



O Projeto RP em Debate e a importância da Pesquisa em Relações Públicas ¹

Kennia Maria Silva GURGEL ²

Simone Antoniaci TUZZO ³

Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO

RESUMO

RP em Debate é um projeto desenvolvido anualmente pelos alunos do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás – UFG. Considerado o mais importante do curso, o projeto foi criado com o objetivo de atrelar a teoria à prática vivenciada pelos profissionais de Relações Públicas no mercado brasileiro, em especial, o mercado goiano. A 10ª edição, em 2014, contou com o diferencial de realização de uma pesquisa de satisfação com os participantes, ação inédita no projeto. O objetivo desse artigo é mostrar a importância das pesquisas de satisfação para os alunos e profissionais de Relações Públicas, bem como descrever os resultados obtidos na pesquisa e analisar como eles podem ser usados na estratégia de aperfeiçoamento do planejamento de edições futuras.

PALAVRAS-CHAVE: RP em Debate; Relações Públicas; Pesquisa; Planejamento Estratégico, UFG.

INTRODUÇÃO

O RP em Debate é um projeto do curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás – UFG, que surgiu com o objetivo de atrelar a teoria estudada nas salas de aula à prática das vivências da profissão no mercado de trabalho. Os alunos sempre têm a curiosidade e interesse em saber como são desenvolvidos os trabalhos de um profissional de Relações Públicas na prática, e assim o evento foi criado para suprir essa demanda.

O RP em Debate é realizado anualmente e está em sua décima primeira edição. Desde sua criação o projeto está atrelado à disciplina de Eventos em Relações Públicas,

¹ Trabalho apresentado no IJ 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 4 a 6 de junho de 2015.

² Estudante de graduação do 8º semestre do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG, email: kennia_gyn16@hotmail.com

³ Orientadora do trabalho. Doutora em comunicação pela UFRJ, Mestre em comunicação e graduada Relações Públicas pela UMESP, Docente do curso de Relações Públicas e do PPGCOM da Universidade Federal de Goiás – UFG. Coordenadora do Projeto de Pesquisa Mídia, Imagem e Cidadania. Coordenadora do RP em Debate – Projeto de Extensão da UFG. E-mail: simonetuzzo@hotmail.com



ofertado no sétimo período do curso de Comunicação Social – Relações Públicas da UFG. A turma é dividida em diversos grupos, cada um responsável por uma atividade que compõe o evento, e na sinergia de todos os grupos o evento é executado. A realização do RP em Debate por alunos do próprio curso é uma estratégia muito interessante, pois assim eles conseguem vivenciar todas as etapas de um evento, tendo em vista que nem todos os alunos têm a oportunidade de realizar eventos em seus estágios o RP em Debate muitas vezes caracteriza-se como o primeiro evento realizado por grande parte dos alunos das turmas.

A estrutura do evento em suas várias edições está pautada em uma conferência de abertura, proferida por um Relações Públicas de renome nacional, com trabalho reconhecido no mercado de trabalho e/ou na academia, e que através da conversa com os alunos expõe o seu campo de atuação, a rotina do trabalho desenvolvido na sua organização, dificuldades e desafios da área, inovações e experiências que deram certo, além de motivar os alunos a traçarem novos caminhos na profissão; Mini-cursos ministrados por profissionais capacitados nas diversas áreas das Relações Públicas; mesas redondas com profissionais de vários segmentos da área de RP com atuação no Estado de Goiás; exposições de alunos do curso com trabalhos de outras disciplinas ou exposições da Agência Experimental do Curso de Relações Públicas da UFG, denominada Simetria.

Nem todas as ações são feitas em uma mesma edição, mas em cada uma das edições são escolhidos eventos que compõem a versão do projeto. A escolha para as temáticas surge através das demandas dos alunos do curso, buscando tratar temas que ainda não foram apresentados em edições anteriores. Na 10ª edição do RP em Debate foram realizadas a conferência de abertura, oficinas e exposição. A temática escolhida para o evento foi: “Os 100 anos das RP’s no Brasil e as novas perspectivas da Profissão”. (Cartaz em Apêndice 1)

É válido ressaltar a importância dos eventos para a consolidação de estratégias de Relações Públicas no mix de comunicação. Cesca apud Simões reporta-se ao evento como instrumento misto de relações públicas: “É um acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação organização-público, em face das necessidades observadas.” (1997, pág. 21).

