



Dificuldades e Potencialidades na Elaboração de Projetos de Comunicação Comunitária: Caso da Comunidade Santa Helena¹

Karla Mendonça de LIMA²
Adriana Cristina do Livramento S. LUCENA³
José Guibson DANTAS⁴
Universidade Federal de Alagoas, Maceió, AL

Resumo

Diante das mudanças no comportamento da sociedade, a posição das empresas também teve que ser modificada. A preocupação com os problemas sociais tornou-se fundamental na composição da imagem das organizações, fazendo com que a comunidade – outrora desprezada pelos empresários – passasse a ser vista como um público estratégico. Este texto resulta de um projeto de comunicação comunitária que objetivou descrever, diagnosticar problemas e propor melhorias na comunicação entre a Universidade Federal de Alagoas e o Conjunto Santa Helena, localizado no Complexo Gama Lins, na periferia de Maceió-AL.

Palavras-chave: comunicação comunitária, relações públicas, cidadania.

Introdução – procedimentos iniciais

Com o objetivo de entender como se dá a comunicação entre uma instituição e uma comunidade específica, foi proposta a elaboração de um Projeto de Comunicação Comunitária, pela disciplina *Comunicação e Comunidade*. Ao final da atividade, era preciso desenvolver técnicas – neste caso, programas - que aperfeiçoassem a comunicação que já existia entre as partes.

Primeiramente, foi preciso conhecer a realidade da comunidade escolhida, o Conjunto Santa Helena, que faz parte do Complexo Gama Lins, bairro da Cidade Universitária. Para isso, foi agendada uma visita com o líder comunitário Roldão Ferreira dos Santos, pois “o mais importante é descobrir aqueles que são efetivamente ouvidos pela comunidade e conhecem mais de perto as suas necessidades” (KUNSCH, 2007. p.254).

¹ Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado de 12 a 14 de junho de 2013.

² Estudante de Graduação do 7º período do Curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas COS-UFAL, email: karlamdelima@gmail.com

³ Estudante de Graduação do 7º período do Curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas COS-UFAL, email: adriana.lucena@hotmail.com

⁴ Orientador do trabalho. Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidad de Málaga, Professor do Curso de Comunicação Social da UFAL e líder do grupo de pesquisa em Comunicação e Produção de Sentidos (COPS), email: josgdantas@gmail.com



Para isso, foi escolhido um local estratégico da comunidade - o terminal rodoviário do bairro que atende, além do conjunto, regiões circunvizinhas.

Durante esta visita, foram recolhidas informações através da aplicação de questionário e entrevista informal, que na oportunidade, também puderam ser aplicados com os moradores.

O Conjunto Santa Helena localiza-se nas proximidades da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), surgindo como os demais conjuntos habitacionais e loteamentos do bairro Cidade Universitária, após a construção do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA), em meados dos anos 1950, e da própria Universidade, construída no início da década de 1960. Por este motivo – a proximidade física – o conjunto foi escolhido para a elaboração do projeto.

A comunidade - como ocorre na maioria dos bairros de periferia - apresenta problemas de infraestrutura, nos setores como saneamento básico, transporte, saúde e educação. Existe um pequeno número de coletivos, apenas duas escolas e um posto de saúde, que não atendem somente a comunidade, mas também as adjacências: Conjuntos Denisson Menezes, Lucila Toledo e Gama Lins.

Porém, o Conjunto é conhecido e reconhecido pelo alto índice de violência, informação relatada pelo líder comunitário e moradores do local, e reforçada pelos meios de comunicação da cidade. Este seria o principal problema da comunidade e que dificultaria a prática de ações voluntárias, que poderiam provir de qualquer instituição/organização que realize atividades de responsabilidade social.

O local não possui posto policial fixo, mesmo sendo uma das principais reclamações levadas pela população até as autoridades, assim como o grande número de homicídios e relatos sobre a criminalidade que ocorre no conjunto e que são veiculados pela mídia, principalmente nos telejornais e programas de cunho policial da capital.

Devido à carência na disponibilização de serviços básicos nas áreas da saúde e educação, por exemplo, os moradores da região dependem da Universidade, como o atendimento realizado pelo Hospital Universitário e a Escola Professora Maria Carmelita Cardoso Gama - Unidade CAIC/ UFAL.

