



Novos Rumos para Caçapava: Fortalecendo Relacionamentos¹

Renata Maria Nogueira SANTOS²
Lílian Garcez Castro RODRIGUES³
Valdemar Cardoso de MORAES⁴
Universidade de Taubaté, Taubaté, SP

Resumo

O projeto “Novos Rumos para Caçapava – Fortalecendo Relacionamentos”, foi desenvolvido para a Prefeitura Municipal de Caçapava com o intuito de atender as necessidades de comunicação e fortalecer os relacionamentos entre a Prefeitura e seus diversos públicos, por meio de uma Assessoria de Relações Públicas que proponha ações direcionadas e estratégicas.

O projeto aborda a importância de um profissional de Relações Públicas no processo de aproximação entre poder público e comunidade.

Palavra - chave:

Comunicação dirigida, comunicação governamental, comunidade, relações públicas.

Introdução

Nas cidades, em meio a todas as contradições sociais como desigualdade social, violência e desemprego, também existem esforços por parte das prefeituras para a superação desses problemas, ou pelo menos para a minimização dos mesmos.

A elaboração de programas de Relações Públicas junto à sociedade é vital, pois um governo só se mantém se tiver apoio e atender às necessidades da opinião pública.

Desta forma, a prática das Relações Públicas em Prefeituras é fundamental para conseguir o apoio do público, por meio de ampla divulgação de planos governamentais e suas realizações, proporcionando aos munícipes a oportunidade de participação na

¹ Trabalho submetido ao XIV Expocom, na categoria E Relações Públicas, modalidade processo, como representante da Região Sudeste.

² Aluno líder do grupo e estudante do 4º ano de Relações Públicas da Universidade de Taubaté, Renata Maria Nogueira Santos, renattarp@hotmail.com.

³ Aluno co-líder do grupo e estudante do 4º ano de Relações Públicas da Universidade de Taubaté, Lílian Garcez Castro Rodrigues, lilian_garcez@hotmail.com

⁴ Orientador do trabalho. Professor de Relações Públicas da Universidade de Taubaté, Valdemar Cardoso de Moraes, valdemarmoraes@uol.com.br



administração e nas ações públicas. O profissional de relações públicas está apto a atuar neste setor, que exige um trabalho eficaz de comunicação, capaz de não só traduzir, informar e conscientizar os públicos, como também colaborar para a implantação de ações que permitam conhecer o perfil e as necessidades dos mesmos. Também é dever do profissional, promover a consolidação de políticas públicas capazes de proporcionar uma vida de dignidade e justiça para todos.

Portanto, a razão principal desse trabalho, é dar novos rumos a comunicação da cidade de Caçapava e fortalecer seus relacionamentos, tendo a atividade de Relações Públicas como instrumento.

Caçapava

Segundo dados obtidos no site da Prefeitura Municipal de Caçapava, a cidade situada na região do Vale do Paraíba, estado de São Paulo surgiu de dois núcleos, distantes cerca de aproximadamente 5 km um do outro. O mais antigo hoje constitui o bairro Vila Velha, um lugarejo que cresceu em torno da capela Nossa Senhora Da Ajuda, local de descanso no “Caminho Real” que ligava São Paulo a Taubaté. Sua povoação foi elevada à freguesia em 18 de março de 1813, com o nome de Freguesia de Cassapaba.

A Caçapava de hoje, por sua vez, surgiu em 1842, ao redor da Igreja de São João Batista; em 14 de abril de 1855 foi elevada à categoria de vila, tornando-se município em 08 de abril de 1875.

O município foi criado para ser um descanso de tropeiros e continua sendo um descanso para os viajantes e para os moradores da região, separando as grandes cidades do Vale do Paraíba: Taubaté e São José dos Campos. Caçapava passou pelo ciclo cafeeiro como as cidades vizinhas, mas ao contrário das demais, não evoluiu com a construção da rodovia presidente Dutra. Conservou seu jeito pequeno e seu clima rural que tanto agrada os que lá moram.

A cidade é de fácil acesso e está próxima aos grandes centros (São Paulo/ Rio de Janeiro/ Belo Horizonte), às praias do Litoral Norte, ao verde e à exuberante paisagem das serras da Mantiqueira e do Mar. São fatores que fazem com que Caçapava seja uma cidade com localização privilegiada.

