



Projeto Qualificação e Desenvolvimento: o uso da capacitação na formação profissional dos estudantes de RP¹

Bianca Efrom²

Graziela Esteves³

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

RESUMO

Este *paper* tem como objetivo apresentar os eventos promovidos pelo projeto Qualificação e Desenvolvimento realizado para os bolsistas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC – Canoas)⁴. Os eventos consistem numa programação constante de treinamento e qualificação dos estagiários com dinâmicas e atividades teóricas e práticas, nos quais temas estratégicos são abordados. A intenção é promover além da capacitação dos estagiários, um momento de integração entre a equipe envolvida

PALAVRAS-CHAVE

Qualificação Profissional; Organização de Eventos; Comunicação e Atendimento.

1 INTRODUÇÃO

O projeto Qualificação e Desenvolvimento é uma excelente oportunidade para a capacitação da equipe de estagiários bolsistas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. Este projeto é uma parceria entre a Prefeitura Municipal de Canoas, situada na região metropolitana de Porto Alegre / RS, e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Além de ser uma importante iniciativa de ensino, pode ser descrito como um acordo de prestação de serviços.

¹ Trabalho submetido ao XX Expocom, na categoria D Relações Públicas, modalidade processo – D1.4 Evento, como representante da Região Sul.

² Orientadora do Trabalho. Relações Públicas, Coord. de Comunicação e Marketing da ACM RS; Profa. Substituta FABICO/ UFRGS; Mestranda em Comunicação e Informação na FABICO/ UFRGS; Conselheira do CONRERP RS/SC. E-mail: biancaefrom@hotmail.com. Participam também como co-autoras deste trabalho a Profa Dra Karla Muller e a Profa Dra Vera Gerzson, ambas da UFRGS.

³ Aluna Líder do Grupo. Graduanda do 4º semestre de Comunicação Social – Relações Públicas, da UFRGS, bolsista do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. E-mail: grazimais@gmail.com. Participam ainda os estudantes de Comunicação Social – Relações Públicas da UFRGS, Daniel Sarti, Danielle Miranda e Felipe Binotto.

⁴ O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC – Canoas) integra a Universidade Federal do Rio Grande do Sul a Prefeitura Municipal de Canoas, cuja equipe é composta por estagiários do curso de Comunicação Social da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) que atuam no planejamento de comunicação e no atendimento ao cidadão.



Os estagiários, alunos do curso de Relações Públicas, realizam atendimentos aos cidadãos canoenses e desenvolvem projetos de comunicação junto aos diversos setores da Prefeitura. Na prestação de serviços, como no caso do PROCAC - Canoas, é de fundamental importância atentar para a qualificação e o perfil dos profissionais que executam o trabalho, bem como preocupar-se com o acompanhamento das tecnologias que são atualmente ferramentas essenciais para o desenvolvimento da comunicação.

Os eventos organizados através do projeto de Qualificação e Desenvolvimento – proposto pelos próprios bolsistas - surgem sempre da constatação da necessidade de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão e da vontade de qualificar também os futuros profissionais de Relações Públicas. Com eles, pretende-se, contribuir para o desenvolvimento profissional dos integrantes do Projeto e para a excelência dos serviços realizados, além de possibilitar qualificação aos estudantes de forma gratuita.

Em todas as edições, os participantes são estimulados a envolverem-se ativamente nos encontros, compartilhando experiências e integrando-se aos colegas. De acordo com SIMÕES (1995, p. 231), “formação não é fenômeno de oferta e absorção de conhecimentos, pois pressupõe transformações da personalidade e, como consequência dessa metamorfose, facilita a interação do futuro profissional com o meio”. Daí a relevância de oportunizar ambientes de reflexão e debate como os eventos de capacitação organizados pelos bolsistas do Projeto.

Como suporte ao aprendizado, são realizadas dinâmicas de grupo e discussões mediadas. Os eventos constituem encontros periódicos, em formato de *workshops*, em que, através de palestras, exercícios práticos e outras atividades, é possível abordar temas estrategicamente definidos e produzir conhecimento aos integrantes PROCAC - Canoas. Os eventos contam com apoio das professoras coordenadoras, no sentido de indicar profissionais, e o tema é proposto por estagiários responsáveis de acordo com deficiências diagnosticadas na equipe.