A ideia da realização do evento com a participação de profissionais do mercado goiano e de outros estados surgiu para trazer os relatos daqueles que vivenciam o trabalho de Relações Públicas nas organizações, para o campo acadêmico, a fim de



colocar os alunos em contato com a realidade do mercado de trabalho, mostrando a eles as dificuldades e particularidades da profissão. Através dessa interação entre mercado de trabalho e academia há a possibilidade de contratação de alunos para trabalhar nas organizações cujos representantes visitam o curso, seja como estagiários ou como profissionais contratados, ou seja, essa relação torna-se, portanto, uma vitrine para os dois públicos.

O evento busca estreitar o relacionamento entre profissionais e acadêmicos, divulgar as ações do profissional de comunicação no mercado goiano, manter os alunos informados sobre as expectativas e perspectivas do mercado de trabalho atual, além de destacar todas as atividades que um profissional de Relações Públicas pode executar, já que muitas vezes os próprios alunos desconhecem alguns campos de atuação da profissão.

A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA PARA OS RELAÇÕES PÚBLICAS

De acordo com Gil (1996) pode-se definir pesquisa como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Ou seja, a pesquisa é um meio que estudiosos usam para descobrir novos fatos e dados a fim de cooperar para o campo do conhecimento. Marconi e Lakatos (2006) afirma que “uma pesquisa sempre parte de um tipo de problema, de uma interrogação”. Dessa maneira são levantadas algumas hipóteses e a pesquisa pode invalidá-las ou confirmá-las. Gil (2006) explica que uma pesquisa é feita com dois objetivos: a partir de que se tem o desejo de conhecer pela própria razão de conhecer ou pelo desejo de conhecer com vistas a fazer algo de maneira mais eficiente ou eficaz.

A pesquisa permite uma exploração maior acerca do fato que se pretende entender, com vistas à resolução do problema. A pesquisa é parte do pensamento estratégico, a partir do momento em que ela fornece métodos para analisar uma situação, assim ela guia, orienta o pesquisador e o tomador de decisões; ela não tem o poder de resolver o problema sozinha, mas aponta soluções, e através dos resultados obtidos por ela é que se chega às ações propostas para a resolução daquele determinado problema.

Para os alunos de Relações Públicas, a pesquisa realizada no evento RP em Debate se encaixa mais no segundo objetivo proposto, ou seja, saber o grau de satisfação do público com relação ao evento e a partir dos resultados levantar pontos



fortes e fracos do evento a fim de trazer um aperfeiçoamento para as posteriores edições, para que não se cometa os mesmos erros das edições anteriores.

Para um Relações Públicas, realizar uma pesquisa é indispensável, tanto no ambiente das organizações como na pesquisa de satisfação em um evento. A pesquisa é uma das atividades que o Relações Públicas executa, e é essencial para o sucesso dos objetivos propostos. Um evento sempre carrega uma imagem e uma reputação entre seus públicos e nesse contexto a pesquisa serve de canal de comunicação entre organizadores e públicos, através dela pode se compreender as percepções, interesses e expectativas dos participantes e assim estar sempre em constante aperfeiçoamento para que os desejos dos públicos de interesse sejam atendidos, afinal, eles são a peça chave para o sucesso de qualquer evento. Para Kunsch (2003) a pesquisa para os Relações Públicas tem os seguintes objetivos:

[...] conhecer a opinião dos públicos; construir diagnósticos da área ou setor de comunicação organizacional/institucional; conhecer em profundidade a organização, sua comunicação e seus públicos para elaboração de planos, projetos e programas especiais de comunicação; fazer análise ambiental interna e externa, verificando quais as implicações que possam afetar os relacionamentos (KUNSCH, 2003, p. 278)

Assim como as marcas utilizam ferramentas para se destacar perante outras marcas, um evento também precisa ter um diferencial para ser atrativo para seus públicos, assim a pesquisa de opinião/satisfação junto aos públicos de interesse atua como método explorativo para detectar a satisfação dos participantes quanto ao evento e assim poder compreender suas motivações, expectativas e desejos, além de trabalhar melhor a imagem e reputação para as edições futuras.

