Campanha Ações Comemorativas de 5 Anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS (PROCAC – Canoas)[1]

Danielle Miranda da Silva[2]
Vera Regina Serezer Gerzson[3]
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Toda vez que se organiza uma comemoração
do passado, o que se está comemorando é uma
visão do presente.

Evaldo Cabral de Melo, historiador.

RESUMO

Este trabalho registra o processo de planejamento, execução e avaliação da **Campanha *Ações comemorativas de 5 anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas/RS,*** realizada em 2007. Relata o desenvolvimento da Campanha, seus objetivos, instrumentos de comunicação e ações aproximativas dirigidas aos públicos distintos, envolvidos com o Projeto. As estratégias de relacionamento configuram-se como atividades de relações públicas, aplicadas por graduandos da área, como práticas, orientadas e supervisionadas por Gestores de Equipe, Gestores de Projetos, Monitores e Professoras Coordenadoras deste Projeto de Ensino.

PALAVRAS-CHAVE

Campanha de Ações Comemorativas; Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão; Comunicação Dirigida Aproximativa.

1 INTRODUÇÃO

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas (PROCAC – Canoas), município vizinho a Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, é pioneiro no que se refere ao exercício das relações públicas na comunicação pública. Interessada em acompanhar o ritmo intenso de mudanças tecnológicas, econômicas e sociais, a administração

[1] Trabalho submetido ao XX Expocom, na categoria D – Relações Públicas, Modalidade D2.3 Processo - Campanha, como representante da Região Sul.

[2] Aluna líder do grupo e graduanda do 5º semestre de Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Gestora de Projetos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS. *E-mail*: daniandrigo@hotmail.com. Participam também deste trabalho os estudantes de Relaçõs Públicas da UFRGS: Daniel Ferreira Sarti, Felipe Peters Binotto e Graziela Gonçalves Esteves.

[3] Orientadora do Trabalho. Relações Públicas e Jornalista; Dra. em Educação, Profa. e Coord. da área de Relações Públicas da FABICO / UFRGS. *E-mail*: vgerzson@uol.com. Participa como co-autora a Profa Dra Karla Maria Müller, do Departamento de Comunicação da FABICO / UFRGS.

municipal de Canoas tornou-se parceira da Universidade Federal do Rio Grande do Sul na criação de um projeto de ensino inédito.

Atualmente, o Projeto possui 25 estagiários de Relações Públicas atuando no atendimento ao cidadão, na elaboração de projetos de comunicação e na participação em eventos municipais. Desde 2002, os estudantes de Relações Públicas ligados a esta iniciativa prestam atendimento ao cidadão canoense e executam projetos de comunicação para público interno e externo da Prefeitura. Desde o início do convênio, os alunos foram orientados a trabalhar com excelência no atendimento e nas demais atividades que executam diariamente.

O resultado desta parceria é a oportunidade que mais de cem estudantes de comunicação social já tiveram de aprender com as professoras orientadoras, com os monitores e gestores e com os projetos de comunicação. Quando começou, o PROCAC – Canoas possuía dez estagiários em três postos de atuação. Através do reconhecimento por parte da Prefeitura, foi expandido nosso trabalho em mais postos, sempre buscando novos espaços para explorar e colocar em prática o aprendizado adquirido em sala de aula.

Hoje, 9 postos da Prefeitura Municipal de Canoas contam com o trabalho dos estudantes de Relações Públicas do Projeto, que, em 2007, completou 5 anos de existência. Assim, a iniciativa "Ações Comemorativas de 5 anos" surgiu para celebrar o quinto aniversário de atuação do Projeto juntamente aos diversos públicos com os quais se relaciona. Esta campanha comemorativa compõe-se de estratégias que, embora diferentes, possuem objetivos em comum. Para isso, diversas ações foram desenvolvidas contando com e com o respaldo acadêmico das professoras coordenadoras Karla Maria Muller e Vera Regina Gerzson e com a participação dos bolsistas do Projeto.