Até o ano de 2007, já haviam sido realizadas seis edições deste projeto. Os assuntos trabalhados foram: Integração da Equipe; Atendimento; Missão, visão e valores; Planejamento (em duas edições) e Turismo em Órgãos Públicos. Neste trabalho, são analisados o processo de organização e os resultados obtidos nas sétima e oitava edições, ocorridas em dois momentos de 2007. Os eventos organizados tratam-se



da Qualificação e Desenvolvimento em Oficina de Produção Textual e da Qualificação e Desenvolvimento em *Workshop* de *Corel Draw*.

2 OBJETIVOS

A sétima e a oitava edição tiveram como finalidade promover a qualificação e o desenvolvimento da equipe de estagiários do PROCAC - Canoas no que diz respeito a produção textual e conhecimentos sobre o aplicativo gráfico *Corel Draw* e suas ferramentas.

Além disso, a realização de ambos os eventos busca promover a integração entre os estagiários deste Projeto de ensino, assim como motivar a equipe para o desenvolvimento de projetos que utilizem a produção textual e as ferramentas do *Corel Draw* e possibilitar o desenvolvimento profissional e pessoal dos integrantes do Projeto.

3 JUSTIFICATIVA

Muito se tem discutido sobre a capacitação profissional necessária para se atuar de acordo com as exigências de diferentes organizações, como também de seus públicos. De acordo com Arruda,

as capacitações informais requeridas estão relacionadas às demandas do novo modelo econômico e à dinâmica da organização flexível, que necessita de um trabalhador multifuncional, capaz de operacionalizar, incorporar e efetivar mudanças. (ARRUDA, 2000, p. 67)

De fato, as organizações e os seus públicos, cada vez mais, exigem de seus profissionais qualificações múltiplas a fim de cumprir suas funções de forma multifuncional. Essa missão se torna ainda mais evidente ao tratar-se do campo da Comunicação Social, que exige pessoas bem informadas, capacitadas em diferentes áreas para atender as demandas organizacionais. A multidisciplinaridade confere maior capacidade aos profissionais no direcionamento de seus esforços e, conseqüentemente, na sua produtividade.



O PROCAC - Canoas preocupa-se com estas exigências que, obviamente também são qualificações igualmente esperadas pela Prefeitura Municipal de Canoas dos seus estagiários de Relações Públicas. Muller e Gerzson (2004) enfatizam que

(...) o resultado de uma organização e de sua imagem perante os mais diversos públicos está diretamente relacionado com a performance individual de seus integrantes. A qualificação de uma equipe profissional depende do investimento planejado e sistematizado em treinamentos.

Sendo assim, nasceu a idéia de um evento que tenha como propósito qualificar seus estagiários e desenvolvê-los nas suas ações realizadas na Prefeitura, como também seja uma oportunidade de integração e aproximação da equipe. Eventos que proporcionem esse tipo de aprendizado, tem como resultados também a crítica e a prática de atividades pertinentes às Relações Públicas. Sobre a importância dos programas de capacitação interna, FORTES (2003, p. 133) enfatiza que é essencial introduzir “treinamento voltado a incrementar a qualidade”. Ou seja, de acordo com o autor, treinamentos devem representar investimentos em retorno de competitividade e eficiência nos serviços prestados pelos colaboradores. É exatamente com esta mentalidade que o PROCAC – Canoas proporciona estes cursos de capacitação aos seus bolsistas.

Os estudantes são estimulados à realização do evento de forma planejada, com foco nos resultados. É uma oportunidade de permitir que estes desenvolvam a consciência de que a organização de eventos exige atenção à sua logística, visto que refletem a imagem de quem os organiza. De acordo com o Manual de Eventos da Secretaria de Relações Públicas do Senado Federal,

o sucesso de um evento está intimamente ligado ao grau de elaboração de seu planejamento e organização. Quanto maior for o empenho dos organizadores nesta etapa, maiores serão as possibilidades de se atingir os objetivos e metas esperadas. Isto faz com que a previsão detalhada das principais variáveis relacionadas ao evento, abordadas no planejamento, seja um instrumento valioso para os organizadores (Brasil, 2007, p. 11).

Dessa forma, os bolsistas envolvidos no processo beneficiam-se da experiência com a organização de treinamentos, acompanhando todos os procedimentos necessários



à realização dos eventos. Aprendem na prática que cada evento “caracteriza-se por ser uma atividade momentânea, em que não há possibilidade de ser refeita” (Brasil, 2007, p. 11). Cientes dessa dinâmica ágil e particular da organização de eventos, os estudantes de Relações Públicas que se envolvem com a organização adotam postura de seriedade e comprometimento com a organização dos cursos de capacitação, sabendo que falhas serão percebidas pelos demais participantes e comprometerão os resultados.