O método de pesquisa utilizado para avaliar o nível de satisfação dos participantes do RP em Debate 10º edição foi o questionário. De acordo com Marconi e Lakatos “o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (2010, p. 35).

O questionário foi o melhor método encontrado para tal avaliação porque segundo Gressler (2003) é um instrumento vantajoso por permitir a coleta de dados de forma rápida e barata, possuir versatilidade, garantir ao entrevistado maior liberdade de expressão, já que garante o anonimato, e a ausência de pressão sobre o entrevistado, que possui tempo para refletir e responder as perguntas. Além de que o questionário também



possibilita, através da ordem regular das questões, certa uniformidade de resposta, que melhora as condições de análise, o que propiciou ao grupo responsável, uma tabulação de dados prática.

A PESQUISA NO RP EM DEBATE

A pesquisa de satisfação aplicada na 10ª edição do RP em Debate, realizado nos dias 4 e 5 de junho de 2014, teve como objetivo saber o grau de satisfação do público com relação ao evento, bem como investigar os pontos fortes e fracos e entender quais eram as necessidades dos públicos naquela situação, a fim de melhorar todo o planejamento do evento nas edições posteriores, visando à eficiência, eficácia e satisfação dos públicos de interesse.

O método utilizado para a pesquisa foi um questionário, composto por 13 perguntas, sendo 12 fechadas (objetivas) e uma aberta (subjéctiva), onde os participantes tinham um espaço para escrever sugestões e reclamações. O questionário foi entregue no momento inicial do evento aos participantes, dentro de uma pasta que cada um deles recebia no momento do credenciamento, que continha também bloco de papel para anotações e uma caneta. Os respondentes devolviam os questionários respondidos ao final do evento para os organizadores e monitores designados para esta função.

Dos 120 questionários entregues, 113 foram respondidos e devolvidos. Com as respostas foram feitas tabulação de dados e análise final pelos alunos organizadores do RP em Debate, a análise foi entregue à professora responsável pelo projeto, que ficou encarregada da socialização das informações com as futuras turmas do curso que também realizarão edições do projeto.

A análise geral da avaliação do evento foi feita com base na Matriz Swot, onde são avaliados pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças (que aqui foi trocado pelo nome *dificuldade*). Na avaliação geral do evento foram destacados:

Pontos positivos

1) Excelente estrutura do local da palestra. (A palestra do primeiro dia foi realizada no Centro de Eventos Ricardo Fued Buffaiçal, o maior espaço de eventos disponibilizado pela UFG, amplo e com óptima infraestrutura);



- 2) Ótima logística de distribuição de certificados. (Os certificados foram separados de acordo com ordem alfabética, onde as pessoas entravam na fila para retirar os seus, que foram entregues ao final do evento);
- 3) Boa divulgação. (Apesar do pouco tempo de antecedência para o evento, a divulgação foi rápida e eficaz, conseguiu alcançar o público de interesse);
- 4) Cofee Break satisfatório para todos;
- 5) Organização do evento. (A turma teve boa interação e sinergia e foi muito receptiva com os participantes, um dos fatores responsáveis ao sucesso do evento também.);
- 6) Brindes que agradaram a todos;
- 7) Programação do evento. (Pensada de acordo com a temática de 100 anos de Relações Públicas no Brasil.) O palestrante principal, osicineiros e participantes das mesas redondas foram escolhidos a partir de critérios como: exclusividade, inovação e temas que não foram trabalhados em edições passadas;
- 8) Comissão organizadora sempre muito prestativa;
- 9) Ótimo apoio aos palestrantes.

Pontos Negativos:

- 1) O local da palestra tinha excelente estrutura, porém os alunos reclamaram da distância dentro do Campus que é muito grande, e longe do prédio onde normalmente ocorrem as aulas do Curso de Relações Públicas.
- 2) Foram detectados problemas com o áudio na palestra principal.