Indiretamente, a Universidade cedeu um espaço físico para o Governo de Alagoas realizar a construção da Vila Olímpica Lauthenay Perdigão, que está localizada no bairro adjacente Village Campestre, mas beneficia o conjunto, devido às atividades esportivas oferecidas aos jovens e crianças da região.



Observa-se que é notória a importância da UFAL na vida dos moradores, não só pela proximidade física, mas também pela interferência da Universidade na criação da comunidade e os serviços que esta usufrui:

A Responsabilidade Social de uma Universidade não implica em transformá-la em Instituição de prestação de serviços assistenciais; porém, implica, necessariamente, num trabalho interativo entre os futuros profissionais que se deseja formar e os imediatos necessitados dos serviços prestados por estes profissionais (MUSSETTI, 2000, p.5).

Foi constatado, a partir da visita e análise dos questionários e fala dos entrevistados, que não existe comunicação direta entre Universidade e a comunidade, o que poderia evitar os conflitos que ocorrem sempre que há uma causa comum as partes. Também se observou que os moradores não compreendem o trabalho que é e que pode ser realizado pela UFAL em prol da sociedade em geral. Mas os mesmos compreendem que como se trata de uma instituição do Governo, esta precisa estar atenta às necessidades da população e tem um papel a cumprir para com eles, e que não ocorre, pois não existe diálogo.

Os programas propostos no Projeto de Comunicação Comunitária, aqui citado, apresentam as potencialidades da comunidade Santa Helena, que pode ser tida como piloto para a realização de atividades promovidas pela UFAL a outros bairros.

Atividades de caráter educacional, mas que podem proporcionar geração de renda e valores como trabalho em equipe e respeito, já que a missão da Universidade Federal de Alagoas, assim relatada em sua apresentação a público em seu site, diz que a instituição tem por missão produzir, multiplicar e recriar o saber coletivo em todas as áreas do conhecimento de forma comprometida com a ética, a justiça social, o desenvolvimento humano e o bem comum.

Porém, é preciso compreender que existem fatores, desde recursos até problemas sociais como o crescimento da violência e dos índices de criminalidade, que podem vir a limitar as atividades feitas para e pela comunidade.

Conhecendo a comunidade e propondo programas

Como a Universidade já faz parte do cotidiano da comunidade foi aplicado questionários com o líder comunitário e alguns moradores para entender como se dá a organização da comunidade Santa Helena. Essa decisão foi baseada no que dizem



alguns pesquisadores na área de Relações Públicas, como, por exemplo, KUNSCH (2007, p. 255):

[...] o melhor instrumento é a pesquisa de opinião, a qual, no modelo ideal, deverá contemplar informações quantitativas e qualitativas, especialmente no que se refere às lideranças comunitárias. Seria até desnecessário destacar que quanto mais detalhada for a pesquisa, melhor será a base para a elaboração do plano de ação.

Dessa forma, foi utilizadas questões de caráter qualitativo e quantitativo e para complementar essas informações se fez necessário colher alguns depoimentos das pessoas que residem no local. Essas entrevistas foram gravadas e analisadas, e assim foi possível observar que a situação em que os moradores se encontram é precária. Desde itens básicos como saúde, segurança e moradia, até mesmo o acesso às informações.

O Complexo Gama Lins, no qual a comunidade Santa Helena faz parte, possui apenas duas escolas públicas e um posto de saúde para atender todos os moradores da região, que segundo o líder comunitário Roldão Ferreira, chega a 2.385 pessoas.

As pesquisas afirmam que para conseguir vaga nessas escolas é muito difícil, pois a oferta é menor que a demanda, o que obriga muitos pais matriculem seus filhos em escolas de bairros vizinhos. O que dificulta o acesso por que apesar das escolas serem públicas, o transporte se torna oneroso para eles. Dessa forma, muitos permanecem sem estudo, o que os deixam os jovens com muito tempo ocioso.

Não há posto policial fixo, existindo somente patrulhamento quando relatada uma ocorrência, o que não é suficiente, pois a presença de assaltos, e confrontos entre traficantes são frequentes. O que deixa os moradores em situação de risco constantemente.