As ações foram planejadas para mostrar o diferencial de um projeto de ensino como este, pois o tempo de trabalho em parceria com a Prefeitura de Canoas evidencia a necessidade e pertinência de reforçar a boa imagem do Projeto com todos públicos com os quais se relaciona. As conseqüências positivas percebidas nesta iniciativa são inúmeras, e se estendem desde atração de talentos para o estágio até divulgação do Projeto perante a Prefeitura, alunos e professores da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO), Fundação de Apoio a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FAURGS), cidadãos canoenses, fornecedores e parceiros, além dos próprios estagiários.

2 OBJETIVOS

Celebrar o aniversário de cinco anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, através de conjunto de ações que atinjam seus diversos públicos, com o intuito de promover e consolidar imagem favorável do Projeto entre os públicos de interesse e divulgar seus aspectos positivos e contribuições junto à comunidade.

3 JUSTIFICATIVA

O projeto surgiu com a necessidade de reunir todas as estratégias voltadas para comemoração dos 5 anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS de forma mais integrada e contextualizada. Comemorar 5 anos de convênio com a Prefeitura significava compartilhar as ações e iniciativas pioneiras que demandaram engajamento e apoio dos diversos públicos.

O relacionamento trabalhado através da Campanha, planejado de forma dirigida a cada público, garante grande eficácia na transmissão das mensagens desejadas. Na mediação com públicos diversificados, a comunicação dirigida torna-se qualificada, pois é "determinada, selecionada e controlada pelo emissor das informações, o que dá segurança ao promotor do relacionamento" (FORTES, 2003, p.239).

Outro ponto favorável, é a visibilidade gerada por iniciativas como esta. Cesca (1997) destaca que através de eventos é possível atrair a atenção dos públicos de interesse para quem os organiza. Uma campanha do porte da Ações Comemorativas de 5 Anos segue o mesmo caminho, funcionando como instrumento capaz de interferir positivamente na imagem do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão.

Neste contexto, o reconhecimento por parte da Prefeitura, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, dos estudantes de Relações Públicas, dos parceiros de trabalho do PROCAC - Canoas, do cidadão canoense e dos demais públicos com os quais se relaciona é indispensável para a manutenção do Projeto. Assim, esta campanha vem ao encontro desta necessidade. Além disso, as diferentes ações alusivas ao quinto aniversário do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão elaboradas constituíam eficientes formas de valorizar sua equipe de estagiários, monitores e professoras e de estabelecer vínculos de aproximação entre o Projeto e seus públicos.

As estratégias precisavam ser viáveis, direcionadas adequadamente aos públicos, mas deveriam propor ações econômicas e eficazes. Para operacionalizar a Campanha, foi necessário proceder estudando possíveis inovações e a viabilidade de ações comunicativas adequadas. Para Duarte,

> a viabilização da comunicação exige informação, mas também credibilidade dos interlocutores, meios e instrumentos adequados, valorização do conhecimento dos sujeitos, facilidade de acesso e uma pedagogia voltada para quem possui mais dificuldades. (DUARTE 2007, p.64)

Assim, ao desenvolver esta Campanha, foi possível problematizar as estratégias e ferramentas adotadas, atendendo às necessidades comunicativas dos segmentos dos seus públicos. As iniciativas simples enquadradas na necessidade de promover abertura e canais efetivos de diálogo são condição indispensável para viabilizar o processo interativo e as mediações entre as organizações, seus públicos, a opinião pública e a sociedade em geral (KUNSCH[4] apud FORTES, 2003, p.21-22). Com isso, a campanha com todas as ações que serão descritas neste documento foi grande validade pelo número de públicos contemplados e reflexos gerados na imagem do Projeto.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

A Campanha Ações Comemorativas de 5 Anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, formada por ações distintas, foi planejada para ser executada ao longo do segundo semestre de 2007.

