

## **Relato de Experiência**

Procac 2016: Comunicação, atendimento e acessibilidade na SEAD/ UFRGS<sup>1</sup>

Karla M. Müller

Mônica Pieniz

Ana C. Cypriano Pereira

Cássia L. de C. Maister

Letícia G. Lançanova

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC) é desenvolvido junto à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) desde 2001. O início das atividades foi a partir de convênio firmado entre a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), para execução no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre. De 2002 a 2009 esteve ligado à administração pública do município de Canoas, atuando em mais de onze Secretarias, Gabinete do Prefeito, Procuradoria Geral etc. Trabalhando com a comunicação estratégica, o PROCAC obteve bons resultados o que refletiu no reconhecimento através de premiações em nível local, regional e nacional. Pelo Projeto, passaram mais de 165 estagiários da FABICO/UFRGS que desenvolveram projetos de comunicação junto a setores com os quais esteve vinculado. Após o exercício em Canoas, o PROCAC já prestou assessoria a outras entidades e órgão do setor público, com o objetivo de orientar na gestão estratégica da comunicação.

A partir dos trabalhos colocados em prática, percebemos que questões envolvendo a comunicação estratégica tem sido uma demanda constante, tanto em instituições públicas como privadas. Por este motivo, o PROCAC alterou sua proposta de atuação, transformou-se em 2011 em Projeto de Extensão/ UFRGS e ampliando seus trabalhos, passando a ser um Programa de Extensão desde 2013. Fizeram parte dessas transformações o incremento das atividades, incluindo em seus objetivos, além da comunicação e do atendimento, questões relacionadas à acessibilidade (ou a falta dela) nas organizações. Dentro desta nova proposta surgiu a oportunidade em 2015 da parceria com a Secretaria de Educação a Distância da UFRGS (SEAD/UFRGS) na qual foram desenvolvidos projetos e ações de comunicação interna e externa visando qualificar o serviço, aprimorando o atendimento prestado, fortalecendo a comunicação

---

<sup>1</sup> Participam da equipe do PROCAC/ 2015 as professoras coordenadoras Karla M. Müller, Ana C. Cypriano Pereira, Mônica Pieniz e os graduandos do curso de Comunicação – habilitação em Relações Públicas/ UFRGS, bolsistas Cássia Maister e Pâmela Souza (Prorext/UFRGS), Erick Takeda (de janeiro a junho/2016), Letícia Lançanova (a partir de julho/2016).

interna e externa. Um dos projetos propostos no Plano de Ação foi a realocação e alimentação periódica dos murais institucionais da Secretaria. Os quadros murais foram divididos em sessões, tornando seu conteúdo coeso e de fácil legibilidade. Com conteúdo planejado, abordou circulares internas e informes oficiais, além de mensagens informais, como aniversariantes do mês, curiosidades e recados de conscientização socioambiental.

Visando fortalecer a comunicação externa, foram planejados e executados os seguintes projetos: Produção de notícias para o site institucional, Jornal Mural, e Gestão da página no Facebook. A finalidade dos projetos era essencialmente apresentar as atividades exercidas pela SEAD, bem como informações sobre o Ensino a Distância, proporcionando aproximação com o público externo e possibilitando, assim, reconhecimento e visibilidade da Secretaria a partir de suas ações.

O procedimento se deu através da coleta de informações e acompanhamento de acontecimentos no ambiente relacionado à SEAD, a partir disso foram redigidas as notícias. Quanto à frequência, as notícias sempre foram elaboradas de acordo com as necessidades da Secretaria, bem como a ocorrência de eventos e ações importantes a serem veiculadas.

Para reforçar as ações e pensando em atingir um maior público, as notícias eram replicadas na página do Facebook e no Jornal Mural, que ficava exposto nos corredor de acesso à sede da Secretaria, atingindo as pessoas que circulam pelo local: público externo e colaboradores da SEAD.

Atualmente o projeto PROCAC junto à SEAD está em fase da avaliação final dos projetos executados ao longo do período de parceria.