Dificuldades:

- 1) Disponibilidade de locais para as palestras (algumas salas já haviam sido reservadas para outros fins);
- 2) Greve dos servidores administrativos (a greve dos funcionários técnico-administrativos da UFG foi um problema para a equipe organizadora, já que boa parte dos recursos materiais seriam emprestados por eles para a realização do evento);
- 3) Retiragem de passagens áreas e hotel para o palestrante (os recursos financeiros sempre são questões difíceis, ainda mais com a burocracia e demora nos processos administrativos dos órgãos públicos federais);
- 4) Não possuir verba destinada ao evento (a maioria dos recursos financeiros e materiais foram adquiridos através de patrocínio e pela própria equipe organizadora);



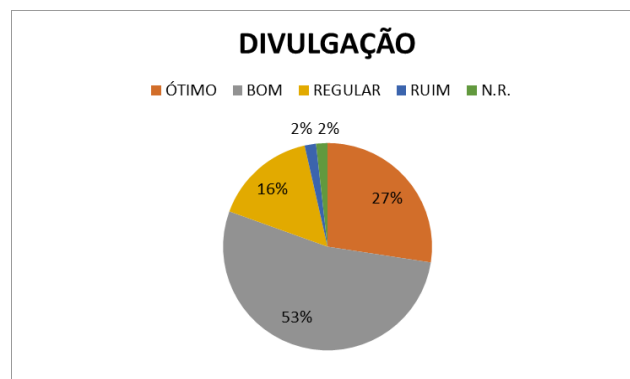
5) Feriados e datas que dificultaram a sua realização (a data para o evento foi pensada e alterada diversas vezes para acordar com o calendário acadêmico e favorecer a participação do maior número possível de participantes).

Avaliação Geral:

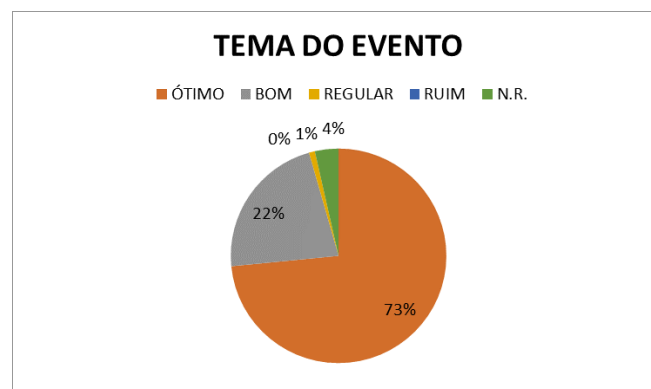
De acordo com a equipe organizadora e os participantes, essa foi uma das melhores edições em questão de organização, equipe e programação. Foi um evento muito bem articulado e sem grandes problemas e imprevistos durante a sua realização, enfim, um evento satisfatório para todos.

Abaixo são apresentados os gráficos das questões contidas nos questionários com base em 113 respondentes:

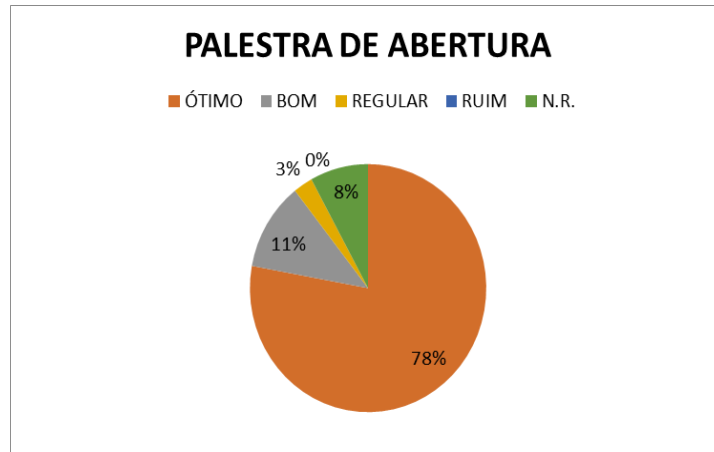
PESQUISA, TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS – RP EM DEBATE (2014)