Conhecida também como Cidade Simpatia participa do circuito caipira e possui vários atrativos. Rica na sua história tem vários monumentos, prédios antigos, igrejas e



capelas, além da Praça da Bandeira com seu coreto e sua fonte luminosa que é palco de belas apresentações e eventos.

O projeto

As organizações públicas necessitam do trabalho de Relações Públicas por estarem diretamente envolvidas com a opinião pública. É necessário atrair a atenção do público interno para aquilo que a administração vem fazendo, no intuito de passar uma imagem positiva da administração para que posteriormente repassem ao público externo.

Desta maneira, este projeto tem como objetivo propor um novo planejamento de Relações Públicas para a comunicação governamental da cidade de Caçapava, com ações eficientes, objetivas e dirigidas para a população e para os funcionários da prefeitura.

As pesquisas realizadas para o desenvolvimento do trabalho apresentado apontam uma clara deficiência na comunicação interna e externa da organização, como a não eficiência do boletim informativo, do jornal mural, bem como a falta de divulgação dos programas de atendimento ao público. Deste modo as informações não evoluem e as ações aplicadas na cidade são tratadas como “espontâneas” e não como planejadas.

Métodos e Técnicas

O foco desse projeto experimental de Relações Públicas é mostrar a importância de uma assessoria de Relações Públicas implantada de maneira estratégica para a Prefeitura Municipal de Caçapava, levando-se em conta a importância dos públicos e sua participação na administração pública.

Para isso, os funcionários, coordenadores e a população, foram objetos de estudo de três pesquisas. A primeira, uma auditoria de opinião, de teor qualitativo, aplicada com dados fornecidos pelo coordenador de comunicação e pelo prefeito da cidade, buscou avaliar a comunicação interna, levantar suas necessidades e verificar a viabilidade de um projeto de comunicação direcionado á prefeituras. A segunda, uma pesquisa de opinião, de metodologia quantitativa, realizada com aproximadamente 250 funcionários da Prefeitura Municipal de Caçapava, para avaliar o nível de satisfação com a comunicação interna, as necessidades desse público, oportunidades de melhorias e também a viabilidade do projeto. Também foram objetos de estudos, a população da cidade de Caçapava. Nesta coleta de dados buscou-se avaliar a eficiência dos veículos de comunicação utilizados na cidade, além de coletar opiniões que pudessem sugerir a



implantação de novos canais de comunicação dirigida. O objetivo das pesquisas foi verificar, de maneira clara e real, as necessidades dos públicos estudados e construir sólida base de dados para a criação de novos canais de comunicação.

Planejamento

Com base nos dados coletados pelas pesquisas e, partindo de um diagnóstico, levantamos as potencialidades da comunicação interna e externa da Prefeitura Municipal de Caçapava e realizamos um planejamento das ações necessárias para atender as necessidades encontradas no cenário atual, adaptando-as ao orçamento destinado à área de comunicação da organização. O planejamento partiu da compreensão de que é necessário, primeiramente, trabalhar o público interno, que é o formador de opinião, conscientizando mediante um treinamento sobre a importância de atender bem aos munícipes, sem esquecer-se de trabalhar o emocional de cada funcionário com palestras de motivação e carreira. Paralela a essa estratégia, há grande preocupação com a comunidade que, conforme estudos desenvolvidos estão cada vez mais distantes do administrador público.

Segue apresentação das ações de comunicação planejadas para o município de Caçapava:

Ação I – Curso de Capacitação para o Atendimento Público

Público alvo: funcionários da Prefeitura Municipal de Caçapava.

Na Prefeitura Municipal de Caçapava há necessidade de cursos de capacitação para que o atendimento ao público seja realizado de maneira eficaz. Deste modo, é de suma importância que os funcionários passem por treinamentos mensais específicos sobre o que acontece dentro da prefeitura, e quais os melhores procedimentos a serem adotados, além de palestras motivacionais e de incentivo de carreira. Assim, entenderão o que acontece na prefeitura, estarão motivados a trabalhar e atenderão de maneira correta a população.

