



## **DVD de Boas Vindas ao Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão<sup>1</sup>**

Graziella RIGOTTI<sup>2</sup>

Vera Regina Serezer GERZSON<sup>3</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS.

### **RESUMO**

A comunicação audiovisual criou um universo de imersão para o espectador que transformou a área de multimídia em campo propício para a comunicação dirigida. Este *paper* tem por base apresentar o DVD de Boas Vindas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, projeto de ensino entre a Prefeitura Municipal de Canoas/RS e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, que tem como objetivo possibilitar aos estudantes de Relações Públicas a vivência prática dos conhecimentos acadêmicos. Assim, esta mídia pretende demonstrar como a interatividade e a interdisciplinaridade dos meios multimídias podem auxiliar na comunicação dirigida aproximativa em um projeto de ensino.

**PALAVRAS-CHAVE:** multimídia; comunicação dirigida aproximativa; comunicação audiovisual; ferramenta de integração.

### **INTRODUÇÃO**

É sabido que a comunicação e a tecnologia são áreas de conhecimento indissociáveis, e que através dos tempos criaram vínculo estrutural no que se refere à evolução de ambas. Paralelamente, elas buscam formas de expressão, na qual a comunicação evolui com a sociedade humana e para isso necessita de meios e modos de socialização da informação. Já a tecnologia tem sua evolução fundada na busca incessável da humanidade por aperfeiçoamento técnico e inovações. Assim, o elo existente entre estas áreas proporciona, cada vez mais, a evolução e o aprimoramento de ambas.

Vivemos em um contexto social de globalização dos meios de comunicação e da exploração cada vez maior das novas tecnologias que tornaram o profissional de Comunicação Social - em especial de Relações Públicas - peça chave para a manutenção da comunicação organizacional com seus múltiplos públicos de interesses. Assim, o

---

<sup>1</sup> Trabalho submetido ao XVI Prêmio Expocom 2009, na Categoria VI – Áreas Emergentes e Produção Transdisciplinar em Comunicação, modalidade J - Produção Multimídia (avulso).

<sup>2</sup> Aluno líder do grupo e estudante do 5º. Semestre do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas, FABICO/UFRGS, Gestora de Equipe do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da prefeitura Municipal de Canoas/RS. *E-mail:* [graziella\\_rigotti@yahoo.com.br](mailto:graziella_rigotti@yahoo.com.br). Participam também deste trabalho os estudantes de Relações Públicas da UFRGS: Carlos Vianna Leão e Graziela Gonçalves Esteves.

<sup>3</sup> 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](mailto:vgerzson@uol.com). Participa como co-autora a Profa Dra Karla Maria Müller, do Departamento de Comunicação da FABICO / UFRGS.



profissional desta área tem que estar permanentemente evoluindo e buscando novas formas de atingir plenamente os públicos das organizações. Gonçalves (2002, p.51-58), trata da necessidade de adaptação dos profissionais da área em relação às ferramentas modernas, ressaltando a importância de se evitar a política de “uso pelo uso” de novas ferramentas e mídias comunicativas.

Já a comunicação dirigida caracteriza-se como importante alternativa ao uso dos meios de comunicação de massa hoje freqüentes nas organizações públicas. Vasconcelos e Oliveira (*Apud* KUNSCH 2003, p. 187) afirmam que “na comunicação dirigida comunicador e receptor se identificam. O código empregado é o mais adequado para ambos, o conteúdo é destinado a perdurar no tempo e as mensagens são programadas para atingir toda a audiência”, isto descreve o objetivo deste projeto multimídia.