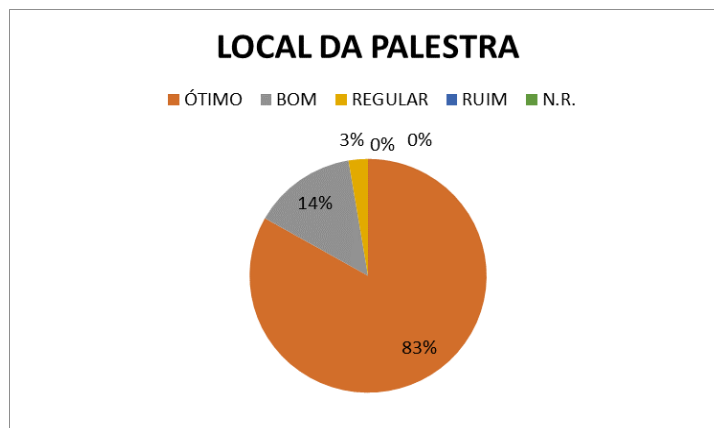
31 pessoas avaliaram a divulgação do evento como ótimo (27%), 60 avaliaram como bom (53%), 18 pessoas avaliaram como sendo regular (16%), duas pessoas avaliaram como sendo ruim (2%) e duas pessoas (2%) não responderam (N.R.).



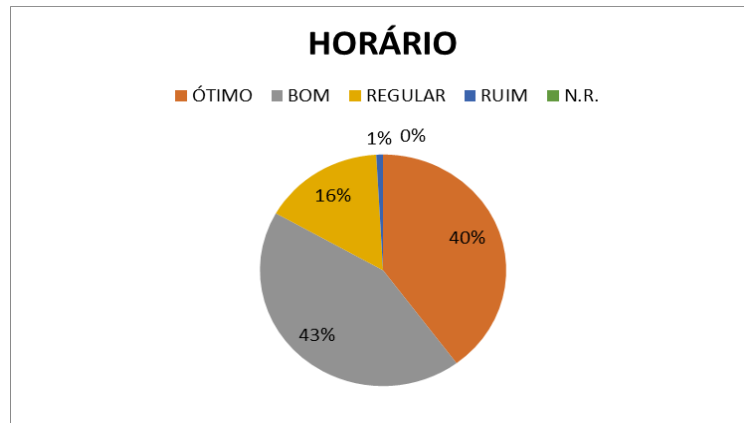
83 pessoas avaliaram que a temática do evento foi ótima (73%), 25 pessoas avaliaram que foi bom (22%), uma pessoa avaliou como regular (1%), e quatro pessoas não responderam (4%).



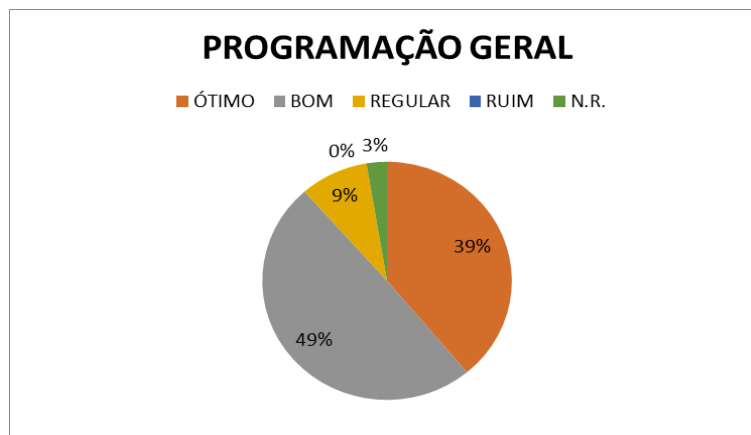
88 pessoas avaliaram a palestra de abertura do evento como ótima (78%), 13 pessoas avaliaram como bons (11%), três avaliaram como regular (3%) e nove pessoas (8%) não responderam.



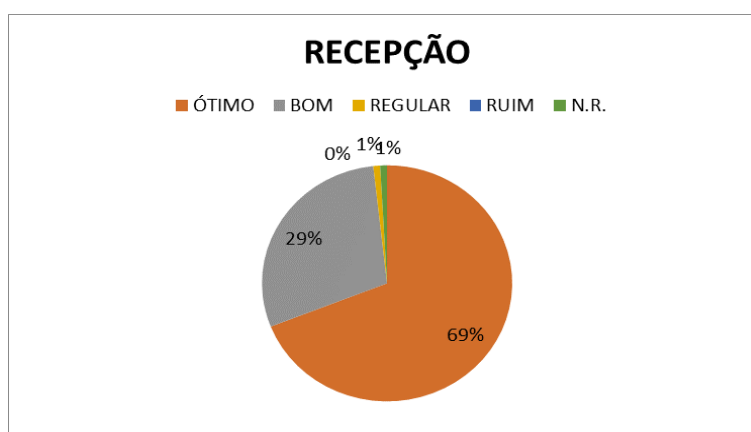
94 pessoas avaliaram o local onde aconteceu a palestra como ótimo (83%), 16 pessoas avaliaram como bom (14%) e três pessoas avaliaram como regular (3%).



