

Inclusão Digital, Exercício de Cidadania e Possibilidade de Aprendizagem Profissional: Relato de uma prática de extensão¹

Victor Augusto Cinquini TAVARES²

Valmor RHODEN³

Juliana Lima Moreira RHODEN⁴

Universidade Federal do Pampa, São Borja, RS.

Resumo

Este trabalho apresenta os resultados do projeto de extensão inclusão digital realizado em São Borja, entre 2012 e 2014. O objetivo foi contribuir para a cidadania e incluir digitalmente a comunidade vizinha do entorno da universidade, alunos do projeto Educação de Jovens e Adultos (EJA), alunos do ensino fundamental II de uma escola estadual e idosos de uma Associação de Aposentados e Pensionistas. Contemplou oito turmas e cerca de cento e vinte pessoas. Entre os resultados das pesquisas de opinião aplicadas ao final de cada edição, 89% dos respondentes deram conceituação máxima para o curso. O resultado demonstrou a relevância do projeto que se preocupou com a inclusão digital, proporcionou uma aprendizagem profissional aos discentes envolvidos no âmbito das relações públicas comunitárias, evidenciando a importância de construir um bom relacionamento e dialogar com as comunidades.

Palavras-Chave: Inclusão digital; Relações públicas comunitárias; Extensão universitária.

Introdução

O cenário digital faz parte da vida das pessoas, seja no campo pessoal ou profissional. Isto gera novas formas de conhecimento, lazer, raciocínio e a interação com diferentes pessoas, costumes e culturas. Porém, esse crescimento não chegou a todos com igualdade de acesso, causando assim uma exclusão digital.

A problemática da exclusão apresenta-se como um dos grandes desafios na atualidade sendo de grande relevância as iniciativas que tenham como objetivo a inclusão digital, a fim de assegurar aos cidadãos a efetivação de seus direitos e o exercício de uma cidadania em maior plenitude. Em 2014⁵ o Brasil teve 107,7 milhões de internautas, 8,5 milhões a mais do que em 2013. Isto representa um pouco mais de 53% da população total

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação para a Cidadania da Intercom Júnior - XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação no Rio de Janeiro-RJ, realizado de 4 a 7 de setembro de 2015.

² Acadêmico do curso de Relações Públicas – Ênfase em Produção Cultural da Unipampa – Câmpus São Borja e bolsista do projeto Inclusão digital – edição 2014. E-mail: victortavares7m@gmail.com

³ Colaborador do projeto e professor Adjunto do curso de Relações Públicas – ênfase em produção cultural da Unipampa, email: valmor@unipampa.edu.br.

⁴ Doutoranda em Educação pela UFSM. Professora de Psicologia da Unipampa, email: juli.rhoden@gmail.com.

⁵ Os dados são da consultoria de tecnologia eMarketer. Disponível em: <http://www.emarketer.com>. Acessado em 23 de jun. 2015.

com acesso. Por outro lado, mais de 90 milhões de pessoas ainda não tem este acesso no país.

Para incluir as pessoas de fato no meio digital é necessário disponibilizar não apenas um computador conectado à internet, mas o conhecimento de como utilizá-lo, a fim de que possa contribuir como um instrumento de construção e exercício de cidadania, melhorando as condições de vida da população.

(...) a exclusão digital caracteriza-se não apenas pela falta de acesso físico a computadores e à conectividade, mas também a recursos adicionais, que permitem que as pessoas utilizem a tecnologia de modo satisfatório, com habilidades cognitivas para potencializar o seu uso (WARSCHAUER, 2006, p. 23).

Nessa perspectiva, é imprescindível a mobilização de esforços coordenados de empresas, universidades, governo e sociedade civil para a criação de condições ao fortalecimento da consciência social e na capacidade de identificar, diagnosticar e capacitar sujeitos e agentes na inclusão digital.