A partir das informações colhidas no local, foi possível perceber também onde estão as falhas de comunicação que existem entre a instituição e a comunidade, e a partir disso foi criado um plano de ação que foi um projeto de comunicação comunitária para que pudesse atender as necessidades dos moradores e da Universidade.

O primeiro programa proposto foi a reativação do programa “Horta Comunitária” que já existia na comunidade. O projeto durou apenas dois anos (2006 -2008) e possuía espaço próprio dentro da comunidade, mas que foi abandonado com o encerramento das atividades. Porém, o espaço poderá ser reutilizado para a execução do projeto, através da reestruturação do ambiente.



A Horta comunitária é um programa simples, que poderá trazer benefícios, pois são processos interativos de aprendizagem entre todos os envolvidos, além de beneficiar uma parte do mercado informal de trabalho, além do planejamento que é pensado e realizado junto com a comunidade, onde é escolhido o melhor caminho para se chegar ao objetivo proposto. Logo, quando a instituição compartilha seus conhecimentos ela ganha reputação e a partir dessa forma um ciclo virtuoso que beneficia a todos.

O segundo programa desenvolvido foi o “Acompanhando de perto” onde tem como proposta fazer uma parceria entre a comunidade e a Universidade, para que haja uma comunicação entre as duas partes, realizando reuniões regularmente para debater os interesses em comum. Para embasar esse projeto foi utilizado o livro de Bertand Canfield e que apesar de ser de uma edição antiga, seus conceitos ainda se aplicam aos dias de hoje. Em um de seus trechos afirma que:

Os elementos de uma comunidade têm um interesse pelas empresas comerciais de sua terra, da mesma forma em que o tem pela família do vizinho ao lado. Todas as companhias deveriam informar a comunidade sobre suas atividades, bem assim sobre a contribuição que elas fazem para o bem-estar da comunidade (CANFIELD, 1970. p. 209).

O terceiro e último programa elaborado foi o “Consequências de suas escolhas”, por que durante a aplicação dos questionários e entrevistas foi percebido a falta de informação dos moradores. O programa visa a elaboração de campanhas e palestras dentro da comunidade, com temas relacionados à Gravidez na adolescência, violência e drogas para poder instruir os moradores. Esse programa poderá ser conduzido por estudantes e professores da Universidade o que acarretará esclarecimentos e ocupação de jovens e adolescentes, quando estão fora das salas de aula.

Por ser tratar de medidas simples e de fácil execução, foram propostas para melhorar pontos relevantes como a falta de comunicação entre a Universidade e a comunidade, ocupar o tempo ocioso dos jovens com trabalho comunitário e também poder orientá-los em relação a assuntos considerados importante para realidades deles.

Dificuldades

Para realizar o projeto de comunicação comunitária é preciso entender a realidade da comunidade e para isso foi necessário aplicar questionários, conversar com os moradores, levantar hipóteses e confirmá-las através dos dados colhidos. Na



comunidade Santa Helena, foram encontrados alguns empecilhos que dificultaram ou entardeceram a realização do projeto.

O principal problema encontrado foi a violência no local. Ao chegar, moradores alertaram que a comunidade era muito violenta e que era preciso ser cautelosos ao abordar as pessoas para fazer as entrevistas. O que dificultou a circulação dentro da comunidade e as abordagens feitas com os moradores.

Por conta da violência muitos jovens acabam entrando para o tráfico e mundo do crime muito cedo. Um depoimento feito por uma jovem de 20 anos afirmou que ao passar um período morando em outro estado, quando voltou a maioria de seus amigos de infância se encontravam mortos, presos, e muitos estavam envolvidos em crimes.

No período em que foram feitas as entrevistas não foi possível observar rondas policiais, o que causou insegurança para realizar o trabalho de campo. O que diminuiu a quantidade de entrevistas esperadas, por que segundo os moradores a qualquer momento poderia acontecer trocas de tiros, situação corriqueira na comunidade. Apesar dos moradores se sentirem intimidados, eles foram prestativos, e colaboraram com informações imprescindíveis para a execução do trabalho.