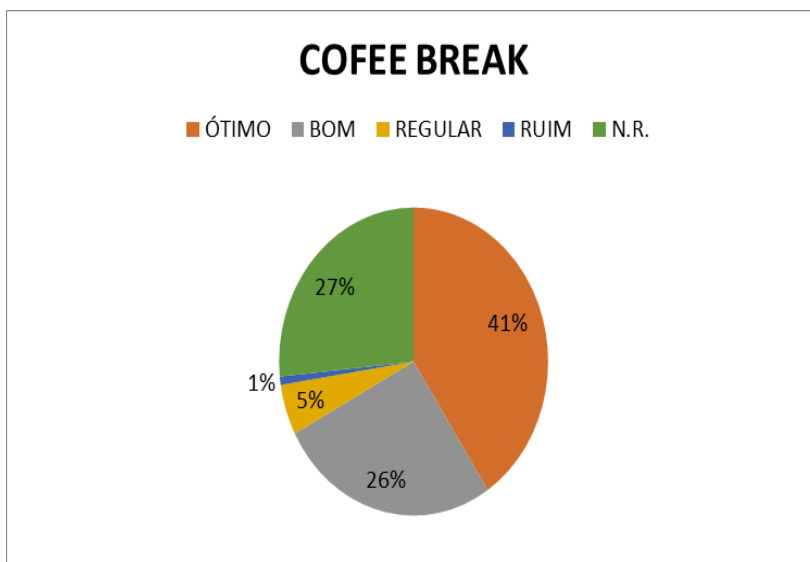
45 pessoas avaliaram que o horário do evento foi ótimo (40%), 49 pessoas avaliaram que foi bom (43%), 18 pessoas avaliaram como sendo regular (16%) e uma pessoa avaliou como sendo ruim (1%).



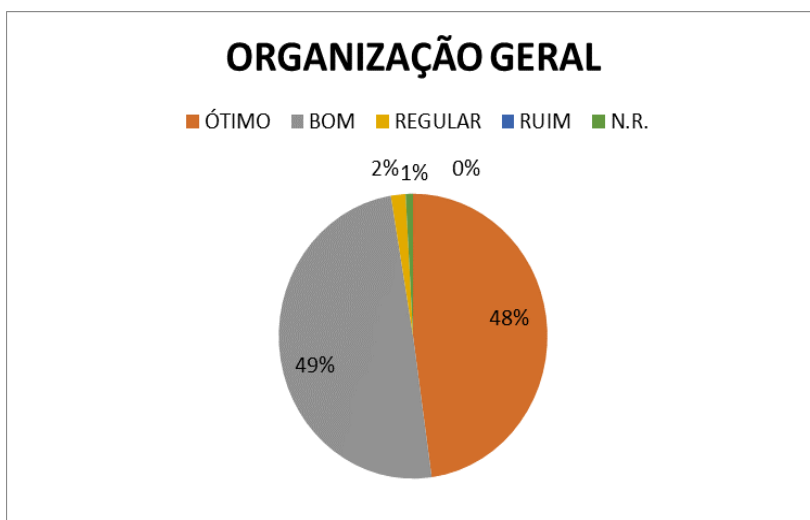
44 pessoas avaliaram a programação geral do evento foi ótima (39%), 56 pessoas afirmaram que foi bom (49%), 10 pessoas avaliaram que foi regular (9%) e três pessoas (3%) não responderam.