Entre as ações propostas, podemos citar: Divulgação do Projeto na Universidade; Prêmio Excelência em Comunicação; envio de *press-release* para imprensa; ação social desenvolvida para comunidade; produção de vídeo institucional; envio de carta de agradecimento aos fornecedores e parceiros pelos 5 anos de trabalho em conjunto e selo comemorativo de 5 anos, utilizado em todos os materiais impressos, além da realização da Exposição 5 Anos de Excelência. Algumas ações, devido aos resultados obtidos, continuam sendo realizadas em 2008.

Foram planejadas ações específicas para todos os públicos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão: estagiários, Prefeitura Municipal de Canoas, FAURGS, alunos e professores da Fabico, fornecedores e parceiros e comunidade em geral.

[4] Kunsch, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** São Paulo: Summus Editorial, 1995.

5 DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS

Como o projeto possui diversificadas, cada uma foi realizada de acordo com metodologia própria:

5.1 Divulgação do Projeto na Fabico

Considerando que muitos estudantes da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS (FABICO) possuem pouco conhecimento sobre o Projeto, realizar uma campanha de divulgação voltada para este público seria estratégico e pertinente. Ao consolidarmos o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão como marca forte e lembrada no meio de comunicação social da UFRGS, tínhamos a intenção de atrair maior número de talentos entre os estudantes candidatos à vagas de estágio e obter novas oportunidades para o PROCAC - Canoas. Cada atividade desenvolvida com este intuito contou com um grupo de apoio entre a equipe. As ações foram as seguintes:

a) Palestra de recepção aos calouros 2007/2: realização de palestra com o tema "Perspectivas para o Mercado de Trabalho da Comunicação", com os profissionais Paulo Bittencourt e Andréa Fortes, sócios da Agência Mais Comunicação, referência em comunicação estratégica em Porto Alegre;

b) *Display* Informativo: disposto em locais estratégicos da Fabico - como o Diretório Acadêmico da Comunicação, os elevadores e os murais do saguão - o *display* informativo, que continha o selo comemorativo de cinco anos do Projeto, foi uma forma de comunicação com alunos da FABICO. As mensagens disponibilizadas no *display* são substituídas quinzenalmente e contêm dicas culturais, curiosidades e breves explicações sobre o PROCAC – Canoas.

c) *Newsletter*: enviados semestralmente via correio eletrônico aos estudantes de Comunicação Social da UFRGS, os informativos contém notícias relacionadas à Comunicação, à FABICO e ao Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão.

e) Doação de bancos para pátio da Faculdade: bancos foram doados em alusão ao aniversário da FABICO, contendo a logomarca do Projeto. Esta é uma maneira cordial de demonstrar o interesse pelos estudantes e também de colaborar com a Faculdade.

5.2 Prêmio Excelência em Comunicação

O Prêmio Excelência em Comunicação foi criado para valorizar planos de comunicação desenvolvidos pelos bolsistas em seus postos de atuação, proporcionando aprimoramento do aprendizado. Através da premiação das equipes que se destacaram nas categorias Excelência em Plano de Comunicação, Excelência em Projeto de Comunicação e Excelência em Apresentação de Plano, foi possível incentivar o trabalho dos estagiários e aperfeiçoar atendimentos prestados nos postos e Secretarias da Prefeitura Municipal de Canoas.

Os vencedores de cada categoria do evento, ocorrido em 06 de Julho, foram escolhidos por comissão avaliadora formada pelos seguintes profissionais de Relações Públicas: Helenice Carvalho[5], Alan Lenz[6], Bianca Efrom[7] e Lizania Mendina[8]. Todos foram convidados especialmente para o evento. Além disso, o evento organizado para entrega dos prêmios representou uma oportunidade de integrar os estagiários com seus colegas, professoras coordenadoras do projeto de ensino e representantes municipais.

5.3 Vídeo Institucional

Foi criado o Vídeo Institucional do Projeto, que mostra o trabalho realizado pelos estagiários e pela equipe de monitoria na Prefeitura Municipal de Canoas e pelas professoras orientadoras. O objetivo principal é apresentar o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão para seus diferentes públicos de forma mais atraente possível, fazendo desta ferramenta uma importante estratégia de comunicação dirigida, capaz de divulgar as atividades desenvolvidas no Projeto e a importância da experiência proporcionada aos seus bolsistas.