Os treinamentos serão realizados por profissionais específicos escolhidos de acordo com o curso (temática) oferecido, sendo todos já funcionários concursados da prefeitura. Os dias serão definidos pela prefeitura, os participantes divididos em turmas, bem como os horários. O local para a realização dos cursos será na Câmara Municipal de Caçapava.

Os cursos de capacitação serão organizados da seguinte maneira:



- Divulgação por meio do mailling, no jornal mural da prefeitura e por panfletos distribuídos nos departamentos para incentivar a participação dos funcionários;

- Os cursos abordarão assuntos como: motivação, qualidade no atendimento ao público, a diversidade dos meios de comunicação pública, legislação pública, ergonomia, métodos de como lidar com diferentes tipos de públicos;

- As inscrições serão feitas no prédio da prefeitura, com a participação de mínimo 10 e no máximo 30 funcionários;

- A carga horária dos cursos será de 20h cada, sendo realizado aos sábados das 8h às 12h.

Com o curso de capacitação pretende-se aperfeiçoar o atendimento público oferecido pela Prefeitura Municipal de Caçapava, para que o servidor esteja qualificado a:

- Atender de maneira mais receptiva os munícipes;

- Oferecer informações mais precisas;

- Estimular o trabalho em equipe;

- Valorizar o servidor;

- Motivar o servidor.

Ação 2 – Café do Aniversariante

Público alvo: funcionários da Prefeitura Municipal de Caçapava.

O servidor público em seu dia-a-dia possui momentos de intensa atividade, para tanto há necessidade de um tratamento humanizado para o funcionário. O café será um momento informal, de descontração e valorização do servidor; será um meio de integração entre os funcionários e o prefeito.

O “Café será organizado da seguinte maneira:

- Serão convidados os aniversariantes de cada mês por meio de convites impressos e eletrônico;

- O local para a confraternização será a sala de eventos da Prefeitura Municipal de Caçapava;

- O café colonial será terceirizado por meio de uma licitação para escolha da empresa fornecedora;

- A realização do evento será em toda última sexta-feira de cada mês, das 8h às 9h.



O Café do Aniversariante tem o seguinte objetivo:

- Valorizar o servidor público;
- Estreitar a relação entre o prefeito e seus funcionários;
- Levar um momento de descontração entre prefeito e funcionário.

Ação 3 - Reestruturação do Boletim “Fique por Dentro”

Público alvo: funcionários da Prefeitura Municipal de Caçapava.

O conhecimento e a informação são ferramentas fundamentais para um bom relacionamento, para tanto uma leitura gostosa, sadia e de fácil entendimento se torna ponto forte na otimização dos serviços de uma organização, pois dessa maneira o servidor se interessa pelo conteúdo apresentado, bem como aprende novas informações para aplicação em seu dia-a-dia.

