



## Vídeo Institucional: Cinco anos do PROCAC - Canoas<sup>1</sup>

Daniel Ferreira SARTI<sup>2</sup>

Karla Maria MÜLLER<sup>3</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

### RESUMO

O trabalho constitui-se num relato da criação do vídeo institucional dos 5 anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas (PROCAC - Canoas), convênio entre a Prefeitura Municipal de Canoas/RS e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O convênio proporciona aos bolsistas o contato com as necessidades reais de comunicação da administração pública do município e a oportunidade de desenvolver projetos de comunicação voltados aos públicos da Prefeitura. Tem como objetivo possibilitar aos estudantes de relações públicas a vivência prática dos conhecimentos adquiridos em aula. Com o propósito de divulgar as ações do Projeto, foi desenvolvido um vídeo para retratar as principais contribuições desta parceria.

**PALAVRAS-CHAVE:** Vídeo Institucional; Comunicação e Atendimento; Comunicação Dirigida.

### INTRODUÇÃO

O sucesso das Relações Públicas depende do seu posicionamento frente às transformações tecnológicas, políticas, econômicas e sociais que estão ocorrendo. Gonçalves (2002) trata dessa necessidade de adaptação dos profissionais da área em relação às ferramentas modernas de que a Comunicação atualmente dispõe, ressaltando a importância de se evitar uma política de “uso pelo uso” das novas ferramentas e mídias comunicativas.

De acordo com este autor, uma das chaves para ampliar as perspectivas positivas para os profissionais de relações públicas está na capacidade de produzir permanentemente novas soluções que possibilitem a sua sobrevivência e adaptação ao mercado atual e que permitam a difusão da identidade institucional. Atento às mudanças na forma de conduzir a comunicação nas relações públicas, através do gerenciamento da informação, e a necessidade de se aproximar de públicos específicos de maneira eficiente, o PROCAC - Canoas, representado

---

<sup>1</sup> Trabalho submetido ao XX Expocom, na categoria D – Relações Públicas, Modalidade D2.2 Produto Governamental, como representante da Região Sul

<sup>2</sup> Aluno líder do grupo e graduando do 5º semestre do curso de Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Monitor do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas/RS. *E-mail:* danielsarti86@yahoo.com.br. Participam também deste trabalho os estudantes de Relações Públicas Danielle Miranda da Silva, Felipe Peters Binotto e Graziela Gonçalves Esteves.

<sup>3</sup> Orientadora do Trabalho. Relações Públicas, Jornalista e Publicitária; Dra. em Ciências da Comunicação, Profª. e Pesquisadora do PPGCOM/ UFRGS. *E-mail:* kmmuller@orion.ufrgs.br. Trabalho em conjunto com a co-orientadora Profª Vera Regina Serezer Gerzson, Relações Públicas e Jornalista, Dra. em Educação e Coordenadora da área de Relações Públicas da FABICO/UFRGS.



pelos seus estagiários, produziu um vídeo institucional, pensado estrategicamente para servir de ferramenta de comunicação dirigida e alcançar os resultados planejados.

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão representa um convênio existente desde 2002 entre a UFRGS e a administração pública da Prefeitura Municipal de Canoas, município vizinho a Porto Alegre. Seus objetivos são oportunizar aos estudantes de relações públicas da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) a possibilidade de aprender na prática organizacional a utilizar os instrumentos de comunicação trabalhados em aula e planejar estrategicamente as necessidades comunicacionais da Prefeitura. Mais de 120 bolsistas já passaram pelo PROCAC – Canoas, desenvolvendo conhecimentos relativos à profissão e à postura profissional adequada, recebendo orientação das professoras da FABICO, coordenadoras do Projeto, Karla Maria Müller e Vera Regina Serezer Gerzson.

Até 2007, após cinco anos de contribuições à administração municipal de Canoas, o PROCAC – Canoas não possuía um vídeo que registrasse as diversas ações já desenvolvidas pelos bolsistas da Universidade em atuação no Projeto. A opção pelo vídeo institucional partiu da necessidade em atingir os públicos de maneira segmentada, direta e objetiva, através do uso de linguagem simples, considerando-se também o uso da comunicação dirigida como eficaz instrumento da comunicação. A respeito da comunicação dirigida, “o objetivo é fazer com que o público se sensibilize com a mensagem, reflita sobre ela e, aos poucos, se motive e forme sua própria opinião em relação ao assunto, tomando, afinal, a decisão esperada, favorável aos objetivos de uma campanha” (FRANÇA E LEITE, 2007, p. 48).