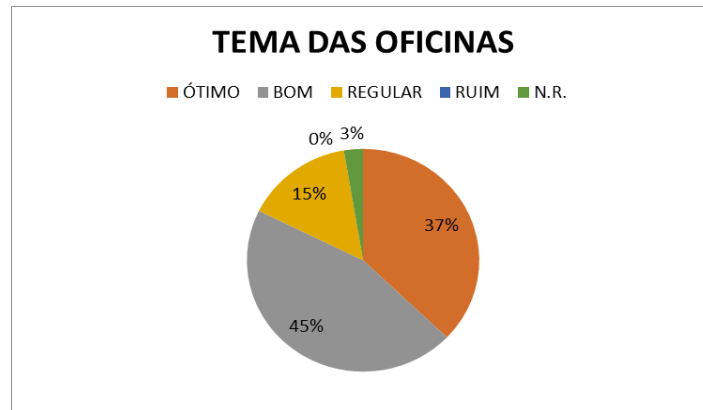
78 pessoas responderam que a recepção que eles receberam foi ótima (69%), 33 pessoas afirmaram que foi boa (29%), uma pessoa avaliou que foi regular (1%) e uma pessoa não respondeu (1%).



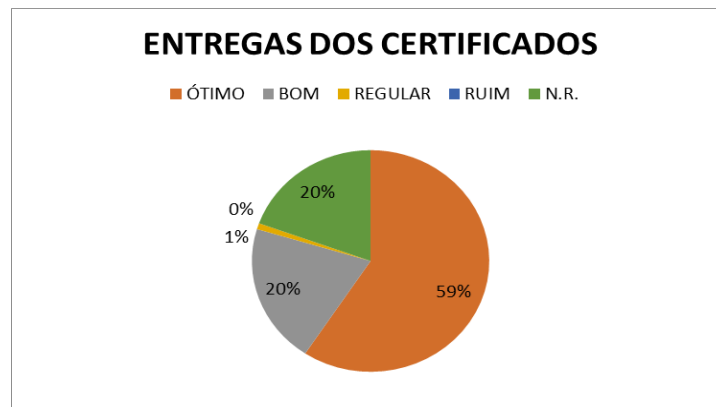
46 pessoas avaliaram o coffee break como ótimo (41%), 30 pessoas avaliaram como bom (26%), seis pessoas avaliaram que foi regular (5%), uma pessoa avaliou como ruim (1%) e 30 pessoas não responderam (27%).



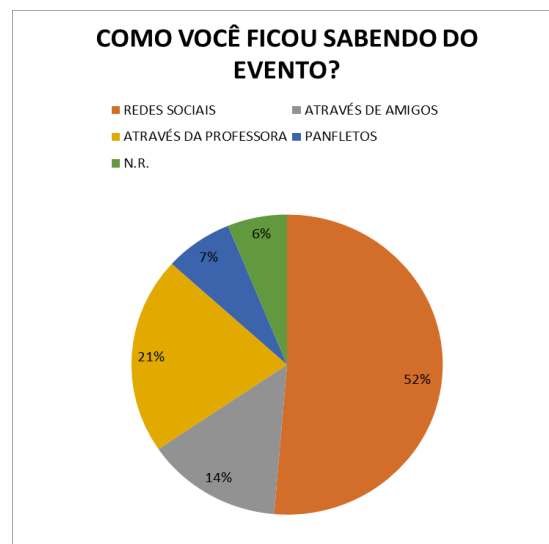
Sobre a organização geral do evento, 54 pessoas avaliaram como sendo ótimo (48%), 56 pessoas afirmaram que foi bom (49%), duas pessoas avaliaram como regular (2%) e uma pessoa (1%) não respondeu.



Sobre a temática das oficinas que foram realizadas no evento, 42 pessoas avaliaram como ótimo (37%), 51 pessoas avaliaram como bom (45%), 17 pessoas afirmaram que foi regular (15%) e três pessoas (3%) não responderam.



67 pessoas avaliaram as entregas dos certificados como ótimo (59%), 23 pessoas concordam que foi bom (20%), uma pessoa avaliou como regular (1%) e 22 pessoas (20%) não responderam.





58 pessoas ficaram sabendo do evento pelas redes sociais (52%), 16 pessoas ficaram sabendo através de amigos que lhes convidaram (14%), 24 pessoas ficaram sabendo através de professores da Faculdade de Informação e Comunicação (FIC) - (21%), oito pessoas afirmaram que foi através de panfletos (7%) e sete pessoas (6%) não responderam.

Foi constatado que as questões “Lanche” e “Entregas dos Certificados” tiveram um grande número de não respondentes, essa condição pode ser explicada pelo fato de tanto o lanche como a entrega dos certificados serem atividades que foram deixadas para o final do evento e assim muitos já haviam respondido e entregue o questionário, não dando tanta importância à essa questão. Mas tais atividades não poderiam ser desenvolvidas anteriormente, de maneira que a melhor hora para sua realização foi no final do evento.

