



Relatório Sete Anos do PROCAC¹

Michelle FANSLAU²

Felipe STAMBERG³

Gabriela Alves de FREITAS⁴

Karla Maria MÜLLER⁵

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

RESUMO

O trabalho constitui-se numa síntese do Relatório Sete 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 proporcionava aos bolsistas o contato com as mais variadas atividades que o profissional de Relações Públicas pode desempenhar no âmbito da administração pública, possibilitando aos estudantes a vivência prática dos conhecimentos adquiridos em aula. Tem como objetivo fazer o encerramento do convênio entre a Universidade e a Prefeitura Municipal de Canoas, que ocorreu no final do ano de 2009, apontando as principais ações desenvolvidas ao longo dos sete anos de parceria.

PALAVRAS-CHAVE: Projeto de Ensino; Comunicação; Atendimento; Excelência.

INTRODUÇÃO

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas foi pioneiro no quesito do exercício da atividade de relações públicas na comunicação pública. Com parceria firmada com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul desde 2002, a Prefeitura participou da criação de um projeto de ensino inédito.

Os estudantes de relações públicas, bolsistas do projeto de ensino, prestavam atendimento ao cidadão canoense, além de planejar, executar e avaliar projetos de comunicação tanto para o público interno como para o público externo da Prefeitura. Desde

¹ Trabalho submetido ao XVII Prêmio Expocom 2010, na Categoria Relações Públicas e Comunicação Organizacional, modalidade E: Projeto de assessoria de comunicação governamental (avulso).

² Aluna líder e estudante do 6º Semestre do Curso Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Monitora do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS no ano de 2009. *E-mail:* miche@brturbo.com.br.

³ Estudante do 5º Semestre do Curso Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Gestor Geral de Equipe do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS no ano de 2009. *E-mail:* felipestamberg@hotmail.com.

⁴ Estudante do 6º Semestre do Curso Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Gestora de Projetos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS no ano de 2009. *E-mail:* gabifreitas08@yahoo.com.

⁵ Orientadora do trabalho. Professora do Curso Comunicação Social, Relações Públicas, Jornalista e Publicitária FABICO/UFRGS; Dra. em Ciências em Comunicação, Profª. e Pesquisadora do PPGCOM/ UFRGS, Coordenadora do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas / RS. *E-mail:* kmmuller@adufgrs.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.



o início do convênio, os alunos foram orientados a trabalhar com excelência no atendimento e nas demais atividades que executavam diariamente.

Em 2002, ano de seu início, o PROCAC – Canoas possuía apenas dez estagiários em três postos de atuação. Aos poucos, através do reconhecimento por parte da Prefeitura, o trabalho foi expandido em mais postos, sempre buscando novos espaços para explorar e colocar em prática o aprendizado adquirido em sala de aula. No final de 2009, ano de seu encerramento, o Projeto estava atuando em sete postos estratégicos, com um total de vinte e três bolsistas compondo a equipe.

Devido ao rompimento do convênio entre UFRGS e Prefeitura, no final de 2009, viu-se necessária a confecção de um relatório que contivesse os principais feitos do Projeto durante os sete anos de atuação, tanto no âmbito do órgão público quanto no campo acadêmico. Com este relato, pretendeu-se dimensionar a relevância da proposta seguida pelo Projeto, apresentando quesitos como a demanda atendida pelo PROCAC, seus postos de atuação, aumento da equipe, projetos desenvolvidos (eventos, campanhas), transição da marca (PCAC para PROCAC), premiações obtidas entre outros assuntos que justificam a atuação desse pioneiro Projeto de Ensino, o qual sempre buscou excelência nas suas ações desenvolvidas. O resultado desta parceria foi a oportunidade que mais de 160 alunos tiveram de aprender com as professoras orientadoras, com os monitores e gestores e com os projetos de comunicação.

