajamento dos participantes. Acreditamos que devemos considerar os fatores aqui apresentados como elementos para pensar estratégias de atuação em tempos de pandemia, que precisam ser constantemente revistas. O curso aconteceu em um momento atípico da história nacional e mundial, que apontam para o aumento de dificuldades em diferentes aspectos da vida. Trata-se de dificuldades e falta de condições para realização do trabalho remoto, informações incipientes sobre ferramentas, recursos e possibilidades de atuação, instabilidade das plataformas, além da própria insegurança informacional e da dificuldade para conciliar as novas rotinas.

3. Perfil dos concluintes e seus projetos de intervenção

Apresentamos um breve perfil dos participantes porque, mais que pensar a dimensão quantitativa de participação, acreditamos que a integração com a proposta do curso demarca um avanço na perspectiva de se pensar direitos humanos no atendimento ao público, articulada à proposição de atividades que contribuam para transformar práticas que violem direitos.

Assim, dos 27 concluintes com participação ativa nos fóruns e em grande parte dos encontros virtuais, 21 são moradores do Estado do Rio de Janeiro (13 apenas da capital) e 6 residem em outros estados do Brasil. Por ser uma edição exclusivamente à distância, percebemos que dificuldades de edições anteriores não estiveram presentes, como a participação nos encontros presenciais, que implicam em deslocamentos físicos e liberação dos locais de trabalho.

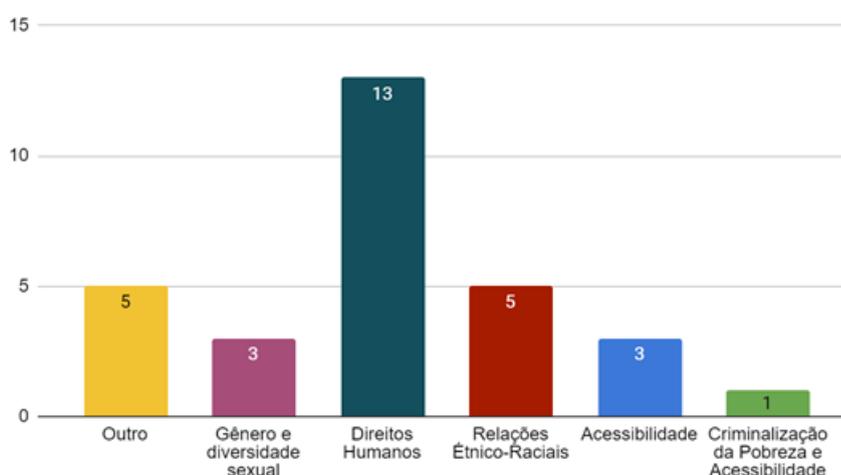
A inserção profissional dos concluintes foi diversificada, com trabalhadores de cargos administrativos, assistentes sociais, psicólogo, professores, arquivista, programador visual e tradutor de libras, das áreas da assistência social, educação básica e superior, políticas para mulheres e criança e adolescente. Dentre os concluintes, 18 são servidores de órgãos públicos externos à UFRJ e 9 servidores técnico-



administrativos da UFRJ, alcançando um dos objetivos da extensão universitária ao voltar ações majoritariamente para o público externo.

Parte importante das atividades consiste em elaborar trabalho final a partir de algum tema que cada cursista considere prioritário para atuar junto aos usuários que atende ou à sua equipe, buscando temas que dialoguem com suas práticas profissionais, de modo que contribuam para interferir sobre aquela realidade, ao desenvolver estratégias pautadas na defesa de direitos humanos.

Gráfico 2 - Temas escolhidos pelos cursistas na elaboração da tarefa final em 2019

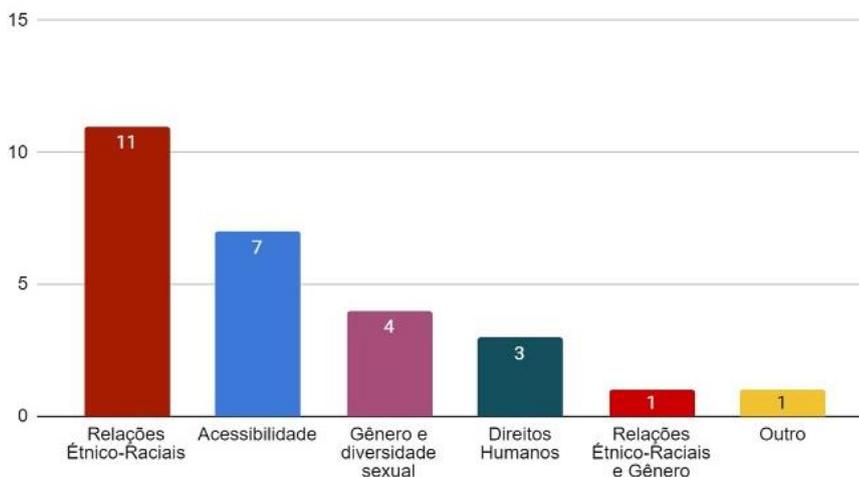


Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

No Gráfico 2 notamos que, na edição de 2019, houve uma preponderância de trabalhos relacionados a discussão dos direitos humanos em geral, enquanto é possível identificar no Gráfico 3 que em 2020 predomina o tema “relações étnico-raciais”.



