



Projeto Experimental Comunitário: Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Viamão – APAE¹

Andréia ROXO²
Dienyffer PERIN³
Juliana PESENTE⁴
Karen ABREU⁵
Suellen de SÁ⁶
Vanessa PURPER⁷

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

RESUMO

A comunicação entre uma organização e seus públicos é a chave para o sucesso de qualquer empresa ou entidade. A criação de canais e instrumentos de comunicação torna-se imprescindível para a clareza e unificação da informação. No terceiro setor tal papel toma maiores proporções, tendo ainda mais importância, visto que nestes casos a conquista dos públicos é ainda mais complexa, pois o serviço prestado é de cunho social e tem sua manutenção custeada por públicos adeptos às causas. Este projeto relata o desenvolvimento do planejamento comunicacional da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Viamão, que tem como objetivo legitimar e aprimorar as relações entre a organização e seus públicos, buscando maior disseminação da causa e de suas ações, fortalecendo a marca na região, despertando confiança e construindo maior credibilidade.

PALAVRAS-CHAVE: APAE; responsabilidade social; terceiro setor; pessoas excepcionais; comunidade.

1 INTRODUÇÃO

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Viamão é uma entidade sem fins lucrativos que oferece educação, ações de inclusão e centro clínico para reabilitação de crianças e jovens excepcionais, que pode ser chamados de deficientes intelectuais. A APAE presta serviços de psicologia, pedagogia especial, fonoaudiologia, fisioterapia, neurologia, assistência social, psicopedagogia e estimulação precoce para seus acolhidos da cidade de Viamão e arredores. Para a manutenção dos serviços, a organização necessita da legitimação e participação ativa da comunidade na qual está inserida, pois são pessoas físicas e jurídicas que através de doações viabilizam o custeio da infraestrutura e serviços prestados.

¹ Trabalho submetido ao XVIII Prêmio Expocom 2011, na Categoria Relações Públicas, modalidade Projeto de assessoria de comunicação para o Terceiro Setor.

² Relações Públicas formada pela PUCRS em 2010/01, email: deiaroxo@gmail.com.

³ Aluno líder do grupo Relações Públicas formada pela PUCRS em 2010/02, email: dienyfferperin@hotmail.com.

⁴ Relações Públicas formada pela PUCRS em 2010/02, email: jupesente@gmail.com.

⁵ Relações Públicas formada pela PUCRS em 2010/01, email: karenabreurs@yahoo.com.br.

⁶ Relações Públicas formada pela PUCRS em 2010/02, email: swelldesa@hotmail.com.

⁷ Orientadora do trabalho. Professora do Curso Relações Públicas, email: vanessa.purper@puers.br.



2 OBJETIVO

O principal objetivo deste Projeto é trabalhar no âmbito institucional, onde são criados canais de comunicação a fim de apresentar a entidade à comunidade, externar sua missão e visão, disseminar informações, apresentar suas expectativas e necessidades e prestar contas à sociedade. Todas estas ações visam fortalecer a marca, criando maior credibilidade, despertando maior confiança.

Como objetivo secundário, tem-se o propósito de angariar fundos para que a associação se mantenha e invista no aprimoramento da prestação de seus serviços.

3 JUSTIFICATIVA

Tratando-se de uma entidade engajada em ações sociais, o planejamento de comunicação da APAE torna-se complexo, pois visa atingir os públicos com o intuito de sensibilizá-los pela causa e os motivando-os a colaborar, na maioria das vezes financeiramente.

As estratégias não são focadas em vender ou lucrar através da empresa ou marca, mas sim em conquistar apoiadores e adeptos à causa que unidos investem em um mesmo objetivo: o social. Todavia, sabe-se que a credibilidade da organização é um ponto determinante na conquista de novos parceiros. Então, como simpáticos a este tipo de serviço, o grupo se comoveu com a causa e com o desempenho dos profissionais que dedicam boa parte de suas vidas a APAE. Assim, foram criadas ações como forma de explorar mais efetivamente os canais, divulgando ações da APAE, tornando-as mais conhecidas. Alcançando este momento a organização será mais bem quista, facilitando as doações e os contatos com seus apoiadores. Segundo Pinho (1990, p. 82),

nos dias de hoje, a propaganda constitui um importante e eficiente instrumento de comunicação que apresenta como principal vantagem permitir a empresa ou instituição contar sua história com suas próprias palavras no momento que quiser e para o público que escolher.