5.4 Ação Social: Campanha do Agasalho 2007

Pensando na importância de criar ações voltadas à responsabilidade social, foi proposta a Campanha do Agasalho 2007. A finalidade desta ação era mobilizar estagiários e públicos das Secretarias em que o Projeto está inserido para a participação na campanha de arrecadação de agasalhos para comunidade canoense.

---

[5] Relações Públicas, Profa da Faculdade de Meios de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – FAMECOS / PUCRS.
[6] Relações Públicas, Prof Substituto da FABICO / UFRGS; Primeiro Monitor do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, quando o mesmo atuava no Balcão de Atendimentos da INFRAERO.
[7] Relações Públicas, Coord. de Comunicação e Marketing da ACM RS; Profa. Substituta da FABICO / UFRGS; Mestranda em Comunicação e Informação na FABICO/ UFRGS; Conselheira do CONRERP RS/SC.
[8] Relações Públicas, Ex-monitora do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão e idealizadora da primeira versão do projeto Prêmio Excelência em Comunicação.

Durantes os meses de junho e julho foram recolhidas doações de agasalhos em caixas devidamente identificadas pelo PROCAC - Canoas, em todos os postos nos quais atua e em pontos estratégicos da Prefeitura. Como reforço à coleta de agasalhos, a decoração de todos os murais da Prefeitura adotaram o mesmo tema durante o bimestre. Os agasalhos arrecadados foram entregues ao Movimento Assistencial Canoas, responsável pela distribuição adequada.

5.5 Exposição 5 Anos de Excelência

A exposição 5 Anos de Excelência foi promovida na Faculdade Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, entre os dias 22 e 26 de outubro, e na Área de Eventos do Conjunto Comercial Canoas (sede principal da Prefeitura do Município), no dia 31 do mesmo mês. A exposição abordou os primeiros 5 anos do Projeto, marcados por profundas evoluções proporcionadas à comunicação da administração municipal canoense e pela contribuição no crescimento profissional dos mais de cem estagiários de Relações Públicas que já atuaram no Projeto.

Através da exposição, pretendeu-se instigar a reflexão sobre os benefícios trazidos para os cidadãos de Canoas / RS, os funcionários municipais e a comunidade acadêmica da FABICO por meio do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. Assim, a mostra foi planejada para dimensionar a importância das realizações do Projeto, como agente de interação entre os públicos.

Além de possibilitar reconhecimento aos trabalhos desenvolvidos pela equipe do Projeto, reunindo imagens, documentos e objetos ilustrativos das melhorias geradas na comunicação interna e externa da Prefeitura através desta parceria, a exposição aproximou o público visitante dos instrumentos de comunicação disponíveis na realidade organizacional da administração municipal – e, conseqüentemente, da comunicação em geral.

5.6 Selo Comemorativo de 5 anos do Projeto

O selo de 5 anos do PROCAC - Canoas foi lançado no início de 2007, para que inaugurasse a celebração dos cinco anos. Este esteve presente em todos os projetos, cartazes, circulares e materiais institucionais do Projeto produzidos no ano citado, para enfatizar a importância do trabalho de comunicação desenvolvido com a Prefeitura Municipal de Canoas durante este tempo.

5.7 Envio de *Press-releases*

Foram elaborados pelos estudantes diversos *press-releases* para o Departamento de Comunicação Social – Imprensa da Prefeitura, para jornais da cidade de Canoas e para veículos de comunicação da UFRGS. O objetivo era divulgar as ações realizadas pelo Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, reforçando sua imagem de referência no atendimento e nos projetos de comunicação dentro da Prefeitura Municipal de Canoas.