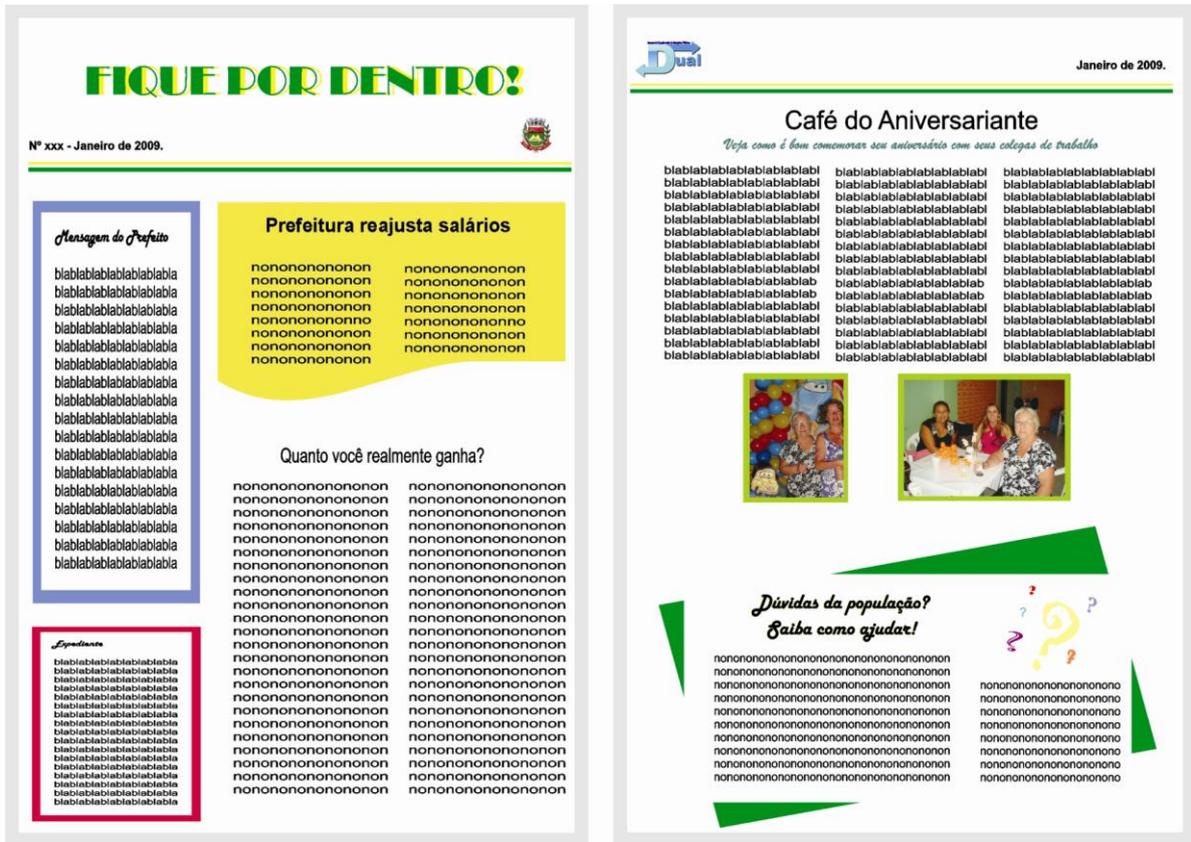
De acordo com a pesquisa realizada, a reestruturação do boletim informativo se faz necessária por não atingir seu público-alvo. O boletim é utilizado para transmitir informações para todos os públicos, interno ou externo. A reestruturação deixará o boletim mais atrativo e com informações direcionadas ao servidor público, abordando temas sobre os benefícios de ser um servidor da Prefeitura Municipal de Caçapava, e soluções para seu dia a dia. Os editoriais do boletim informativo contará com mensagens do prefeito, apresentação de funcionários em destaque; dicas sobre atendimento público e entretenimento. O objetivo tornar o boletim mais atrativo, despertando o interesse dos funcionários, especificamente.

O boletim informativo será estruturado da seguinte maneira:

- Periodicidade: mensal
- Distribuição: será disponibilizado em cada departamento e enviado por mala direta;
- Tiragem: 1500 exemplares;
- Formato: folha A4, com impressão frente e verso;
- Escolha dos temas do jornal;
- Mensagem do prefeito;
- Levantamento dos dados para elaboração das dicas e entretenimento;
- Imagens para ilustração.



Visualização da Peça



Ação 4- Reestruturação do Jornal Mural da Prefeitura Municipal de Caçapava

Público alvo: população da cidade de Caçapava.

A prefeitura de Caçapava já possui um jornal mural exposto no Mercado Municipal (local de grande circulação de pessoas), o “Prefeitar”. Este, porém, requer algumas modificações que se confirmam pelas pesquisas realizadas, fazendo-se necessário a colocação de um novo jornal mural em outro ponto estratégico como, por exemplo, na Praça da Bandeira, na região central da cidade, e no terminal rodoviário (locais de grande circulação e escolhidos por meio da pesquisa realizada).

A reestruturação dos locais e a padronização do jornal mural é um meio de gerar interesse e manter a população informada sobre acontecimentos, projetos e outros eventos da Prefeitura Municipal de Caçapava. O jornal mural possui satisfatória importância na comunicação dirigida por se tratar de um veículo dinâmico, eficiente e de baixo custo.