Este artigo traz reflexões de experiências bem sucedidas de um projeto de inclusão digital proposto pelo curso de Relações Públicas - Ênfase em Produção Cultural da Universidade Federal do Pampa – com foco na edição de 2014.

A Extensão Universitária

No I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, realizado em 1987, um conceito para Extensão Universitária foi pactuado:

É o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade. A Extensão é uma via de mão-dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. No retorno à Universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido àquele conhecimento. Esse fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, terá como consequências a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional, a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade. Além de instrumentalizadora deste processo dialético de teoria/prática, a Extensão é um trabalho interdisciplinar que favorece a visão integrada do social (FORPROEX, 1987, p.11).

Podemos compreender através desse conceito de extensão universitária a relevância da relação entre universidade e outros setores da sociedade, que visa a transformação, a troca de saberes, a necessidade de aprendizado da maioria da população em determinada área do conhecimento e a implementação do desenvolvimento regional e de políticas públicas.

É justamente com o objetivo de capacitar um profissional na área da comunicação com habilidades para verificar as necessidades regionais, detectar potencialidades e utilizar a cultura para impulsionar ações que mudem o quadro atual e proporcionando também o desenvolvimento para São Borja e região, que o curso de Relações Públicas – ênfase em produção cultural da Universidade Federal do Pampa foi implantado em 2010. Em relação ao perfil do profissional a ser formado pelo curso de RP, da Unipampa, este:

[...] representa um importante diferencial para o impulso no desenvolvimento regional. Vale ressaltar também, que as competências do profissional de Relações Públicas – RP - estimulam toda uma cadeia de processos e relações intra e interinstitucionais propiciando maior interação da instituição/organização-cliente, ampliando as parcerias e projetos com a sociedade e com a esfera pública e privada por meio da cultura (PPC-RP, 2014, p. 15)

Segundo estudo de Austria (2014, p. 24) até o momento, a Unipampa já desenvolveu mais de 900 Projetos de Extensão desde sua criação em 2006, “sendo que a média de 32 deles fazem parte dos registros do curso de Relações Públicas, destacando que este é um componente obrigatório para integrar a formação acadêmica.” Outro meio de interação com a comunidade local é na atuação nas organizações locais por intermédio de estágios não obrigatórios e das práticas proporcionadas nas disciplinas curriculares, como é o caso das assessorias de comunicação I e II, planejamento estratégico de Comunicação e Produção Cultural I e II (PPC RPPC, 2014).

Atualmente a regulamentação dos projetos de extensão na Unipampa é feita pela Resolução nº 47, de agosto de 2012, que institui as normas para as atividades de extensão da universidade. A gestão institucional é feita através da Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT); Comissão Superior de Extensão (CSE) e Comissão Local de Extensão (CLE). Em seu artigo primeiro, o documento ressalta que a extensão “é um processo educativo, cultural e científico que articula, amplia, desenvolve e realimenta o ensino e a pesquisa e viabiliza a relação transformadora entre a universidade e a sociedade, possibilitando a produção e a troca de conhecimentos.” A Resolução complementa ainda a importância da

sociedade ser beneficiada através do desenvolvimento dessas atividades práticas e concretas:

As atividades de extensão devem constituir-se no elo entre a sociedade e a universidade de forma a criar os mecanismos necessários para identificar as demandas do contexto e promover o desenvolvimento local, regional e nacional (UNIPAMPA, 2012, p.01)

No contexto de contribuir com o desenvolvimento local e com a inclusão das pessoas que não têm acesso aos meios digitais, surgiu o projeto de inclusão digital, como uma forma de troca com a comunidade local.

A inclusão digital

Depois da revolução industrial e do desenvolvimento tecnológico surgiram as novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), Ramos (2008, p.05) constata que são:

[...] procedimentos, métodos e equipamentos para processar informação e comunicar que surgiram no contexto da Revolução Informática, Revolução Telemática ou Terceira Revolução Industrial, desenvolvidos gradualmente desde a segunda metade da década de 1970 e, principalmente nos anos 90 do mesmo século. Estas tecnologias agilizaram e tornaram menos palpável o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes para a capacitação transmissão e distribuição das informações, que podem assumir a forma de texto, imagem estática, vídeo ou som.