1 OBJETIVOS

Realizar encerramento do convênio entre Prefeitura Municipal de Canoas e Universidade Federal do Rio Grande do Sul, através de relatório que apresenta as principais atividades desenvolvidas pela equipe durante os sete anos de parceria, com o intuito de avaliar o processo de comunicação utilizado pelo PROCAC.

2 JUSTIFICATIVA

Em sete anos de atuação na Prefeitura de Canoas, o Projeto foi ganhando reconhecimento não só no quesito atendimento, como também no planejamento da comunicação. Durante todo esse tempo, mais de 160 estagiários passaram pelo PROCAC e inúmeros projetos de comunicação foram elaborados para melhorar a relação da Prefeitura com seus diversos públicos. Tendo em vista esse grande número de projetos, estagiários,

eventos e premiações, foi confeccionado um documento que compila o que foi realizado nesses anos de parceria, como maneira de documentar este processo.

Segundo Andrade, o processo de relações públicas é formado por seis fases:

determinação do grupo e sua identificação como público, apreciação do comportamento do público, levantamento das condições internas, revisão e ajustamento da política administrativa, amplo programa de informações, controle e avaliação dos resultados. (ANDRADE, 1993 *apud* FORTES, 2003, p.47)

Como forma de avaliação, que segundo Andrade (1978) é a “apreciação da eficiência de uma programação de Relações Públicas, segundo padrões específicos” do processo de comunicação desenvolvido nos sete anos de convênio entre Prefeitura Municipal de Canoas e UFRGS, foi confeccionado o relatório Sete Anos do PROCAC. Durante o período de parceria, todas as ações e projetos desenvolvidos pela equipe eram acompanhados e avaliados assim que eram executados, pois como afirma o autor

o êxito de planos, programas e projetos de Relações Públicas incluem a quantificação dos objetivos traçados no projeto, o que permite aferir se os resultados pleiteados foram alcançados; o processamento e acompanhamento permanentes de todos os informes, comentários e as notícias recolhidas pelo profissional durante o desenvolvimento de cada proposta que possam auxiliar a compor um quadro sobre o andamento do plano. (FORTES, 2003, p. 374)

Assim, avaliando estes, podia-se mensurar resultados para que numa próxima ação os erros fossem sanados e melhorias fossem acrescentadas. Como afirma Galerani (2006), os métodos de avaliação do processo de comunicação variam dependendo do porte de cada organização. Deste modo, eram utilizados relatórios mensais e trimestrais que apontavam as ações desenvolvidas no período e mensuravam a quantidade de atendimentos, bem como avaliavam, por meio de questionários e pesquisas, se era viável a continuação de determinados projetos ou ações.

Este relatório consiste em uma reunião de todo o processo que o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão realizou durante estes sete anos. Além disso, pretende servir como registro das ações concretizadas para que num momento posterior possa ser apresentado visando uma nova parceria.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

O Relatório Sete Anos do PROCAC foi elaborado pela Equipe de Monitoria, composta pela Gestora de Projetos, Gestor Geral de Equipe e Monitora, em dezembro de 2009. Eles utilizaram como base o Relatório de Cinco anos do Projeto, que foi iniciado pela



antiga Equipe de Monitoria, mas que não foi concluído. Além disso, os alunos lançaram mão da pesquisa, a fim de obter informações sobre algumas atividades, projetos ou mesmo campanhas das quais não tinham maiores conhecimentos.

Alguns dados contidos no material de cinco anos foram de grande utilidade para a atual equipe de monitoria, que não estava totalmente inteirada de algumas ações desenvolvidas no início do convênio, por exemplo, o que foi extremamente esclarecedor. Outros itens como: tempo de atuação na prefeitura de Canoas, locais que contou com o trabalho dos estagiários, média mensal e anual de atendimentos, tempo médio de permanência dos estagiários no projeto, capacitações e reciclagens realizadas aos estagiários do PROCAC, número de prêmios recebidos e etc. tiveram de ser atualizados pelos estudantes. Além disso, outros elementos como número de bolsistas que passaram pelo Projeto, participações em eventos acadêmicos, projetos de comunicação desenvolvidos, apoio a eventos realizados pela prefeitura, número de prêmios recebidos entre outros, tiveram de ser pesquisados pelos autores em relatórios que cada posto de atuação realizava trimestralmente, a fim de se obter um resultado fidedigno.