Dos 113 respondentes do questionário que foi distribuído na abertura do evento, 74 (65%) não deixaram nenhuma crítica ou sugestão, fato que pode ser explicado pela “preguiça” dos participantes em responder perguntas qualitativas, já que elas demandam maior tempo e esforço. Vinte e cinco pessoas (22%) criticaram e deram sugestões, que serviram como propostas boas para as próximas edições do RP em Debate, e 14 pessoas (12%) elogiaram o evento, ressaltando uma ótima organização e recepção de toda a equipe organizadora.

Enfim, os Relações Públicas sabem da importância da pesquisa de satisfação, mas nem sempre ela é incluída no planejamento de um evento, o RP em Debate por exemplo, é um evento que já havia sido realizado nove vezes, mas somente em sua décima edição uma pesquisa de satisfação foi incorporada ao projeto. De certa forma, o próprio amadurecimento do projeto, ao chegar em sua décima edição também levou a um amadurecimento de sua produção e a necessidade de uma pesquisa de satisfação.

A pesquisa de satisfação aplicada junto aos participantes do RP em Debate, trouxe à décima edição do evento um diferencial que proporcionou à equipe organizadora um *feed-back*, e uma maior preocupação de se saber os reais interesses e desejos do público-alvo.

Por fim fica claro que a pesquisa de satisfação é um poderoso instrumento nas mãos de um RP ao realizar suas várias atividades, entre elas um evento. Trata-se de um diferencial competitivo, ou seja, poder ouvir a voz do público-alvo. Todas as informações colhidas através do questionário foram analisadas e servirão para um



melhor planejamento das edições futuras, e sabendo-se da real importância desse método, ele continuará sendo instrumento de coleta de dados e porta voz do público-alvo desse evento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CESCA, C. G. G. **Organização de eventos**: manual para planejamento e execução. São Paulo: Summus, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas S.A, 1996.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução á pesquisa**: projetos e relatórios. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. SP: Summus, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: Planejamento e execução de pesquisas. Amostragens e técnicas de pesquisa. Elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2010.



Apêndice 1 - Cartaz da 10ª edição do RP em Debate.

RP
EM Debate
10ª edição

“Os 100 anos das *RP*s no Brasil e as novas perspectivas da profissão”

4 de junho - 8h30

Palestra com **Pedro Prochno**: empreendedor, relações públicas, autor do Blog Relações e sócio da Todo Mundo Precisa de um RP.

Local: Centro de Eventos - UFG

Emissão de Certificados

Inscrições em:
<http://goo.gl/vRpwik>

5 de junho - 8h30

Oficinas:

- 1 - **Como impulsionar sua carreira através das mídias digitais?**, com Leonardo Diogo Silva.
Local: Auditório da FIC
- 2 - **Elaboração de currículos e como se comportar em entrevistas de trabalho**, com Nayra Menezes.
Local: Laboratório de RP - FIC
- 3 - **Marketing Político**, com Marcos Marinho.
Local: Sala 9 - FIC
- 4 - **Coaching Educacional**, com Quartter Liu.
Local: Sala 6 - FIC

6 de junho - 10h

III Mostra de Trabalho da Simetria - UFG

Local: FIC

Apoio: Patrocínio:



Apêndice 2- Questionário aplicado aos participantes do RP em Debate 10ª edição.



Bom Dia! É com imensa satisfação que preparamos para você mais uma edição do RP em Debate, esse ano trabalharemos com a temática: Os cem anos das Relações Públicas e as novas perspectivas da profissão. Seja bem-vindo ao nosso evento! Esperamos que você aprecie toda a programação preparada exclusivamente para você. Para que as próximas edições do evento sejam ainda melhores do que essa, contamos com sua ajuda ao preencher esse questionário. Essa pesquisa é de grande valia para nós organizadores.

1- Como você qualifica o evento quanto a:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Divulgação				
Temática da palestra				
Importância do tema				
Palestrante				
Carga horária				
Dia e Local				
Programação geral				
Organização				
Recepção				
Coffe-Break				
Materiais entregues				
Instalações				
Certificado				

2- Como você ficou sabendo do evento?

3- Deixe aqui suas críticas e sugestões.