O *DVD* de Boas Vindas busca integrar o novo estudante à equipe do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão. É dividido em cinco sessões distintas: introdução, apresentação dos postos de trabalho, depoimentos gerais, depoimentos personalizados e seção “Os Clones”. Assim, o *DVD* relaciona comunicação e tecnologia, para trazer ao estudante que ingressa neste projeto de ensino, a compreensão do mesmo e de sua cultura institucional. O PROCAC tem como principal objetivo acadêmico unir a prática de Relações Públicas à teoria estudada na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, com o intuito de desenvolver o conhecimento teórico do estudante frente às dificuldades de comunicação da Prefeitura Municipal de Canoas (cidade metropolitana próximo à Porto Alegre). Assim, o Projeto configura-se como iniciativa pioneira nas ações de comunicação dentro das universidades públicas nacionais. Para demonstrar este diferencial, o *DVD* de Boas Vindas, apresenta e ambienta o estudante que será contratado, com o objetivo de socialização e integração com os demais estudantes da equipe.

Ao ingressar no PROCAC a Equipe de Monitoria realiza reunião com o estudante lhe fornecendo todos os dados possíveis e necessários para seu início dentro do mesmo, tais como, diretrizes do Projeto, deveres e direitos do estagiário, manual de procedimentos etc. Além disso, o estudante é apresentado aos demais bolsistas da equipe de trabalho, para que a integração seja obtida o mais rápido possível. Em seu primeiro dia de estágio, o bolsista também é apresentado aos contatos dentro do posto em que atuará para que sua ambientação ocorra efetivamente. Com o intuito de auxiliar esta e integrar o novo estudante, o *DVD* de Boas Vindas lhe é entregue junto à um *Kit* de materiais promocionais do PROCAC (sacola ecológica, bloco e lápis de material reciclável, camiseta e *squeeze*), logo após seu ingresso no Projeto.



## 2 OBJETIVOS

Constantemente, há alterações no quadro de estagiários deste projeto de ensino e a atuação do PROCAC dentro da conjuntura municipal se amplia, ocasionando o aumento de estagiários. Pensando na importância da integração e harmonia entre os integrantes da equipe, este projeto foi proposto juntamente como o *Kit* de brindes personalizados com a logomarca do PROCAC para aproximar e integrar o estudante que ingressa no Projeto.

Entre seus principais objetivos estão: integrar novos estagiários com a equipe de trabalho; reforçar a importância do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão como projeto de ensino pioneiro nas universidades públicas; demonstrar a satisfação dos atuais estagiários com o Projeto, aos novos integrantes da equipe; evidenciar a possibilidade de aprendizado durante o tempo de permanência no Projeto; caracterizar, de forma leve e descontraída, a cultura organizacional existente no PROCAC; auxiliar na adaptação do estagiário em seu posto de trabalho; proporcionar a todos os estudantes da equipe boa fluência de trabalho, ocasionado pela união obtida com esse método de integração; proporcionar aprendizado com novas tecnologias aos componentes da equipe realizadora do projeto.

## 3 JUSTIFICATIVA

Uma tarefa do profissional de relações públicas é promover técnicas e atividades que integrem a equipe, isto é, trabalhar a comunicação interna de forma dirigida, fazendo com que o ambiente de trabalho proporcionado facilite a interação de todos, o que, conseqüentemente, acaba se refletindo no resultado das atividades da empresa como um todo. Com esta ação os novos estagiários do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão sentem-se pertencentes ao grupo desde sua entrada na equipe e assim atuam de forma condizente com o padrão de excelência do serviço oferecido.

Para atingir os objetivos da proposta, o *DVD* foi escolhido como ferramenta de comunicação dirigida. Com ela podemos prever os resultados e buscar o aperfeiçoamento na comunicação interna das organizações, bem como, socializar os integrantes das mesmas ao seu meio social, pois: “esses veículos integram, efetivamente os membros de uma organização, e a ela própria, ao meio social em que atua” (FORTES 2003 p. 327).