4 DESCRIÇÃO DO PRODUTO

Após reunião com as professoras coordenadoras do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, Karla Maria Müller e Vera Regina Gerzson, para discussão acerca do conteúdo do Relatório Sete Anos, a Equipe de Monitoria definiu a segmentação do documento da seguinte forma:

➤ Apresentação: contém breve relato sobre os objetivos, bem como a citação de alguns pontos que serão abordados no relatório.

➤ Histórico: conta a história do Projeto - iniciou em 2001 no balcão de atendimento da Infraero⁶ (Projeto Balcão de Informação) e em 2002 foi levado até Canoas (Projeto Atendimento ao Cidadão). Este item também trata da transição para a Prefeitura de Canoas e o início da atuação nos postos, que superou a troca de governo. Relata-se ainda a confecção da nova proposta e lista os dezesseis postos pelo qual o Projeto passou.

➤ Objetivos do Projeto: descreve o objetivo geral - operacionalizar atividades de comunicação e atendimento ao cidadão que busca informações na Prefeitura Municipal de Canoas; e os objetivos de ensino – elaborar, executar e avaliar projetos de comunicação, proporcionar exercício de entrelaçamento da teoria com a prática, estimular a postura

⁶ Sigla para Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária.



profissional e o trabalho em equipe e desenvolver o processo de relações públicas através do planejamento de ações de comunicação.

➤ **Objetivos da Nova Proposta:** relata os objetivos gerais e específicos da nova proposta elaborada pelo PROCAC. Ela previa a saída dos bolsistas do balcão de atendimento para capacitar estagiários contratados pelo município. Além disso, os estudantes seriam responsáveis pela comunicação interna das secretarias.

➤ **PROCAC em números:** contém dados como, tempo de atuação na prefeitura, médias mensal e anual de atendimentos, número de bolsistas que passaram pelo Projeto, número de projetos de comunicação desenvolvidos, entre outros. Ainda mostra relação de todos os estagiários que formaram a Equipe de Monitoria.

➤ **Consideração Geral dos Bolsistas:** apresenta como era realizado o processo de seleção de estagiários, quem podia participar e como se dava a escolha pela Equipe de Monitoria, além de descrever o primeiro dia do novo integrante.

➤ **Egressos:** expõe a colocação dos estagiários egressos do Projeto no mercado de trabalho, mostrando que o reconhecimento vindo por parte deles colabora para a melhor formação e consolidação de ótimos profissionais de relações públicas.

➤ **Comunicação na Prefeitura:** mostra que além do atendimento no órgão municipal, os bolsistas eram responsáveis por desenvolver projetos de comunicação que melhorassem o relacionamento entre colaboradores e entre estes e os cidadãos, através de diversas ações.

➤ **Projetos de Comunicação:** apresenta e explica todos os projetos de comunicação que foram desenvolvidos ao longo dos sete anos. É dividido por sub-tópicos: comunicação interna, gestão e desenvolvimento e eventos - com relação à equipe - comunicação externa, atendimento, comunicação interna na Prefeitura, eventos na Prefeitura e auditorias de comunicação. Todos ainda dividem-se em: projetos em execução, em planejamento e suspensos.

➤ **Eventos e Premiações:** como eram desenvolvidos muitos projetos de comunicação a cada ano e pelo seu caráter de ensino, o PROCAC enviava suas produções para eventos regionais e nacionais, marcando presença no meio acadêmico. Aqui são listados todos os eventos dos quais o Projeto participou e prêmios alcançados.

➤ **Relacionamento com a Universidade e Comunidade:** apresenta os acontecimentos dos quais o Projeto participou que contribuíram para o crescimento da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e da comunidade como um todo.