A nova tecnologia ainda não contempla todas as pessoas, isso ocorre por motivos diversos como o baixo nível escolar e a precariedade socioeconômica de milhões de brasileiros. Isso prejudica os cidadãos no seu meio profissional e social e impede que os mesmos possam utilizar desse recurso para garantir um bom emprego, ter acesso à cultura que hoje se espalha pela rede de computadores, um rendimento melhor de seu tempo e impede que as pessoas busquem aprimorar e desenvolver as suas habilidades. Para proporcionar melhores condições e acesso as pessoas é preciso haver inclusão digital.

Para Becker (2009, p.14):

A inclusão digital viria, então, compensar essa desigualdade de status de cidadania com uma 'igualdade de oportunidades' à informação, à qualificação para um melhor posicionamento no mercado de trabalho, à busca de

conhecimentos para a ação em defesa dos próprios direitos, à comunicação e expressão.

Inclusão digital é a democratização do acesso às tecnologias da informação, permitindo que todas as pessoas, indiferente de seu nível social e escolar, tenham igual acesso dando a elas a chance e a oportunidade de fazerem algo para melhorar seu meio profissional, social e familiar. Para haver inclusão não adianta dar apenas computadores e acesso a rede como ressalta Cruz (2004, p. 13):

Para ser incluído digitalmente, não basta ter acesso a micros conectados ligados à Internet. Também é preciso estar preparado para usar estas máquinas, não somente como capacitação em informática, mas como uma preparação educacional que permita usufruir de seus recursos de maneira plena.

O indivíduo deve adaptar-se com essa tecnologia de forma consistente, e que o mesmo tenha a consciência do uso e da apropriação das suas ferramentas. Para as pessoas a inclusão digital significa

[...] aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida (CRUZ, 2004, p.13).

Nessa perspectiva, as pessoas se deparam com as tecnologias digitais: a televisão pelo celular, pagamento eletrônico, enfim as tecnologias já atingem uma parcela considerável da população. Do total de reclamações ao PROCON⁶ de São Paulo, em 2012, 16% foram realizadas digitalmente.

Quem não se inserir nesse âmbito tecnológico, corre o risco de ser afetado socialmente. Essa exclusão digital nos faz articular com os argumentos de Silveira (2001, p. 18)

[...] a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos da informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância.

⁶ Relatório disponível em: < <http://goo.gl/1Q612i>>. Acesso em: 25 jun. 2015.

Percebemos que a inclusão digital é uma forma, um meio para garantir as atuais necessidades e direitos dos cidadãos em estar no meio digital e social. Os motivos que excluem uma pessoa do meio social são os mesmo que o excluem do digital, por isso não adianta combater apenas uma.

As Relações Públicas Comunitárias no processo social e de extensão

A Universidade é um espaço propício para desenvolver projetos de extensão que se comuniquem e interajam com a comunidade local, e que também atendam as necessidades reais da mesma. De acordo com Peruzzo (1998, p.247)

[...] a comunicação popular, que hoje chamamos de comunitária, surge e se desenvolve articulada aos movimentos sociais como canal de expressão e meio de mobilização e conscientização das populações residentes em bairros periféricos e submetidas a carências de toda espécie; de escolas, postos de saúde, moradia digna, transporte, alimentação e outros bens de uso coletivo e pessoal, em razão dos baixos salários ou do desemprego.