A prática deste projeto constitui, portanto, a viabilização do crescimento profissional dos estagiários que atuam no evento e dos demais participantes que têm a oportunidade de interagir com profissionais do mercado de trabalho, sintonizando-se com novos conceitos e reciclando os conhecimentos a respeito da sua área.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

Os eventos organizados pelo projeto de capacitação *Qualificação e Desenvolvimento* em 2007 consistiram no planejamento de dois *workshops* onde a equipe de estagiários do PROCAC - Canoas recebeu qualificação através de profissional convidado para trabalhar os temas escolhidos. No caso da sétima edição, o tema foi produção de textos e, na oitava, aplicações de *Corel Draw*.

Esta ação destinou-se à equipe de bolsistas, composta por 25 alunos do curso de Relações Públicas. Os organizadores de cada edição passaram por todas as etapas de planejamento e execução sob a orientação da gestora de projetos do PROCAC - Canoas e da supervisão das professoras coordenadoras, Karla Maria Muller e Vera Regina Gerzson.

As estratégias de execução dos encontros foram realizadas da seguinte maneira: a equipe responsável pelo evento primeiramente traça as principais diretrizes do evento, em projeto escrito e entregue à gestão e à coordenação do Projeto. Após aprovação dos temas sugeridos e da proposta, seguiram-se as etapas operacionais, como a pesquisa de profissionais habilitados a palestrar a respeito do tema, encontros para decidir os conteúdos adequados ao perfil do público, acompanhamento da preparação do material didático a ser distribuído aos presentes. Além disso, é de suma importância a etapa de verificação da disponibilidade dos profissionais e a negociação do custo das aulas. Os recursos utilizados na organização dos eventos são provenientes de verba própria do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão.



Após a definição de datas e do contato com o profissional, a próxima etapa desenvolvida foi a divulgação aos estagiários da proposta do projeto Qualificação e Desenvolvimento para o ano de 2007. Foi solicitado aos estudantes que confirmassem participação com prazo de uma semana após a entrega dos convites.

Já com a confirmação do número de participantes, foi então requisitado empréstimo de uma sala de aula e do laboratório de informática da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação Social da UFRGS. Diversas outras atividades precisaram ser realizadas pela equipe: a preparação da impressão e encadernação do material elaborado pelos profissionais; o orçamento do custo com *coffee break* oferecido aos estagiários e ao profissional para proporcionar um momento de descontração e integração entre a equipe; a confecção dos certificados entregues aos alunos com presença superior a 75% da carga horária; confecção do certificado entregue a cada instrutor dos *workshops*; elaboração de questionário para avaliação dos eventos, entre outras tarefas.

5 DESCRIÇÃO DA AÇÃO DESENVOLVIDA

5.1. OFICINA DE TEXTO

A 7ª edição do evento teve como temas a produção textual e a criatividade na escrita, sendo realizada entre os dias 12 e 14 de fevereiro de 2007. A Oficina de Texto buscou desenvolver a criatividade da equipe na produção textual através de contextualização teórica e exercícios práticos aplicados. A professora doutora Márcia Benetti, do Departamento de Jornalismo da Faculdade de Comunicação Social da UFRGS, profissional convidada para o evento, buscou através de uma maneira dinâmica e descontraída desenvolver algumas técnicas e dicas para melhor expressar-se na redação.

No primeiro dia, foi realizada uma apresentação individual para que a professora pudesse conhecer melhor os estagiários e saber quais suas dificuldades e estilos de texto. Após a apresentação, foram trabalhados os tópicos: dificuldade e prazer de escrever, talento e vocação de escritor, imagem e palavra, gêneros e subjetividade.

No segundo dia, foram trabalhados os tópicos coesão e coerência, figuras de linguagem, processo de criação e exercícios breves. Os estagiários começaram a desenvolver seus textos através de *slides* que estimulavam sua criatividade em relação à



imagem apresentada em um tempo limitado. Após os textos concluídos, cada estagiário leu o seu para posterior crítica e comentário da professora. Alguns exercícios de observação e identificação de erros em textos já prontos foram solicitados para a aula seguinte.

No último dia foram corrigidos e explicados os exercícios da aula anterior. Após a análise dos textos, foi trabalhada a produção textual e de *blogs*. A professora finalizou a aula entregando aos alunos uma série de textos e de endereços de *blogs*, para estimular os estagiários a exercitar o que foi aprendido durante a Oficina. A primeira edição teve duração de 10 horas, com a entrega de certificados ao final da Oficina.