Gráfico 3 - Temas escolhidos pelos cursistas na elaboração da tarefa final em 2020



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

Esta quarta edição ocorreu em um contexto de efervescência do debate sobre racismo no Brasil e em nível mundial, em razão das manifestações que deram ênfase ao racismo estrutural também como parte da sociedade brasileira. Assim, cabe destacar que o módulo sobre a questão racial recebeu menções dos cursistas sobre fatos ocorridos nacional e internacionalmente no trato da violação de direitos amparada no racismo, como a pouca presença ou ausência da pessoa negra em espaços privilegiados e o medo da mãe negra dos filhos sofrerem suspeição pela cor da pele. ALMEIDA (2019, p.23) salienta:

Podemos dizer que o racismo é uma forma sistemática de discriminação que tem a raça como fundamento, e que se manifesta por meio de práticas conscientes ou inconscientes que culminam em desvantagens ou privilégios para indivíduos, a depender do grupo racial ao qual pertençam.

As propostas de rodas de conversa, reuniões, seminários, divulgação temática e contação de histórias sobre a questão racial, apresentadas pelos cursistas como trabalho final, foram direcionadas predominantemente ao público interno. Isso denota sua percepção sobre a necessidade de reflexão em relação ao racismo estrutural, que instrumentaliza as instituições para sua manutenção. ALMEIDA (2019, p. 33 e 34) observa:



Em uma sociedade em que o racismo está presente na vida cotidiana, as instituições que não tratem de maneira ativa e como um problema a desigualdade racial irão facilmente reproduzir as práticas racistas já tidas como “normais” em toda a sociedade.

Neste sentido, ALMEIDA (2019, p. 34) sinaliza “que se o racismo é inerente à ordem social, a única forma de uma instituição combatê-lo é por meio da implementação de práticas antirracistas efetivas.” Assim identificamos que os cursistas propuseram ações com vistas a fornecer subsídios para reflexões das práticas profissionais, para a promoção de atitudes comprometidos com um tipo de atendimento ao público pautado na defesa de direitos.

Nosso destaque para a predominância dos trabalhos relacionados a esta temática tem também como objetivo trazer a reflexão sobre como o desenvolvimento do curso necessariamente está relacionado às dinâmicas sociais que perpassam nossa sociedade. E nisso reside também o papel da extensão como possibilidade de cumprimento da função social da Universidade pública, ao fomentar a problematização sobre questões sociais emergentes, buscando intervir de forma crítica nessa mesma realidade.

4. Considerações finais

Apresentamos neste relato de experiência o percurso e redirecionamento de algumas atividades do Curso DHAP, com a implementação de novas estratégias para sua realização no contexto da pandemia da Covid-19, e as dificuldades e desafios enfrentados no processo. Consideramos pertinente manter o debate e enfatizar a temática dos Direitos Humanos em meio ao aprofundamento das fraturas sociais existentes, que acompanha este contexto de pandemia. Os processos sociais em curso contribuem para o aumento das desigualdades socioeconômicas, como o crescimento do desemprego, a exposição ao risco de contrair a doença por precisar sair em condições de trabalhos informais e precarizados e a dificuldade de acesso a insumos e serviços básicos etc.



Ao longo das quatro edições do curso, um dos aspectos relevantes foi a contribuição para a formação dos estudantes envolvidos na equipe, por meio da vivência da prática extensionista. Outro fator é possibilitar reflexão-ação dos cursistas ao relatarem o quanto a experiência permite articular as discussões com o atendimento ao público nos espaços ocupacionais. Além disso, temos como elemento a adaptação da equipe ao contexto da pandemia, com a modificação de algumas ferramentas de interação. Apesar do contexto em que se insere esta edição do curso, acreditamos que seu desenvolvimento possibilitou um processo de troca de conhecimentos entre a universidade e diferentes setores da sociedade, materializados nos projetos dos cursistas, com vistas a contribuir para práticas profissionais éticas e comprometidas com a garantia dos direitos humanos, impactando os territórios abrangidos.

Referências

ALMEIDA, Silvio. Racismo Estrutural (Feminismos Plurais) (p.33 e 34). Pólen Livros. Edição do Kindle. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (CNE) - Resolução CNE/CES 7/2018. Diário

Oficial da União, Brasília, 18 de dezembro de 2018. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55877808 Acesso junho, 2020.

FREIRE, Paulo. Extensão ou Comunicação? 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2015.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRAS (FORPROEX). Política Nacional de Extensão Universitária. Gráfica da UFRGS. Porto Alegre, RS, 2012 (Coleção Extensão Universitária) v. 7.

HAANWINCKEL, Bárbara Zilli; SILVA, Valeria Pereira; RODRIGUES, Camila Pereira; SANTOS, Sthefani Coutinho; GUERREIRO, Iara Eloane; SOARES, Renata Corrêa. Curso de Formação em Direitos Humanos para o Atendimento ao Público. In: Seminário UFRJ FAZ 100 ANOS: História, Desenvolvimento e Democracia. Rio de Janeiro: EDITORA UFRJ, 2017. v. 2.

LEHER, Roberto. Universidades públicas, aulas remotas e os desafios da ameaça neofascista no Brasil: notas para ações táticas emergenciais. Carta Maior, 02/06/2020.



RAÍZES E RUMOS

Revista da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura - PROEXC

ISSN: 2317-7705 online
ISSN: 0104-7035 impresso



Disponível em

<https://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Educacao/Universidades-publicas-aulasremotas-e-os-desafios-da-ameaca-neofascista-no-Brasil/54/47699>, acesso em 10/07/2020

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Educação a Distância e Tecnologias: conceitos, termos e um pouco de história. Revista Magistro v. 1, p. 89-101, 2010.