Ainda neste contexto, a comunicação comunitária:

[...] tem, em geral, um conteúdo essencialmente crítico. Ou seja, julga-se a realidade concreta, local ou mais abrangente, tanto em nível de denúncia descritiva quanto de interpretação ou de opinião, levantando reivindicações, apelando à organização e à mobilização popular, apontando para a necessidade de mudanças (PERUZZO, 1998, p.156)

Baseando-se nessa reflexão está o projeto aqui foco do artigo – de inclusão digital, sendo uma troca de saberes com a população local. Para César (2007, p. 86):

A comunicação comunitária é uma via de mão dupla, pautadas na comunhão entre sujeitos iguais que participam de seu contexto e o transforma dialeticamente. Esse envolvimento gera compromisso e amadurecimento do movimento e de seus membros, bem como dos profissionais que atuam nele.

A partir do retorno positivo que obtivemos através das pesquisas aplicadas com todos os públicos do projeto, percebe-se essa via de duas mãos, pois ocorreu uma comunicação de mão dupla entre os públicos e os envolvidos do projeto. Aplicamos pesquisas de satisfação com o intuito de obter um *feedback* de questões que envolvem as ações, nossas aulas, materiais, a didática e além dessas pesquisas aplicadas, orientamos aos ministrantes aulas maleáveis, ou seja, as aulas podiam sofrer alterações de acordo com a

dificuldade/interesse que a turma demonstrava, seja ela relacionada a idade, pelo desconhecimento dos equipamentos tecnológicos ou qualquer outro fator.

A comunicação popular, enfim, contribui para a democratização da sociedade e a conquista da cidadania. Que não significa só alguém poder votar naqueles que vão decidir por ele, mas também aprender a participar politicamente da leitura do bairro e da escola para os filhos, a apresentar sua canção e seu desejo de mudança, a denunciar condições indignas, a exigir seus direitos de usufruir da riqueza gerada por todos, por meio de melhores benefícios sociais e de salários mais justos, a organizar-se e a trabalhar coletivamente (PERUZZO, 1998, p.158).

Mesmo sendo uma singela proposta, de forma tímida cumpre seu objetivo de extensão e de cidadania.

Assim, toda a práxis - teoria e prática – da comunicação popular no Brasil representa uma conquista muito expressiva para os setores que dela se servem, num amplo processo político-educativo de uma população sem tradição de participar, de forma igualitária, nas decisões que a afetam e, ainda por cima, impedida de se reunir, se expressar, denunciar, reivindicar e interferir durante mais de duas décadas de regime militar autoritário. Contudo, ela não se constitui numa força predominante nem hegemonia na sociedade civil, mas está cooperando para a democratização desta e da comunicação como um todo (PERUZZO, 1998, p.158).

Visto que o nosso projeto de extensão, que será aprofundado ao longo do artigo, se enquadra nesses apontamentos que caracterizam na perspectiva das relações públicas comunitárias. A extensão universitária gera diálogos, expõe ideias e aproxima as pessoas da universidade e há troca de saberes. Austria (2014, p.25) ressalta algumas terminologias que permeiam a área de Relações Públicas na contemporaneidade:

Relações Públicas comunitárias, empresa cidadã, organização amiga da comunidade, folkcomunicação, RP na produção cultural, gestão participativa, programas de responsabilidade social, políticas sustentáveis, RP no terceiro setor, cidadania corporativa, são várias as áreas e espaços que surgem para inserção e atuação do profissional de relações públicas nas organizações. Fazem parte desse universo, aspectos como a consciência cidadã, valorização da cultura popular, humanização, ética, entre outros.

As Relações Públicas entram no segundo século de sua existência, trazendo consigo um conceito amplo. O profissional deve estar preparado às mudanças que ocorrem na sociedade e com isso o conceito e a atividade vão agregando e exigindo novas competências. Para Kunsch (2009, p. 246) a área tem os seguintes objetivos:

O objetivo das relações públicas é estabelecer, desenvolver e manter, de forma planejada, vínculos, relacionamentos diretos, gerais ou especializados, com pessoas, organizações, públicas e privadas, públicos e sociedade, com vista a traduzir esses relacionamentos em benefícios para as partes envolvidas.