Packer (2006) define como elementos essenciais das ferramentas multimídias alguns quesitos que ao longo do tempo foram se unificando e transformando a palavra multimídia em um universo de simbologia. Assim, os fundamentos definidos por ele são: *imersão*,



*interatividade, interdisciplinaridade e narratividade*. O DVD de Boas Vindas é um ótimo exemplo desta ferramenta tecnológica, pois consegue, de maneira simples e objetiva, aliar estes quatro quesitos-base da produção multimídia. O termo imersão é citado por ele neste trecho:

[...] Somos seres multissensoriais. É lógico que as origens da arte começariam em um veículo que envolvesse todos os sentidos, uma experiência de imersão que envolvesse o espectador em um ambiente tridimensional composto por imagem, sons e símbolos. (PACKER, 2006, p.104)

No primeiro nível na multimídia encontra-se a imersão, que pode ser dita em outras palavras como o clima gerado pela interação de diversos fatores que atingem diretamente os sentidos vitais da forma mais básica: a imagem interage com o sentido visual, onde cada detalhe é percebido pelo olhar como parte pertencente ao todo; o som se conecta com o sentido auditivo, que reforça e sensibiliza o clima geral e transmite a emoção que o projeto audiovisual pretende passar; já os símbolos, têm carga de representação simbólica implícita em cada espectador, e reforçam a bagagem que cada ser leva consigo na forma das representações. Portanto, quando se trata de imersão o DVD de Boas Vindas é exemplo, pois exerce sua função na busca da imersão completa do estudante que o assiste. Uma imagem, à sonorização e acrescenta simbologias próprias dos estudantes da Faculdade de Comunicação Social da UFRGS.

Já o segundo nível é dado pela interdisciplinaridade. Citada por Packer (2006, p.105) como a interação entre diversas formas de artes ou mesmo mídias artísticas. Assim, durante o discurso, este elemento da multimídia, atinge estágios mais profundos da percepção do espectador e o que conta é o conteúdo do que vê, ouve ou sente e isto auxilia na construção de conceitos transmitidos pelo multimídia. Com base neste elemento é que o DVD de Boas Vindas buscou harmonizar as imagens à sonorização e à própria produção gráfica no que se refere à interface do vídeo. Assim, de forma objetiva ele unifica as principais artes midiáticas com a mesma finalidade: conectar o estudante que ingressa à cultura do PROCAC.

O terceiro nível alcançado pela multimídia é a interatividade. O autor não a define de maneira clara, mas fica subentendido que seu objetivo é demonstrá-la como característica que torna a peça produzida uma obra de autoria do espectador. Assim, a interatividade, é hoje a principal função dos meios multimídias e das principais tecnologias, pois o espectador deseja participar da construção do que visualiza. Esta característica é representada no DVD de Boas Vindas na quarta parte de seu roteiro, onde o conteúdo é



direcionado especificamente ao espectador de forma única e personalizada. Portanto, indiretamente ele participa da construção de seu próprio vídeo multimídia.

Já a narratividade é definida por Packer (2006, p.107) como função que perpassa todas as anteriores e que é a guia no que se refere ao roteiro e programação estrutural da narrativa a ser apresentada nas ferramentas de multimídias. Ou seja, o formato como a mensagem é apresentada. Esta é a parte essencial para quem busca idealizar ferramentas de multimídia, pois é através dela que os principais objetivos são traçados e delineados. O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão busca por intermédio do *DVD* de Boas Vindas apresentar de forma acessível a cultura deste projeto de ensino. A narratividade é constante neste projeto, pois, é ela que norteia os passos de construção do vídeo de forma que o conhecimento do PROCAC seja evidenciado ao estudante que ingressa.

#### **4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS**

O projeto do *DVD* de Boas Vindas foi adaptado do Projeto Carta Motivacional que teve início em outubro de 2004. Este buscava apresentar de forma leve e informal o projeto de ensino aos novatos. Junto a este projeto, após algumas avaliações, foram incluídos brindes do PROCAC com o objetivo de parabenizar o estudante por sua entrada. Assim, o aperfeiçoamento do projeto de “Boas Vindas” alcançou seu último nível na inclusão de um *DVD* entregue juntamente com os brindes e a carta motivacional. Esta configuração foi mantida durante o ano de 2008, com alterações apenas nos *layouts* de apresentação do material gráfico. Neste *DVD* está incluso o próprio vídeo de Boas Vindas e materiais que o estagiário utilizará durante sua permanência no projeto de ensino (logomarcas, modelo de projeto e ante-projeto de comunicação e projetos de comunicação do posto em que irá atuar).