Desta forma, a propaganda, neste caso institucional, será uma opção para divulgar as propostas e ações da entidade e conquistar a confiança do público. No caso da APAE Viamão, sendo do terceiro setor, torna-se imprescindível a credibilidade e reputação da entidade, que garantem a adesão dos públicos, que estarão mais seguros ao apoiar a causa.



Além de divulgar para diversos segmentos de público, é importante a realização de parcerias. Mesmo que o apoio à entidade não venha diretamente na forma de capital financeiro, são bem-vindas iniciativas de prestação de serviços, divulgação, entre outros. Esta adesão ocorre sempre que as organizações ou pessoas sentem-se sensibilizadas pela causa da entidade. Segundo Andrade (2003, p.170) “parceria é uma relação de colaboração entre instituições que compartilham objetivos ou interesses comuns.” Sendo assim, ao apoiar entidades como a APAE, as organizações estarão demonstrando a responsabilidade social, uma preocupação com a sociedade, que hoje é considerado um diferencial. Logo, propõe-se a divulgação e apresentação da entidade não só às empresas de grande porte e poder financeiro, mas também às pequenas e microempresas e entidades do terceiro setor.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

A escolha das ações e formulação de uma projeção estratégica foi construída a partir de um diagnóstico baseado em entrevista do tipo despadronizada, com a diretora da APAE, principal responsável pela instituição, análise setorial das organizações do terceiro setor de Viamão e estudos de macro e microambiente. Dentro da análise de microambiente, foi realizada uma visita orientada a sede, na qual se obteve dados qualitativos com a diretora Carla Costa e ainda diagnosticar elementos de comunicação que eles consideram importantes em seu relacionamento com a sociedade.

Após captar as informações, o grupo verificou a situação comunicacional da organização, bem como suas forças e fraquezas, dessa forma foram traçadas estratégias de comunicação que neutralizem os pontos fracos e potencializem os pontos fortes.

5 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

O Projeto iniciou-se pelo diagnóstico, o primeiro passo do processo de planejamento estratégico que, segundo Chiavenato e Sapiro (2003, p.80), “é a maneira como a organização faz o mapeamento ambiental e a análise das forças competitivas que existe no ambiente”.

Diagnosticou-se que a localização da APAE de Viamão é excelente, no centro da cidade, facilitando o acesso da comunidade e valorizando em termos de imagem e credibilidade perante a sociedade. Contudo, a atual degradação na fachada externa da associação prejudica sua identidade visual e valor. Em reunião com a diretora relatou-se que a

melhoria na fachada não foi realizada por falta de verbas, e que a associação busca apoiadores para a realização desta obra.

A entidade possui credibilidade junto à comunidade viamonense. Primeiramente por fazer parte da rede APAE, que há 52 anos é referência no Brasil no atendimento integral à pessoa com deficiência e na luta pelos seus direitos. Devido à experiência e dedicação, a marca APAE se fortaleceu e tornou-se presença e referência em dois mil municípios, de norte a sul do país.

A infraestrutura do local é boa, os setores são bem distribuídos e a entidade conta com serviço de telemarketing, setor de suma importância para a captação de recursos e disseminação das informações da organização. Uma equipe multidisciplinar clínica capacitada atende pessoas com deficiência intelectual de várias faixas etárias, em sua maioria crianças e jovens. A entidade ainda presta atendimento às famílias das pessoas atendidas.

Mesmo com tanta relevância para a comunidade viamonense existe pouca divulgação da associação. Grande parte das pessoas sabe que a APAE de Viamão existe, no entanto não tem conhecimento sobre os serviços que ela presta.

Outro ponto fraco encontrado é a não utilização do site disponibilizado pela Federação das APAES. Professores e funcionários criaram e atualizam as notícias em um *blog* que possui até mesmo um erro de grafia em seu endereço, como se pode observar: <<http://apaeviamo.blogspot.com>>.