A comunicação dirigida caracteriza-se como uma importante alternativa ao uso constante dos meios de comunicação em massa no cenário das organizações públicas, e seus benefícios são coerentes com as necessidades do Projeto, pois como defendem Vasconcelos e Oliveira<sup>4</sup> (*apud* KUNSCH, 2003, p. 187) “na comunicação dirigida comunicador e receptor se identificam. O código empregado é o mais adequado para ambos, o conteúdo é destinado a perdurar no tempo e as mensagens são programadas para atingir toda a audiência”.

---

<sup>4</sup> VASCONCELOS, Antonio Telles; OLIVEIRA, Celso Feliciano. Desenvolvimento e Comunicação. Seminário para Disciplina de Estudos Especiais de Comunicação. São Paulo: ECA-USP, 1979.



## **2 OBJETIVO**

Capacitar os alunos a pensarem a linguagem adequada aos objetivos do PROCAC – Canoas de forma a criarem uma imagem positiva da instituição perante seus diversos públicos através da elaboração de um vídeo institucional; promover a aceitação dos diversos públicos de interesse em função do uso de uma ferramenta de comunicação dirigida, além de informar o cidadão canoense, os funcionários da prefeitura e a comunidade acadêmica acerca do trabalho pioneiro realizado na instituição pública e os benefícios que o comprometimento com a comunicação organizacional traz aos envolvidos nesse processo.

## **3 JUSTIFICATIVA**

Em cinco anos de atuação na Prefeitura de Canoas, o Projeto foi gradativamente ganhando reconhecimento, não só pela qualidade no atendimento como também pelo planejamento da comunicação. Foi creditada a ele grande autonomia nesse campo, porém o desconhecimento da proposta do convênio ainda é presente em grande parte dos cidadãos canoenses, no corpo de funcionários da prefeitura, e também nos alunos da universidade.

Apesar dos resultados já obtidos junto à Prefeitura Municipal de Canoas e da relevância de um projeto de ensino como este, inserido no contexto da Universidade Pública, o desconhecimento das reais funções do Projeto faz gerar nas pessoas uma imagem deturpada e equivocada do trabalho. Buscando reposicionar a imagem do Projeto, cujos esforços já beneficiaram de diversas formas o servidor público canoense e o cidadão do município, a criação do vídeo institucional justifica-se por vir a suprir a falta de informação sobre este convênio.

A responsabilidade do Projeto com a qualidade no atendimento ao cidadão necessita ser divulgado e legitimado, pois atende ao comprometimento social da profissão. As relações públicas “possuem por si mesmas um caráter social, que jamais pode ser deixado de lado. Daí a obrigação a ela reservada de contribuir para que as organizações norteiem sua dinâmica pela temática humana” (KUNSCH, 2003, p.147).

A escolha de um instrumento comunicação dirigida fornece uma probabilidade maior na eficácia dos resultados, atingindo de maneira rápida e com maior precisão os públicos de interesse. A utilização do vídeo institucional oferece informações de maneira atraente e de linguagem acessível, dando a credibilidade necessária aos objetivos do Projeto, pois, “a apropriação dos modelos de produção editorial tradicional pelos da moderna multimídia



permite criar uma comunicação ágil e interessante aos olhos dos públicos” (KUNSCH, 2003, p. 169).

#### **4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS**

A estratégia de abordagem visa linguagem acessível e clara, transparecendo a seriedade do trabalho realizado, facilitada pela produção de um material audiovisual. O cidadão canoense, principal beneficiado pelo trabalho, deveria ser mostrado como público de interesse dos serviços oferecidos, porém o material não poderia dar margens a interpretações de cunho político, questão que foge da proposta dessa parceria.