O jornal mural será reestruturado da seguinte maneira:

- Organização e padronização do mural;
- Atualizações semanais;
- Conteúdo dinâmico e informal;
- Escolha de novos locais;
- Conteúdo do jornal: prestações de contas, eventos, acontecimentos e programações diversas;

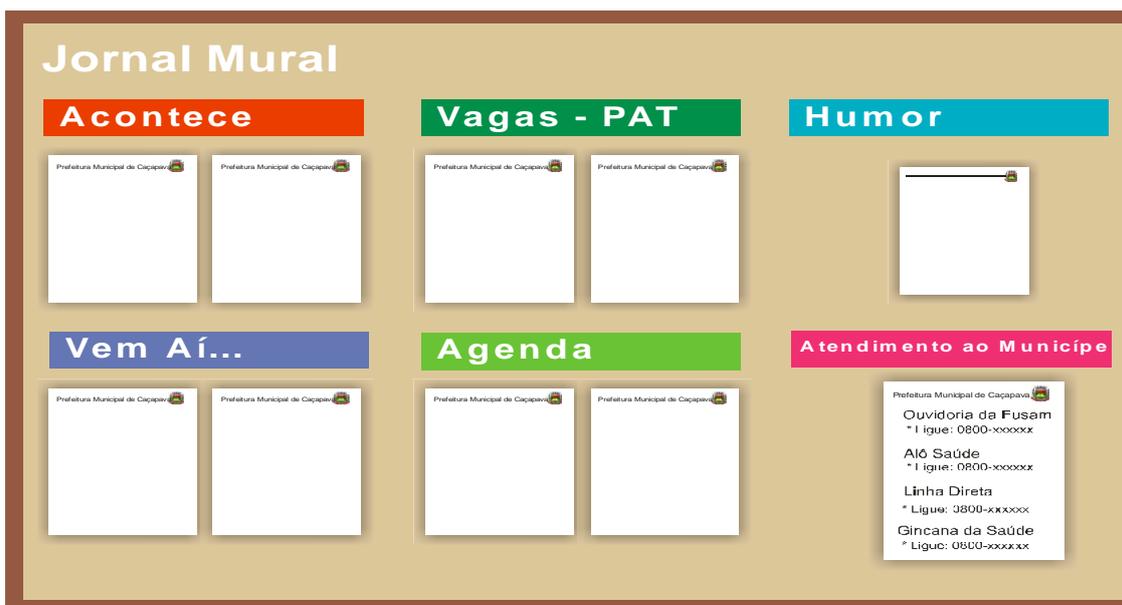
Objetivos da Reestruturação do jornal mural:

- Promover a interação entre prefeitura e comunidade;
- Manter informada a população;
- Tornar esse veículo mais atrativo.

Visualização da Peça



(Imagem do atual Jornal Mural da Prefeitura Municipal de Caçapava, exposto no mercado Municipal)



(Imagem da proposta de reestruturação do Jornal Mural)

Ação 5 – Vídeo Institucional “Nossa Cidade”

Público Alvo: população de Caçapava, além de fornecedores e possíveis investidores.

Conforme dados levantados, verificou-se que a cidade possui uma comunicação pouco desenvolvida, e para que se estreite a relação entre municípios e prefeitura, faz-se necessária a produção de um veículo dinâmico que apresente as obras já realizadas pela instituição e os novos projetos da Prefeitura Municipal de Caçapava. Neste sentido, propõe-se a elaboração de um vídeo institucional, o qual atingirá todos os seus públicos de uma maneira mais clara e objetiva. Com este veículo, a população poderá acompanhar as realizações da prefeitura, bem como seus novos projetos. O vídeo será veiculado em reuniões de associação de bairro, nos conselhos de prestação de contas e em eventos da prefeitura. Serão desenvolvidos novos vídeos, de acordo com a necessidade da prefeitura.

O vídeo será estruturado da seguinte maneira:

- Escolha das principais obras e projetos realizados pela prefeitura;
- Captação das imagens e edição das imagens;
- Elaboração do roteiro de filmagem e do texto;
- Reserva da data de filmagem e edição;
- Escolha da trilha sonora;
- Gravação das imagens e sonora;

Objetivo do vídeo institucional:

- Mostrar o desenvolvimento da cidade;
- Aproximar o prefeito da comunidade;
- Divulgar os trabalhos realizados pela prefeitura.