Ainda nesse contexto, Ferrari (2009, p.161) nos ressalta que:

As mudanças que estão ocorrendo no cenário mundial e a rapidez com que a sociedade e as organizações estão interagindo vêm contribuindo para a legitimação dessa profissão como gestora de comunicação e fonte de consultoria para a alta administração. Por outro lado, os caminhos a serem tomados com relação a sua performance comunicacional implicam no reconhecimento de seu caráter estratégico.

Para Austria (2004, p. 26) “Entender as peculiaridades da área abre um leque de opções a esse profissional da comunicação, ao qual significa compreender as Relações Públicas comunitárias numa proposta de trabalho voltado para os interesses das organizações sociais e do interesse público.” Como o Relações-Públicas é o gestor da comunicação, ou seja, deve fazer fluir informações com os públicos da organização, e conseqüentemente vai criar uma imagem positiva da organização. É a área que vai dar foco para essa imagem através de ações e estratégias mais pertinentes para alcançar os públicos de interesse.

Na visão de Peruzzo (2007, p. 45), realizar uma “comunicação para cidadania”, como é conhecido no Brasil, é de fato realizar uma “comunicação para o desenvolvimento”, isso porque, destaca: “havendo cidadania, haverá desenvolvimento social” (PERUZZO 2007, p. 52). A comunicação, por meio de seus variados processos, que incluem canais de expressão e o intercâmbio de informações e saberes, bem como os mecanismos de relacionamento entre pessoas, públicos e instituições, desempenham papel central na construção da cidadania. Segundo a autora ainda, o desenvolvimento social só será alcançado através do uso dos meios de comunicação em prol da cidadania, da soma de forças de cidadãos conscientes, governantes e demais organizações sociais para “promover a igualdade no acesso as riquezas e o crescimento integral da pessoa e de todos” (PERUZZO, 2007, p. 51).

A estratégia pode ser definida mais claramente nesse sentido como a habilidade comunicacional essencial para a realização eficaz da própria comunicação da organização com seus públicos. Essa estratégia deve além de tudo buscar o equilíbrio do bem-estar social visando a melhora da qualidade de vida, de seu público interno como o externo, e uma relação mais justa que consiga agregar mais valores.

Para Austria (2014, p.28) o profissional de Relações Públicas que é um gestor da comunicação – isto também pode ser em “prol da cidadania e da coletividade, mais que perceber espaços de inserção profissional, fica premente a necessidade de uma formação

adequada, voltada para a incorporação desses valores.” No seu estudo, Austria elenca algumas das estratégias mais utilizadas pela área em projetos de extensão na Unipampa:

Produção de vídeos institucionais, educativos, entre outros; Planejamento e execução de eventos dos mais variados tipos; Elabora de campanhas conscientizadoras; Execução de atividades artísticas variadas; Atividades verificadas através das apresentações de assessorias, projetos experimentais e relatórios, entres outras atividades realizadas no curso. Elaboração de boletins informativos, jornais, revistas, folders, etc; Gerenciamento de redes sociais (sites, blogs, facebook, entre outros); Desenvolvimento de pesquisas de opinião, para fins de diagnóstico, avaliações, ou mensuração de dados diversos; Acompanhamento e elaboração de clipping; Produção de artigos a partir das experiências realizadas (AUSTRIA, 2014, p.28-29).

Estas iniciativas elencadas partiram de necessidades sociais detectadas diversas, que se repercutiram em prol da sociedade, com finalidades variadas de acordo com a motivação do projeto desenvolvido. Assim também foi com o de inclusão digital que será abordado na sequência.