A intenção com a produção do vídeo é ressaltar o aspecto técnico-científico do projeto de ensino, que oferece ao aluno a prática profissional com respaldo acadêmico numa organização pública. Foi privilegiado o uso de depoimentos de autoridades municipais, integrantes e ex-integrantes da equipe e professoras coordenadoras, para esclarecer esse convênio e mostrar os benefícios adquiridos pelas partes ao longo desses anos de atuação.

Assim, desde o início, planejou-se que o vídeo deveria mostrar a abrangência de suas ações, o respaldo acadêmico aos alunos, a credibilidade e apoio concedido ao Projeto pela Prefeitura e seus representantes. Como é de praxe num vídeo institucional (Fortes, 2003), foram evidenciadas as vantagens desse tipo de parceria, que acredita que a qualidade no atendimento e o planejamento da comunicação geram bons resultados também para a administração pública.

#### **5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO**

Para a produção do material foi designado um pequeno grupo de estagiários, responsáveis pelo planejamento da idéia principal, criação do roteiro, além de acompanhamento integral nas gravações e orientação quanto à edição do vídeo.

A produção do vídeo é de responsabilidade de uma produtora especializada, garantindo assim a qualidade do trabalho final. Como afirma Simões:

esse cuidado para que todo instrumento de relações públicas possua também um traço de arte, acrescido dos limites de capacidade do ser humano, no caso o profissional de relações públicas, leva à dedução de que, preferivelmente, um perito e um artista na execução das técnicas devam ser contratados para produzi-las, não cabendo ao profissional a obrigação ou pretensão de implementar sozinho todos os seus projetos. (SIMÕES, 1995, p. 160)



A produtora, portanto, foi orientada a captar o ambiente de trabalho de todos os postos em que o Projeto atua na Prefeitura, registrando a rotina de atendimento ao cidadão. Simultaneamente à apresentação das imagens são fornecidos, através de gravação de voz, dados quantitativos, qualitativos e informações sobre a Prefeitura e sobre o Projeto. As informações são apresentadas de maneira dinâmica, com cenas rápidas e objetivas, além do acréscimo de diferentes depoimentos que se mesclam com a narração do vídeo.

Os depoimentos de estagiários, coordenadores e autoridades municipais permitem a formulação de uma impressão ampla e satisfatória dos benefícios gerados com a implantação de uma atividade planejada de relações públicas na Prefeitura através de um projeto de ensino.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como todas as atividades desenvolvidas pelo Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, a proposta de produção de um vídeo institucional, partiu do diagnóstico do problema da falta de conhecimento em relação ao trabalho realizado pelos estagiários de relações públicas na Prefeitura de Canoas.

A produção do vídeo é também uma forma de prestação de contas à população canoense de uma maneira que não usa os tradicionais meios massivos de comunicação, comumente empregados na forma de campanhas publicitárias em instituições governamentais. A iniciativa está atenta à crescente participação crítica da população nos cursos da administração pública e se constitui como uma alternativa que atenda à necessidade de informação da população.

A adoção dessa ferramenta não pretende esgotar as possibilidades de melhoria na comunicação entre o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão e a Prefeitura de Canoas, nem ignora o dinamismo e complexidade dessa relação. Sabe-se também que o uso de ferramentas simples pode ter efeitos mais satisfatórios do que o uso de novas tecnologias. Antes, prioriza-se a precisão do diagnóstico e a qualidade do planejamento como bases fundamentais para a implementação de ações eficazes.

O vídeo institucional além de posicionar o Projeto no âmbito de novas tendências tecnológicas aplicadas às relações públicas reflete um pensamento sistemático anterior, que precede à tomada de decisões, e que é absorvido pelos estagiários e usado em seu futuro profissional.



## REFERÊNCIAS

- FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003.
- FRANÇA, Fábio; LEITE, Gutemberg. **A comunicação como estratégia de recursos humanos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.
- GONÇALVES, Fernando. **Relações Públicas e as novas tecnologias: solução ou dilema?** In: FERREIRA, Ricardo; FREITAS, Luciane Lucas (org.). **Desafios contemporâneos em comunicação: perspectivas de relações públicas**. São Paulo: Summus, 2002.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003. *Novas buscas em comunicação*; v. 69.
- SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas: função política**. 3.ed. São Paulo: Summus, 1995. (*Novas buscas em comunicação*; v. 46).