A opção de não utilizar o meio de comunicação *online* disponibilizado pela Federação vai de encontro com a pretensão da APAE Brasil, que trabalha uma comunicação unificada a fim de contribuir com a transparência e credibilidade que a marca possui. Ressalta-se esse trecho publicado em seu site

[...] é de fundamental importância que a percepção que a sociedade tem do nosso trabalho seja sempre renovada de acordo com a nossa missão e com ações de comunicação eficientes e criteriosas. Por isso, saber como a sociedade percebe o trabalho que a APAE realiza e qual a imagem que ela faz da nossa marca é de suma importância para que possamos alinhar nossas ações de comunicação, no intuito de manter uma imagem positiva ou nos esforçarmos para mudar qualquer conceito que não esteja de acordo com a nossa realidade [(APAE, 2010)].

Nota-se que há grande preocupação quanto à qualidade da comunicação das APAES com a sociedade, se utilizando da comunicação simétrica de duas mãos, que conforme GRUNIG (2009, p. 32) “é baseado na pesquisa e utiliza a comunicação para administrar conflitos e aperfeiçoar o entendimento com públicos estratégicos”.



Um ponto forte da APAE de Viamão é a localização de seu site no buscador Google. Nos resultados encontrados, a primeira opção é o site oficial da APAE de Viamão (disponibilizado pela Federação, ainda sem conteúdo) e em segundo lugar, o *blog* da entidade.

O bom relacionamento entre os funcionários e a disponibilização de um espaço de convivência para eles (refeitório e sala de convivência) é outro ponto forte. Nota-se o mesmo entre os funcionários e a diretora, onde a comunicação ocorre diariamente, de forma simples e direta, contribuindo para um clima organizacional favorável e aberto ao diálogo.

Após todas as análises o grupo propôs algumas ações para melhoria da comunicação da APAE com a sociedade, que são:

INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO DA APAE

Verificou-se a necessidade de estabelecer um planejamento estruturado com ações concretas e permanentes, visando maior contato da marca com diferentes públicos e divulgando efetivamente as ações realizadas pela entidade, prestando assim, contas com a sociedade e demonstrando maior seriedade e confiabilidade.

Estratégia:

- Criação de uma apresentação da entidade, disponibilizada por meio de *e-mail* para *mailing* específico e apresentação a algumas empresas específicas da cidade de Viamão, através de visitas;
- Vídeo Institucional para ser disponibilizado em eventos e possíveis apresentações da entidade;
- Contato com formadores de opinião e pessoas de influência para que possam ajudar na divulgação. Serão contatados jornalistas, professores universitários, entidades de classe, entre outros;
- Criação de material institucional para a APAE.

UTILIZAÇÃO DA INTERNET COMO MEIO DE APROXIMAÇÃO E RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

A internet e as redes sociais possibilitam a disseminação de informações em longa escala, sendo um meio abrangente e em grande parte gratuito para divulgação institucional. A disponibilização de informações em páginas *online* tem sido indispensáveis, principalmente em entidades que devem ser consideradas confiáveis para receberem doações.



Estratégia:

- Atualização do site disponibilizado pela APAE Nacional.
- Reformulação, atualização e divulgação do *blog* da APAE Viamão.
- Criação de perfil na mídia social Orkut.
- Criação de cartão de aniversário para ser enviado pelo Orkut (APÊNDICE A).
- Carta para incentivar os professores e clínicos a participarem da construção destes instrumentos de comunicação.

DIVULGAÇÃO DA APAE VIAMÃO

Objetivando alcançar maior número de segmentos de públicos e de forma mais abrangente serão disseminadas informações aos meios de comunicação através de *releases* falando sobre as causas apoiadas pela APAE, número de famílias assistidas, serviços e ações realizadas. Sugere-se também como forma de divulgação o envio de materiais impressos, cartazes A3 e panfletos A5, para organizações de Viamão como forma de divulgar a entidade à comunidade.