Conhecendo o projeto de inclusão digital da Unipampa

Em sua terceira edição no ano de 2014, o projeto inclusão digital continuou com o apoio do Instituto Federal Farroupilha – Campus São Borja, parceira desde a primeira edição do projeto. Os alunos do curso técnico de informática, monitores do projeto, puderam executar conhecimentos teóricos na prática, ministrando aulas para três turmas de diferentes públicos. A divulgação foi para segmentos dirigidos nesta edição. Em função disto – instituições que reúnem os públicos beneficiados foram contatados, o projeto explicado e organizada a participação dos interessados, com apoio da direção destas instituições.

Os encontros ocorreram aos sábados pela manhã na universidade, totalizando uma carga horária de 32 horas - em oito encontros. A edição de 2014, obteve na sua primeira turma 17 adolescentes concluintes do ensino fundamental II da escola estadual Tusnelda de Lima Barbosa. Na segunda turma, obtivemos 17 alunos do projeto Educação de Jovens e Adultos (EJA) da mesma escola. Eles explicaram que ingressaram no projeto para buscar uma inserção na sociedade e no mercado de trabalho, devido às exigências que se têm atualmente. A terceira turma foi composta por idosos da Associação de Aposentados e Pensionistas de São Borja (ATAPESB), no qual o foco desta edição foi voltado ao

conhecimento mais simples de criar e-mail, perfis em redes sociais e a partir disto queriam se relacionar com seus familiares e amigos – digitalmente. Estes alunos eram interessados pelo aprendizado, o que se torna uma motivação para os monitores levando-os a dedicarem-se na preparação de aulas criativas como forma de incentivo à participação e com a finalidade de diminuir o grau de evasão. Esta iniciativa é significativamente enriquecedora quando se nota a relação interpessoal dos monitores com os alunos. Trata-se de uma troca de experiência e conhecimento que complementarmente para a formação acadêmica e profissional dos indivíduos envolvidos.

Aprendizagens a partir do projeto de inclusão digital

Ao longo do projeto foram atendidos alunos do Programa de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e do ensino fundamental da Escola Estadual Tuscelda Lima Barbosa que fica localizada no bairro do Passo a poucas quadras da universidade e os associados da Associação dos Aposentados e Pensionistas de São Borja (ATAPESB). As aulas aconteceram no laboratório de informática da Unipampa, aos sábados. No primeiro encontro há uma fala dos organizadores, o que se repete ao final do curso com a entrega dos certificados para os alunos. Ao todo são oito encontros com aulas (essencialmente práticas). O projeto teve uma boa visibilidade e aceitação na cidade.

O profissional de relações-públicas pode usar dessa ferramenta para agregar valor, responsabilidade social e a cidadania. Neste contexto aqui abordado isto ocorreu através de um dos tripés do ensino superior, a extensão⁷, que é uma ação de uma universidade junto à comunidade, disponibilizando ao público externo o conhecimento adquirido com o ensino e a pesquisa desenvolvidos.

As aulas do projeto foram ministradas por alunos do Curso Técnico em Informática do Instituto Federal Farroupilha. Cada turma contou com no mínimo dois monitores. Os conteúdos são adaptados, dependendo das necessidades específicas das turmas. Esses conteúdos são o básico das principais ferramentas do *Windows: Word, Excel, Power Point* e como eles irão usar o computador para fazer pesquisas e se comunicar através do e-mail e redes sociais. Para a turma da terceira idade teve outro diferencial em seus conteúdos: este público utiliza o computador mais como uma forma de inserção

⁷ Junto com a pesquisa e o ensino.

(familiar e social), informação e comunicação com outras pessoas para estabelecer e manter um círculo de amizades e relações familiares.

Apontamentos Finais

Fica assim eminente a necessidade das pessoas passarem a ser incluídas digitalmente, a fazerem parte efetivamente da sociedade na qual estão inseridas e das instituições que contribuam de alguma forma para essa inclusão, seja na criação de projetos como esses, na doação de computadores para associações, se tornando parceiras de projetos já existentes ou então incentivando o voluntariado em seus colaboradores.