5.8 Cartas de Agradecimento

Foram elaboradas cartas para serem enviadas aos parceiros e fornecedores do PROCAC - Canoas no mês de outubro, quando o Projeto completou seu aniversário. Os estagiários egressos do Projeto também receberam carta semelhante. Com esta simples ação, foi ratificar a importância das participações destes púlicos nas conquistas obtidas ao longo desses 5 anos. Ao agradecer a colaboração dos parceiros, o PROCAC – Canoas reforçou sua imagem positiva e interações significativas estabelecidas ao longo dos seus 5 anos de existência.

Para executar todas as ações descritas neste *paper*, foram necessários diversos recuros materiais, financeiros e humanos. Os recursos humanos concentraram-se na figura das estudantes responsáveis pela Campanha de Ações Comemorativas de 5 Anos e das professoras coordenadoras. Já os recursos materiais, foram provenientes do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão e do Núcleo Experimental de Relações Públicas da UFRGS.

Além disso, por ser um projeto que engloba diversas ações com mesmo objetivo, cada etapa da Campanha foi avaliada de forma independente, com metodologias próprias. Todas iniciativas aqui relatadas foram acompanhadas por instrumentos de controle em relação à sua eficiência e avaliadas pelos públicos a que se destinavam.

O resultado da observação crítica dos responsáveis pela campanha, dos dados obtidos com os controles efetuados e com o tabelamento das informações registradas nos diferentes instrumentos de avaliação dos empregados – questionários qualitativos e quantitativos, pesquisa, caixa de sugestões, etc – foi detalhadamente utilizado para a elaboração do Relatório de Execução e Avaliação da Campanha Ações Comemorativas de 5 Anos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. Este relatório foi produzido ao término das atividades previstas pelos estudantes responsáveis pelo projeto e encontra-se arquivado no Núcleo Experimental de Relações Públicas para consulta dos estudantes da área.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Campanha de Ações Comemorativas de 5 anos do PROCAC – Canoas foi realizada com o intuito de comemorar o quinto aniversário do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS e promover imagem favorável perante todos públicos envolvidos com o mesmo.

Com as ações, foi possível divulgar as atividades realizadas diariamente na Prefeitura Municipal de Canoas, valorizando o trabalho de toda a equipe durante os cinco anos do Projeto, mostrando a importância dos projetos de comunicação para a Prefeitura e para os alunos da Fabico. Assim, valorizamos também a profissão de Relações Públicas que muito tem a contribuir com a comunicação interna e externa de uma organização.

A realização da Campanha mostrou-se uma ação coerente com o caráter de Projeto de Ensino do PROCAC - Canoas, não somente ao divulgar realizações do Projeto, mas principalmente por sensibilizar seus públicos quanto à importância da comunicação.

Ao ser prestigiadas por alunos dos cursos de Comunicação Social, pelos professores da área, cidadãos canoenses e servidores da Prefeitura Municipal de Canoas, ações como a palestra de recepção aos calouros e a mostra 5 Anos de Excelência, por exemplo, tornam-se eficientes estratégias de prestação de contas sobre as suas conquistas, avanços e evolução.

A proposta foi percebida de forma positiva ao constatar-se os resultados de imagem gerados junto aos públicos interessados. O preparo de uma campanha como esta, com tantas ações distintas e tantos públicos a atingir, impressiona pela qualidade e dimensão dos trabalhos executados no Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. Além disso, a possibilidade dada aos graduandos de Relações Públicas responsáveis por organizar tais ações representam enorme aprendizado para eventos futuros e para o desenvolvimento de habilidades no gerenciamento da comunicação e na identificação das necessidades de cada público envolvido.

REFERÊNCIAS

CESCA, Cleusa G. Gimenez. **Organização de Eventos:** manual para planejamento e execução. 8 ed. São Paulo: Summus, 1997.

DUARTE, Jorge. **Comunicação e Opinião Pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2007.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas:** processo, funções, tecnologia e estratégias. São Paulo: Summus, 2003.

RIBEIRO, Cládia Salles. **Governo eletrônico como canal de comunicação dirigida ao cidadão.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2007. Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Graduação em Comunicação Social – Relações Públicas.