A estratégia de abordagem empregava linguagem acessível e descontraída, transparecendo o dinamismo que o projeto do *DVD* buscava ao ser realizado. O estudante de Relações Públicas que inicia no Projeto, público beneficiado pelo trabalho, foi o principal foco do vídeo, evidenciando a necessidade de aproximar o novo estudante dos atuais componentes da equipe. Este vídeo não possui cunho institucional, contudo, os objetivos do PROCAC ficam evidentes com os depoimentos de seus colegas. Alguns autores definem a comunicação dirigida como elo de troca de informações para a construção de relacionamento entre público e organização, como afirma Andrade:



A comunicação dirigida tem, portanto, a finalidade de transmitir, conduzir e algumas vezes recuperar informações, para estabelecer comunicação limitada, orientada e freqüente com selecionado número de pessoas homogêneas e conhecidas patenteando-se as condições básicas à constituição de um relacionamento efetivo com os públicos. (ANDRADE 2003, p.239).

Para cada estudante que ingressa no Projeto, a equipe organizadora do projeto do *DVD* de Boas Vindas, realiza planejamento de execução e distribuição do mesmo. A média é de uma semana de prazo após a entrada do estudante, para que seu vídeo de Boas Vindas personalizado seja entregue. A entrega do *Kit* de Boas Vindas é realizada pelos membros da equipe organizadora do projeto no horário de trabalho, com uma visita surpresa. Sempre é solicitado para a equipe que já atua no projeto de ensino não discuta sobre este projeto junto aos novatos que ainda não receberam seus *kits*.

Uma importante etapa do planejamento estratégico da comunicação são as formas de avaliação, pois elas podem dar o *feedback* sobre o trabalho ou projeto realizado. Assim, o projeto *DVD* de Boas Vindas contou com avaliações anuais que possibilitaram reconhecer as falhas existentes no planejamento e execução do Projeto e ao mesmo tempo ratificar a importância dele dentro do cenário organizacional do PROCAC.

No ano de 2008, a avaliação foi satisfatória, onde a relevância avaliada pelos estagiários que receberam o vídeo multimídia obteve destaque. Com a pergunta: Você considera importante que esse projeto tenha seguimento para futuros estagiários (as) que venham compor a equipe do PROCAC? Cerca de 94% das respostas indicaram que o projeto deve ter continuidade para novos colegas, apontando a integração como ferramenta fundamental para que o novo estagiário se sinta parte da equipe do PROCAC. Seu conteúdo possibilita conhecer mais sobre a Prefeitura Municipal de Canoas e sobre os futuros colegas de Projeto, mostrando reconhecimento e estímulo ao estudante que ingressa.

## **5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU PROCESSO**

O *DVD* de Boas Vindas se divide em cinco etapas distintas: introdução, apresentação dos postos de trabalho, depoimentos gerais, depoimentos personalizados e seção “Os Clones”. Para introduzir o vídeo, primeiramente o planeta Terra é mostrado em sua amplitude total e na seqüência, o vídeo se aproxima do globo até chegar à cidade de Canoas. Esta entrada tem como sonorização uma música que busca elevar o bom humor do espectador, o que já demonstra prévia da descontração do vídeo como um todo e atinge seu público-alvo. Na segunda etapa são apresentados, de forma aleatória, todos os postos de



trabalho do Projeto dentro da administração municipal com sua foto principal e identificação.