Visualização da Peça



[Link para o vídeo “Nossa Cidade”](#)

Ação 6- Reestruturação dos Meios de Divulgação dos Programas de Atendimento Público

Público – Alvo: População de Caçapava

Nota-se que a prefeitura tem preocupação com os programas de atendimento à população, porém estas são desenvolvidas sem eficiência. Com a reformulação do método de divulgação obteremos melhores resultados, gerando um maior interesse por parte da população. Com base nos dados levantados, percebe-se que a divulgação dos programas desenvolvidos pela prefeitura não atingem de forma eficaz a população, dessa maneira a reformulação dos métodos de divulgação irá dirigir a comunicação e atingir o público-alvo elevando, dessa maneira, o relacionamento entre prefeitura e população. A divulgação será feita pela rádio local, cartazes em pontos estratégicos e dirigida as comunidades por meio de carro de som.

Programas citados pelos representantes da prefeitura:

Ouvidoria da FUSAM (Fundação de Saúde Amaury de Medeiros): atendimento gratuito à população, realizado por meio de telefone ou pessoalmente, com a finalidade de atender dúvidas referentes á Santa Casa Municipal de Caçapava.

Alô Saúde: atendimento telefônico voltado para atender sugestões e reclamações referentes à toda área da saúde da cidade.



Linha Direta: atendimento via telefone ou pessoalmente na prefeitura, com finalidade de atender qualquer sugestão, dúvida ou reclamação referente ao município e a gestão.

Gincana da saúde: Atividades de lazer promovidas nos bairros com intuito de levar conhecimento em diversas áreas. O evento conta com atendimento jurídico, psicológico, cortes de cabelo, emissão de carteiras de trabalho e outros documentos.

A divulgação será realizada da seguinte maneira:

- Elaboração do spot para a rádio que também será veiculado nos carros de som.
- Planejamento das rotas dos bairros atingidos pelos programas, para que haja direcionamento das informações.
- Produção e elaboração dos conteúdos para os cartazes.

Localização dos cartazes:

- Ouvidoria da FUSAM (Fundação de Saúde Amauri Medeiros): cartazes no Hospital Municipal de Caçapava e nos jornais murais da instituição;
- Linha Direta: cartazes espalhados em pontos específicos da cidade, como novo jornal mural proposto, localizado na Praça da Bandeira, no terminal rodoviário da cidade e em pontos comerciais como, padarias, farmácias e lotéricas.
- Alô Saúde: cartazes fixados em postos de saúde, no hospital Nossa Senhora D’Ajuda e nos novos jornais murais propostos;
- Gincana da Saúde: cartazes fixados em escolas municipais, creches, nos novos jornais murais propostos e pontos comerciais de grande circulação.

Visualização da Peça

Programa - Alô Saúde

<música>

<Locutor>

Filas? Demora para ser atendido? Falta de remédios?
Agora você tem seu espaço, ligue para o Alô Saúde e de sua sugestão, 3655-6006



[Link para o spot – Alô Saúde](#)

<música>



Programa -Linha Direta

<música>

<Locutor>

A Prefeitura Municipal de Caçapava, esta em Linha Direta com você para tirar dúvidas e ouvir o que você tem a dizer. Ligue 3655-6006 e participe.



[Link para o spot – Linha Direta](#)

<música>

Programa- Ouvidoria da Fusam

<música>

<Locutor>

Agora você pode fazer do Hospital Nossa Senhora D’Ajuda um local melhor. Chegou a ouvidoria da Fusam, nós queremos ouvir você. Ligue 3655-6006



[Link para o spot – Ouvidoria da Fusam](#)

<música>

Ação 7- Programa de Visitas “Comunidade em Foco”

Público – Alvo: comunidade, comerciantes, representantes das associações de bairro.

Por meio da coleta de dados realizada, verificou-se que não existe um programa no qual o prefeito se aproxime de sua comunidade, por essa razão há necessidade da criação de um programa de visitas. Desse modo a administração pública e população se integram promovendo uma maior aproximação e fortalecimento dos relacionamentos entre ambas.

De acordo com a pesquisa, verificou-se que a presença do prefeito nos bairros é de suma importância para a aproximação entre o poder público e a população. Dessa maneira, a população interage diretamente com o prefeito por meio de sugestões, reivindicações sobre assuntos diversos, bem como a conquista melhorias para o bairro em que reside.