O profissional de relações-públicas pode/deve orientar para qualquer cliente ou cenário uma dessas formas de inclusão digital, além de apoiar projetos já existentes e criar um específico, como é o da inclusão digital e São Borja, que foi criado como estratégia de Relações Públicas para a Universidade Federal do Pampa e o curso da área, através da extensão universitária.

Os projetos de inclusão – neste caso como extensão universitária - são ótimas estratégias de relações públicas, pois torna a instituição mais comprometida com a cidadania e traz conseqüentemente vários tipos de retornos comunicacionais. Em 2014, foram veiculadas cinco matérias nos jornais locais, totalizando mais de R\$ 3 mil⁸ em mídia gratuita, além de nove matérias em sites, das instituições envolvidas e em blogs e informativos digitais internos destas. Isto é sim estratégia de relacionamento com a sociedade e ao mesmo tempo em que é ação extensionista e gera impactos positivos na comunidade onde a instituição de ensino está inserida, atendendo as demandas sociais que surgem.

Ao final de cada edição/curso foi aplicada uma pesquisa de opinião⁹ com os participantes para saber quais pontos deverão ser melhorados para as turmas futuras. No questionário foram abordados itens que constituem o projeto em relação a: espaço físico, acessibilidade, computadores, monitores e conteúdos.

Em 2014, desta pesquisa, 89% dos respondentes se consideraram muito satisfeitos com o projeto e avaliaram que ele auxiliou/melhorou a comunicação, seja para o âmbito profissional ou pessoal; 97% responderam que indicariam o curso para outra pessoa e 95% das pessoas sentiram-se satisfeitas como os monitores conduziram os encontros, o que nos

⁸ Através da mensuração da clipagem do projeto.

⁹ Pesquisa aplicada de forma estatística para avaliar o projeto como um todo na visão dos participantes.

mostra que o público ficou satisfeito e o trabalho foi bem recebido e agregou de alguma forma na vida dos beneficiados.

Referências Bibliográficas

AUSTRIA, Josenia. **Hora de falar de bullying**: a extensão universitária como possibilidade de exercício das atividades e práticas de relações públicas. (2014) 74 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Relações Públicas), Universidade Federal do Pampa, São Borja, 2014.

BECKER, Maria Lúcia. **Inclusão digital e cidadania; as possibilidades e as ilusões da solução tecnológica**. Ponta Grossa: UEPG, 2009.

CÉSAR, Regina Célia Escudero. Movimentos sociais, comunidades e cidadania. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz (Orgs.). **Relações Públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus: 2007. pp. 78-91.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

FORPROEX, Fórum de Pró-reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. **Plano Nacional de Extensão Universitária**. Disponível em: <<http://goo.gl/CEm91X>>. Acesso em: 05 mai 2015.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação Organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2009.

MARCONI, Joe. **Relações Públicas: O guia completo** / Joe Marconi. Tradução Anna Maria Dalla Luche. – São Paulo: Cengage Learning, 2009.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão Digital: a miséria na área da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

PERUZZO, Cicília M. Krohling. Cidadania, comunicação e desenvolvimento social. In: **Relações Públicas Comunitárias: A comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. Org. KUNSH, Margarida M. K; KUNSCH, Waldemar Luiz. São Paulo: Summus, 2007. (p.45 a 58).

_____. **Comunicação nos movimentos populares: a participação na construção da cidadania**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

RAMOS, Sérgio. **Tecnologias da Informação e Comunicações: conceitos básicos**. Disponível em:< <http://goo.gl/8yeDIA>>Acesso em: 05 mai. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA. **Resolução Normativa nº 47**, de 30 de agosto de 2012. Conselho Universitário. Disponível em: <<http://goo.gl/Rgx94i>>. Acesso em: 05 mai. 2015.

_____. **Projeto Pedagógico do Curso de Relações Públicas – PPC 2014**. São Borja/RS: 2014.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