Estratégia:

- Criação e envio de releases para: jornais regionais, municipais e de bairro, sendo eles jornal Zero Hora, Correio do Povo, O Sul e Diário Gaúcho, Jornal Diário de Viamão, Jornal Correio Rural, rádios em programas específicos como: Pretinho Básico da Rádio Atlândida FM, Programa Luana Soft da Rádio da Cidade FM, envio para sindicatos (Sindilojas), *blogs* de Viamão e sites de localização como o HAGAH. Por se tratarem de diferentes meios de comunicação com diferentes públicos, os releases são diferenciados, codificados de forma mais adequada a cada público.
- Contato com formadores de opinião e pessoas de influência que possam indicar adeptos à causa que possam ajudar na divulgação.
- Entrega de material institucional impresso da APAE a ser distribuído em grandes empresas, hospitais, associações, entre outros. (APÊNDICE B)

DEFINIÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES

Almejando reunir esforços e orientar ações em torno dos princípios e objetivos da empresa, criou-se um conjunto de nortes (missão, visão, valores). Com o intuito de tornar estes nortes não só do conhecimento dos públicos, mas também característica intrínseca ao

nome da APAE Viamão sugere-se que estejam expostos permanentemente nos murais e outras divulgações publicadas da organização.

Estratégia:

- Definição dos princípios norteadores.
- Divulgação permanente dos princípios por meio de cartazes e outras publicações institucionais.

ACOLHIMENTO EM UM PRIMEIRO CONTATO COM A APAE

Todas as ações e esforços da APAE buscam reverter ações e auxílio para pessoas com deficiência Intelectual e suas famílias. O grupo percebeu a importância do primeiro contato com os familiares que procuram apoio, pois neste momento define-se a confiança que os familiares depositarão nos representantes da entidade. Para auxiliar as famílias criou-se o manual “Meu filho é Diferente”. Onde poderão encontrar a definição e o significado real da deficiência intelectual, os diferentes tipos de deficiências existentes, quais são atendidas pela APAE Viamão, serviços disponíveis, sentimentos que podem ser desencadeados devida a presença de um componente especial na família e dicas de livros, sites e filmes onde podem ser encontradas maiores informações sobre o assunto. Este material prestará um primeiro atendimento e esclarecimento às famílias.

Estratégias:

- Criação do manual (APÊNDICE C).
- Produção e disponibilização do Manual na APAE Viamão.

6 CONSIDERAÇÕES

Desde o primeiro contato junto à APAE Viamão, o grupo foi bem recebido e contou com grande disponibilidade por parte da diretora, a qual sempre esteve disponível para fornecer informações e acompanhar a elaboração do Projeto.

Em relação ao planejamento de comunicação, notou-se que os instrumentos utilizados foram bem aceitos tanto pela administração da organização como pelo público-alvo. Através das ações aplicadas alguns resultados já foram obtidos em curto prazo, entre eles estão, apoio do Sindilojas da cidade que divulgou em seu site (APÊNDICE E) e enviou aos seus associados à apresentação institucional da APAE Viamão criada pelo grupo, adesão de mais



de 80 amigos no perfil da APAE no Orkut em 30 dias, atualização das informações sobre a APAE no site de buscas *Hagah* e cadastro de informações da entidade viamonense na página do Jornal de Viamão *Online*, envio da apresentação da APAE para mais de 100 pessoas e empresas de Viamão, do *mailing* constituído pelo grupo. Valorização das ações de comunicação por parte dos colaboradores da entidade, que se demonstram mais conscientes e motivados a efetivar o projeto de comunicação elaborado, inclusive com publicação de novos *posts* no *blog* por eles.

A iniciativa do grupo de trabalhar o alinhamento da comunicação com o público-alvo foi válida em curto prazo, e continuará em crescimento, conforme o cenário que apresenta, terá a legitimação da sociedade viamonense.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Candido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas:** Relações com diferentes públicos. São Paulo: Thomsom, 6. ed. 2003.

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais. Disponível em: <<http://www.apaebrasil.org.br>>. Acesso em: 13 abr. 2010.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento Estratégico:** fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas:** Teoria, Contexto e Relacionamentos. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

PINHO, Jose Benedito. **Propaganda institucional:** uso e funções da propaganda em relações públicas. São Paulo: Summus, 1990.