O programa de visitas “Comunidade em Foco” será uma ação em que o prefeito atenderá a comunidade em seu próprio bairro, desse modo a população terá oportunidade de estar em contato direto com seu representante público. A data será



escolhida de acordo com a agenda do prefeito de modo que a cada mês ele atenda um bairro diferente.

A visita ocorrerá sempre aos sábados no período vespertino possibilitando o comparecimento do maior número possível de munícipes.

O local será escolhido pelo representante de bairro, dando preferência sempre às escolas municipais. A partir da visita a população poderá reivindicar sugerir e tirar suas dúvidas sobre os assuntos de interesse público.

A visita iniciará com a projeção do vídeo institucional “Nossa Cidade”, e após será aberto espaço para a conversa entre comunidade e prefeito.

O programa de visitas será estruturado da seguinte maneira:

- Check list das associações de bairro e seus respectivos presidentes;
- Agendar data e hora da visita;
- Escolher o espaço público para a recepção do prefeito;
- Colar cartazes em pontos estratégicos do bairro informando a data e a hora da visita;
- Divulgar por meio de um spot na Rádio Capital a data e hora da visita;
- Organizar o local: colocação de mesas e cadeiras para a visita.

Objetivo do programa de visitas:

Estabelecer um contato direto entre o prefeito e a população, realizada por intermédio dos presidentes das associações de bairro da cidade.

Visualização da Peça

Programa - Gincana da Saúde

<música>

<Locutor>

Sábado 18 de janeiro a partir das duas horas da tarde, no pátio da escola municipal do Eldorado. Comunidade em Foco. Aproveite essa oportunidade e venha conversar com o prefeito, tirar suas dúvidas, dar sugestões. E se você não é do Eldorado. Fique ligado. O próximo bairro pode ser o seu !!!.



[Link para o spot - Gincana da Saúde](#)

<música>



Conclusão

Com o desenvolvimento deste projeto, pode-se concluir que a cidade Caçapava apresenta deficiências na comunicação com seus diversos públicos, principalmente no que se refere ao relacionamento com a comunidade e funcionários públicos. Por meio das ações aqui planejadas, acredita-se que essa realidade possa ser reestruturada.

Com base no briefing e em referenciais teóricos, as problemáticas e as hipóteses levantadas sobre a instituição durante a construção do trabalho se comprovaram por meio da pesquisa qualitativa realizada com as lideranças da Prefeitura Municipal de Caçapava, da pesquisa quantitativa realizada com os funcionários da instituição e pesquisa quantitativa realizada com comunidade, constatou-se que o nível de contato entre organização e população é baixo e não gera interação por parte das mesmas.

Neste sentido, ao invés de uma comunicação “espontânea”, como é rotulada pelas próprias lideranças da Prefeitura, propõe-se o desenvolvimento de ações estrategicamente planejadas, que busquem o fortalecimento das relações entre a instituição e seus públicos. A partir desse encaminhamento, atingir-se-á o objetivo principal do projeto: mostrar a importância de uma assessoria de relações públicas para um órgão público, pensando de maneira estratégica os objetivos da administração pública e gerando novos rumos à cidade de Caçapava.



Referências

ANDRADE, Cândido Teobaldo. **Psicossociologia de relações públicas**. 2. Ed. São Paulo: Loyola, 1989.

_____. **Para entender relações públicas**. 4. Ed. São Paulo: Loyola, 1983.

_____. **Curso de relações públicas**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1994. _____.

Dicionário de relações públicas e comunicação e glossário de termos anglo-americanos. 2. Ed. São Paulo: Summus, 1996.

FRANÇA, Fábio. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas**. Estudos de jornalismo e relações públicas/ Universidade Metodista de São Paulo/Faculdade de Jornalismo e relações públicas, São Bernardo do Campo, v. 1, n.1, p. 17-31, jun. 2003

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org). **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Pioneira, 1997.

_____. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

PERUZZO, Cicília Krohling. **Relações Públicas no Modo de Produção Capitalista**. 2 ed. São Paulo: Summus, 1986.

www.cacapava.org.br. Acessados em 20 de agosto de 2008 às 15h:30.

www.cacapavaside.com.br. Acessado em 16 de junho de 2008 às 20h00.