Durante os três dias do curso, a equipe organizadora acompanhou a preparação diária da sala de aula, com os equipamentos multimídia necessários, a organização do *coffe break* de cada dia, a recepção da professora ministrante, a entrega dos materiais didáticos, o registro de presenças e a limpeza do local após as aulas.

As avaliações aplicadas demonstraram-se satisfação da equipe com a proposta, já que o contato com a escrita é intenso no dia-a-dia de profissionais de Relações Públicas. A iniciativa foi elogiada pela maioria dos participantes. No relatório de avaliação, cujas notas poderiam variar entre 1 e 5, foram registradas médias superiores a 3,88 em todos os quesitos considerados. A maioria das médias manteve-se acima de 4,33 e os critérios avaliados foram Iniciativa; Relevância; Didática; Data; Duração da Carga Horária; Instalações; *Coffee Break*; Material Didático e Integração Proporcionada.

5.2. OFICINA DE COREL DRAW

A Oficina de *Corel Draw*, realizada de 26 de fevereiro a 28 de fevereiro de 2007, buscou oportunizar a equipe conhecimentos sobre o programa e suas ferramentas. O professor Luis Carlos Rubina Thomaz, *designer* gráfico, procurou demonstrar os conceitos e as técnicas básicas do programa apresentado, uniformizando, dessa maneira, o nível de conhecimento entre os estagiários.

Foi apresentado aos participantes uma introdução aos tipos de imagem, de cor e de impressão, assim como as principais funções do aplicativo. Ferramentas foram trabalhadas junto a seus efeitos e formatos. Durante os três dias de aula, todas as explicações do professor foram acompanhadas de exercícios práticos, possibilitando aos presentes aplicar o conteúdo visto.



As mesmas atividades operacionais em relação à organização da oficina de texto foram repetidas no *workshop* de *Corel Draw*. De acordo com a avaliação realizada, percebe-se que os estagiários ficaram satisfeitos com a Oficina proporcionada. A maior parte dos quesitos atingiu média superior a 4 na avaliação dos participantes, demonstrando que o evento alcançou seus objetivos com êxito, gerando reflexos positivos junto à equipe. A média dos resultados da avaliação, a partir das notas que também variavam entre 1 e 5, ficou entre 3,84 e 4,94 nos nove critérios avaliados.

A ação mostrou-se de grande relevância ao contexto do trabalho desenvolvido pelos bolsistas do Projeto, já que diversas atividades dependentes do domínio no *software Corel Draw* são requisitadas pela Prefeitura Municipal de Canoas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão continue cumprindo satisfatoriamente seus objetivos e obtendo reconhecimento pela qualidade dos serviços que viabiliza, é de fundamental importância que se invista nos recursos humanos envolvidos no mesmo. Isso significa, fundamentalmente, atentar para a importância do estagiário e do trabalho por ele desenvolvido, assim como para as exigências do mercado e a capacitação constantemente necessária.

Assim como enfatizam os autores trabalhados neste texto, é nossa opinião que o mercado da Comunicação Social e das Relações Públicas exige o aperfeiçoamento constante e o investimento em capacitações sistematizadas que permitam que a reflexão acerca da profissão. Para estar atualizado, é primordial manter-se atento às mudanças correntes no mercado de trabalho e às novas concepções de comunicação. Nesse contexto, somente a formação universitária não corresponde às exigências cobradas pelo mercado e é preciso buscar diferenciais através de cursos, palestras, congressos e todo tipo de complementação teórica e prática.

Além disso, a qualificação dos seus jovens talentos certamente representa a possibilidade de reconhecimento de imagem institucional positiva para o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão e de elogios por parte da Prefeitura no que tange a ampliação do campo de atuação do Projeto junto à comunicação pública. À medida que seus bolsistas se desenvolvem e crescem profissionalmente, maior espaço é alcançado no cenário da Prefeitura e amplia-se a qualidade das ações desenvolvidas.



REFERÊNCIAS

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon. **Reflexos do processo de globalização na capacitação profissional**. In: Informação & Sociedade : Estudos. João Pessoa. Vol. 8, n. 1 (1998), p. 11-24;

BRASIL, Congresso Nacional. Secretaria de Relações Públicas do Senado Federal. **Manual de Eventos**. 2. ed., rev. Brasília: Senado Federal, 2007.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003.

MÜLLER, Karla Maria. GERZSON, Vera Regina. **Qualificação e Desenvolvimento: alternativa para a complementaridade do ensino de Relações Públicas**. Porto Alegre, Trabalho apresentado ao Evento Especial do Intercom Junior III. 2004.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1995. (Novas buscas em Comunicação; v. 46)