Na terceira parte são apresentados os depoimentos das professoras coordenadoras do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, Karla Müller e Vera Gerszon, o que dá credibilidade ao projeto de ensino e incentiva o aprendizado dos novos estudantes, e a seguir demais depoimentos dos estudantes do Projeto. A transição entre os depoimentos é feita de forma sutil, onde são apresentados o nome do estudante e o posto de atuação. Na quarta etapa, os depoimentos foram gravados com os colegas que dividiram o posto com o novato, previamente os estudantes foram comunicados de quem seria o futuro colega para que o conteúdo da mensagem fosse específico. É nesta etapa que o *DVD* se torna uma ferramenta personalizada e dirigida, pois estes depoimentos gravados foram elaborados especificamente para o estudante que ingressa. Na última sessão do vídeo, um quadro bem humorado foi produzido, no qual cada integrante da atual equipe tem sua foto comparada com personalidades da mídia ou mesmo desenhos animados que se assemelhem a suas feições de forma engraçada e dinâmica.

Assim, o *DVD* de Boas Vindas também suscita de forma leve e descontraída, reflexões que possam se traduzir em aprendizados efetivos no futuro. Para a produção do vídeo, foram realizadas gravações com cada estagiário presente na equipe do PROCAC e com as coordenadoras do Projeto, as professoras doutoras Karla Maria Müller e Vera Regina Gerzson. Estas gravações foram realizadas nos postos de atuação dos estagiários dentro da Prefeitura Municipal com o objetivo de ambientar os futuros integrantes.

Com a proposta de integrar e dar “Boas Vindas” aos novos estudantes, cada participação no vídeo, teve conteúdo criado ou improvisado pelos próprios colegas. Onde os estudantes tiveram a oportunidade de falar ao novato da equipe palavras que simbolizassem o sentimento de felicitações por seu ingresso no PROCAC. Sempre reforçando a idéia de que, por se tratar de um projeto de ensino, sua principal característica é o aprendizado da prática de Relações Públicas em órgão público, sem deixar o bom humor e descontração de lado.

O roteiro do vídeo foi de autoria dos próprios estagiários executores do Projeto, e teve como objetivo a criação de produção interativa, que prendesse a atenção do espectador e ao mesmo tempo demonstrasse a satisfação de todos os estudantes com o ingresso do novo elemento da equipe. A edição final do vídeo também foi realizada pelos estagiários responsáveis, o que propiciou aprendizado significativo na área de produção audiovisual aos que tiveram oportunidade de trabalhar com este projeto multimídia. Este é um dos motivos



pelo qual o PROCAC se diferencia dos demais projetos de ensino, pois traz não só a prática das Relações Públicas aos estudantes, mas também, busca a interdisciplinaridade como forma de crescimento profissional de seus estudantes.

Para que a produção do vídeo cumprisse sua função, efetivou-se a união de som, imagem e edição, pois como Primo afirma:

Forma e conteúdo devem se complementar. Da mesma forma, as técnicas de produção devem ser usadas em prol da mensagem. Quando uma variável é ampliada ou reduzida em relação às outras o processo pode desequilibrar-se. Isto é, o conteúdo, a estética e suas técnicas de produção devem harmonizar-se entre si, para que a forma não negue o conteúdo (ou vice-versa) e para que a comunicação seja maximizada. (1997, p. 84).

O vídeo, por se tratar de ferramenta de comunicação dirigida, buscou atingir diretamente seu público-alvo: estudantes iniciantes no projeto de ensino. Como ratifica Fortes (2003, p. 238): “O conteúdo da mensagem da comunicação dirigida é totalmente adequado ao receptor, nos termos, na linguagem, nas imagens e nas formas de respostas para complementar o esquema da comunicação.” Assim, seu formato, disposição, organização e tempo de duração, foram todos planejados para que o espectador se mantivesse conectado a todo instante com o que lhe é apresentado. Por este motivo, o tempo de duração do vídeo corresponde à aproximadamente 12 minutos, e tem caráter personalizado para cada integrante que inicia no PROCAC. A interatividade se dá de forma básica, mas eficiente, onde os futuros colegas de trabalho enviam mensagens direcionadas especificamente ao estudante que ingressará no posto. Assim, ao entrar no Projeto, o estagiário já conhece os bolsistas que dividirão com ele as atividades e aprendizado adquirido.