➤ **Gestão da Equipe:** descreve as funções de cada núcleo do Projeto – professoras coordenadoras, gestor de projetos, gestor geral de equipe, monitor e das áreas de desenvolvimento (pesquisa, produção e eventos).

➤ **Material Institucional:** apresenta todo o material institucional do Projeto, desde sua primeira logomarca. Mostra o site, os brindes, troféus, relatórios, *folders*, manuais, *banners*, *displays*, crachás, uniformes, cartões de visita, entre outros.

➤ **Vídeos:** apresenta os dois vídeos institucionais que o Projeto possui. O primeiro, que foi criado em comemoração aos 5 anos de PROCAC e o segundo que foi produzido em 2009.

➤ **Avaliações dos Postos:** relata que, para encerrar as atividades desempenhadas pelos bolsistas, estes tiveram que realizar uma avaliação do cotidiano do posto em que atuavam, apontando as principais funções no posto, dificuldades e facilidades encontradas para realização destas e de projetos de comunicação.

➤ **Avaliação Interna:** o Projeto fazia acompanhamentos constantes com os contatos da Prefeitura e a última foi realizada com Cristina Sabka, Marta Romano e Roberto Tejadas. Questões como a veracidade das informações repassadas pelos bolsistas e satisfação por parte dos colaboradores e cidadãos foram comentadas, além da excelência do atendimento.

➤ **Avaliação Externa:** eventualmente o Projeto contratava profissionais a fim de avaliar o processo desenvolvido. Neste item são abordadas as avaliações feitas durante os sete anos – análise documental, análise dos instrumentos de comunicação dirigida, cliente oculto, nova proposta de atuação, análise do processo de comunicação e análise de materiais institucionais.

➤ **Reconhecimento Institucional:** esse item aborda a entrega de brindes com a marca do Projeto, que é feita pelas professoras e Equipe de Monitoria no final de cada ano aos bolsistas, contatos da Universidade e da Prefeitura, parceiros e principais fornecedores.

➤ **Considerações:** faz um encerramento do Projeto, assinalando que foi de extrema importância para a boa formação de futuros profissionais e fazendo um apanhado de como ele contribuiu para a Prefeitura Municipal de Canoas.

➤ **Anexos:** contém *dvd* com os dois vídeos institucionais do PROCAC, avaliação dos postos, avaliação interna, bem como as transcrições das entrevistas e a carta do prefeito de Canoas, Jairo Jorge, em agradecimento aos serviços prestados pelo Projeto.

O Relatório Sete Anos contém 94 páginas e conseguiu abranger o que houve de mais significativo durante o período de convênio. Além de servir como ferramenta para um



posterior contato que vise uma nova parceria, ele também é uma forma de registrar tudo o que foi realizado pela equipe que atuou nestes sete anos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o encerramento das atividades prestadas pelo PROCAC, percebe-se que esse projeto de ensino em parceria com a Prefeitura de Canoas foi de extrema importância à boa formação de futuros profissionais de relações públicas, mostrando que a comunicação é algo fundamental e tem que ser lapidada dia a dia. Contribuiu-se dando dinâmica ao atendimento ao cidadão canoense, sendo esse atendimento feito com a mais alta qualidade, afinal, o Projeto disponibilizava aos seus estagiários contínuo treinamento, sempre visando a excelência nas atividades desenvolvidas.

O reconhecimento desse incessante trabalho realizado por mais de 160 estagiários que passaram pelo Projeto, veio através das premiações alcançadas, a boa formação de profissionais e principalmente pelos laços e considerações tidos na cidade de Canoas. Neste município a comunicação pública e o atendimento foram caracterizados como excelente, graças ao papel do PROCAC.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de. **Dicionário Profissional de Relações Públicas e Comunicação e glossário de termos anglo-americanos**. São Paulo: Saraiva, 1978.

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

GALERANI, Gilceana Soares Moreira. **Avaliação em Comunicação Organizacional**. Brasília: Embrapa, 2006.