APÊNDICE A – Cartão de aniversário



APÊNDICE B – Material Impresso (cartaz e panfleto)

 **APAE**
Viamão - RS



A APAE Viamão oferece educação especializada para 200 crianças e jovens com dificuldades mentais. Além de atendimento clínico em diversas especialidades, disponibiliza todo o suporte às famílias.

Torne-se um contribuinte!

Para a manutenção das suas atividades, a APAE necessita de parceiras que possam doar: serviços, produtos, habilidades ou auxílio financeiro.



Você quer ajudar?
A gente sabe como!

Contribua com essa causa! Ligue **3485.3199** e verifique a melhor forma de auxiliar a APAE Viamão!

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS
Av. Bento Gonçalves, 363, Centro - Viamão/RS
apaeviamao@gmail.com | Blog: apaeviamo.blogspot.com
Segunda à sexta-feira das 8h às 12h e das 13h15 às 17h15



APÊNDICE C – Manual

Patrocínio:

Empresa 1 Empresa 2 Empresa 3

Realização:

 **APAE**
Viário - RS

MEU FILHO É DIFERENTE!

Entenda o que seu filho precisa e veja como ajudá-lo!



8 OS SENTIMENTOS

Vergonha Você e sua família não devem se sentir envergonhados porque seu filho possui uma aparência diferente ou tem comportamento alterado. Não se sinta envergonhado quando estiverem em público com seu filho. Ser diferente torna o mundo mais interessante. E, certamente, ele tem atitudes que o tornam igual a você!

Tristeza Talvez você e sua família se sintam por vezes tristes devido a situação que vocês se encontram. Mas, fique tranquilo, pois leva algum tempo para a família livrar-se desse sentimento, e para ajudar nesta situação é indicado procurar pessoas que possam ajudá-lo a superá-lo.

Preocupação Não tenha preocupações com o que será do futuro do seu filho com deficiência intelectual. Claro que é impossível prever o que acontecerá, mas viva o presente e acompanhe o desenvolvimento diário que seu filho tem! Tranquile-se e também a sua família sobre o futuro do irmão deficiente.

9 OS SENTIMENTOS

Satisfação Os irmãos de pessoas com deficiência, geralmente, sentem-se muito sozinhos. Há famílias que os pais não conversam sobre o assunto e as crianças não compreendem o que está acontecendo e acabam não tendo com quem conversar. Portanto, converse com seus filhos, e dê apoio a eles, sempre! Tente colocá-los em contato com outros irmãos de deficientes para que possam se conhecer e trocar experiências.

Negação A negação de que seu filho é deficiente somente oculta a verdade. Exergue a realidade e não tenha vergonha de dizer às outras pessoas que seu filho é deficiente intelectual. Converse consigo mesmo e com pessoas de sua confiança e levante os aspectos positivos de seu filho, e também das necessidades que o tornam diferente.



21 Dicas para saber + sobre o tema

Abaixo segue uma relação de sites e filmes que abordam temas referentes às diversas doenças existentes, inclusive as deficiências intelectuais.

Sites

- Ministério Público Federal - www.pgr.mpf.gov.br
- Ministério Público do Estado de São Paulo - www.mpsp.gov.br
- Ministério da Educação - www.mec.gov.br
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - www.desenvolvimentosocial.gov.br
- Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Corde) - www.mj.gov.br/sedh/dp/dh/corde/corde.htm
- Conselho Nacional dos direitos das Pessoa Portadora de Deficiência (Conade) -
- Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) - www.mj.gov.br/sedh/conanda
- Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) - www.assistenciasocial.gov.br/frame/cnas.htm
- Rede de Informação sobre Deficiência - www.entreamigos.com.br

22 Filmes

- Filhos do silêncio
- Perfume de mulher
- Do luto a luta
- Mister Holland – Meu adorável professor
- Camelos também choram
- Uma lição de amor
- A cor do paraíso
- Vermelho como o céu
- O milagre de Anne Sullivan
- A voz do coração
- Janela da alma
- Mar a dentro
- O piano
- Meu nome é rádio
- Meu pé esquerdo