## **6 CONSIDERAÇÕES**

O DVD de Boas Vindas é apenas uma das ferramentas que o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão utiliza para realizar a integração da equipe de estagiários que se mostra eficaz em seu principal objetivo: ambientar e integrar os novos estudantes. Além disso, a ferramenta é extremamente econômica do ponto de vista financeiro. Não se trata de vídeo de alta qualidade técnica mesmo sendo ferramenta multimídia, seu valor custo-benefício evidencia sua praticidade e eficácia.



Tendo em vista os objetivos principais deste projeto: Integrar e adaptar o novo estudante; Reforçar a importância do PROCAC como projeto de ensino; Evidenciar a possibilidade de aprendizado; Apresentar a cultura organizacional; Oportunizar boa fluência no trabalho em equipe. É possível verificar que em sua maioria, todos foram alcançados de forma plena e satisfatória, pois como a avaliação de 2008 demonstrou: 85% dos estudantes consideraram esta, uma das importantes ferramentas de adaptação e integração que o PROCAC possui. Além disso, foi notável a mudança do clima organizacional que o Projeto obteve após a inserção deste projeto, já que a integração e fluência do trabalho tiveram aumento considerável no que diz respeito à proximidade entre os novos e antigos estudantes. Pode-se afirmar também que a possibilidade de aprendizado foi evidenciada, uma vez que depoimentos de estudantes que receberam o *DVD* afirmaram estar esperançosos quanto ao aprendizado a ser obtido durante sua passagem pelo PROCAC.

Atrelado ao benefício dado aos novos estudantes também podemos incluir a integração que o mesmo provoca ao unir a produção audiovisual ao universo das Relações Públicas. Pois a inclusão de ferramentas multimídias utilizadas principalmente pela área da publicidade e propaganda, dá a este projeto função diferenciada e inovadora no que se refere ao aprendizado obtido dentro do PROCAC. Outra questão que o torna interdisciplinar é seu próprio objetivo: integração e adaptação. Uma das funções dos profissionais de recursos humanos, na consolidação das equipes de trabalho.

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão busca em todos seus projetos o aprimoramento do estudante, não deixando de lado a excelência no trabalho prestado aos cidadãos canoenses, através do desenvolvimento de técnicas de Relações Públicas, da melhoria da comunicação interna e do entrosamento entre os membros da equipe.

A importância de valorizar as equipes de trabalho nas organizações é um dos princípios da comunicação organizacional, pois são os trabalhadores que representam e auxiliam o crescimento das organizações. Com base neste conceito é que o PROCAC busca a valorização de seu estudante, assim, o projeto *DVD* de Boas Vindas unir-se a ferramentas existentes, buscando não só a valorização do estudante que ingressa, mas também no estímulo do engajamento de ações futuras.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



ANDRADE, Candido Teobaldo Souza. **Para entender relações públicas**. In: Waldyr Gutierrez Fortes. **Relações Públicas processos, funções, tecnologia e estratégias**, 2.ed. São Paulo: Summus, 2003.

BARION, Sérgio. **MULTIMÍDIA**. 1.ed. São Paulo: Global Editora, 1995.

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

GONÇALVES, Fernando. **Relações Públicas e as novas tecnologias: solução ou dilema?** In: FERREIRA, Ricardo; FREITAS, Luciane Lucas (org.). **Desafios contemporâneos em comunicação: perspectivas de relações públicas**. São Paulo: Summus, 2002.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

PACKER, Randall. **O que é multimídia, de uma vez por todas**. In: Lucia Leão (ed.), São Paulo: Editora SENAC, 2006.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **Ensaio Conteúdo em Multimídia**. In: EcosRevista Vol. 1, N.1 :UCPel\EDUCAT, Abril de 1997.