Outra dificuldade encontrada foi a distinção entre as informações coletadas com o representante da comunidade e os moradores. Isso pode apontar que as respostas dadas nas entrevistas por parte do líder podem ter interesses e presumir assim, que os moradores foram mais espontâneos.

Exemplo disso, quando perguntado ao líder comunitário se os moradores encontravam dificuldades em matricular seus filhos nas escolas públicas do bairro ele afirma que é fácil. Informação essa, que é discordada pelos moradores que relatam que precisam dormir nas filas para conseguir as vagas.

A falta de informações concretas dificultaram o levantamento dos dados, já que não existe a certeza de quais respostas são verídicas. Dessa forma, foi preciso uma análise minuciosa para conseguir entender o que mais se aproxima à realidade da comunidade.

A falta de conhecimento dos moradores também foi considerada uma dificuldade. A primeira preocupação dos entrevistados foi do que fazer caso não soubesse responder as questões, logo em seguida foi explicado que eram perguntas simples. Já que o questionário foi revisado e analisado para que atendesse a todos os tipos de públicos, do mais culto ao mais simples.

Apesar disso, quando questionados sobre o que os moradores achavam que a Universidade poderia fazer pela comunidade houve uma dificuldade por que eles não



sabiam que medidas eram de responsabilidade da Universidade. Foi preciso então que cada entrevistador citassem exemplos de possíveis medidas para que eles listassem as que achavam, sob seus respectivos pontos de vista que fossem necessárias implantar.

É natural que toda comunidade tenha suas reivindicações, alguns moradores da comunidade Santa Helena, por exemplo, reivindicaram que a Universidade deveria asfaltar as ruas, sendo que essa não é uma responsabilidade da instituição, e sim do poder público. Por isso, é importante que a empresa construa um bom relacionamento com a comunidade e que defina de maneira clara e objetiva os limites de suas ações.

Por isso é importante que o profissional de relações públicas que esteja à frente do projeto conheça os interesses tanto da instituição quanto da comunidade em questão, como cita KUNSCH (2007, p. 257) em um de seus livros:

Cabe ao profissional de relações públicas um duplo papel. De um lado, ele deve conhecer os anseios e as atitudes do público-alvo, bem como suas lideranças e sua forma de atuação; de outro, recomendar à empresa meios pelos quais ela possa corresponder aos interesses de seu público pela informação.

O plano de reconhecimento deve ser trabalhado seja na comunidade vizinha ou com seus demais públicos, ele deve atender todos os setores de maneira estratégica, utilizando-se de programas específicos para atender a necessidade de cada público.

Potencialidades

Para a implantação do projeto, é preciso entender que a Universidade possui um papel que ultrapassa a função educadora:

Cabe à Universidade, que é mantida com recursos do povo, tanto a pública, como a particular, a responsabilidade de produzir um conhecimento interativo com os problemas humanos da realidade moderna, bem como, cuidar para que este conhecimento esteja voltado, efetivamente, para a melhora da qualidade de vida (MUSETTI, 2000, p.2).

A Universidade não apenas deve transmitir conhecimento e formar profissionais para o mercado, mas também cidadãos qualificados para atender e entender as reais demandas e necessidades da sociedade. Para isso, é preciso inserir o aluno em um ambiente propício a aplicação do seu conhecimento teórico, na vivência prática. O tripé em que se apoia uma universidade pesquisa, ensino e extensão, deve contemplar a sociedade e, principalmente, os segmentos menos favorecidos.



Dentro do projeto proposto, estão programas que englobariam estudantes de diversas especialidades e áreas do conhecimento - Pedagogia, Educação Física, Enfermagem, Comunicação Social, Serviço Social, Agronomia, etc. – os confrontando com situações reais, que irão ajudá-los na construção de suas carreiras como futuros profissionais ou acadêmicos, pois a atividade empírica oferece os alicerces para a construção teórica. Por isso, é preciso entender o que é a Responsabilidade Social, um termo que apresenta inúmeros conceitos, mas que se resume na ideia de que toda organização/instituição tem papel no desenvolvimento da sociedade a qual está inserida. Ao mesmo tempo em que visa atender aos indivíduos, disponibilizando bens e/ou serviços, as organizações são mantidas pelo povo e, por este motivo, precisam “retribuir” o que retiram de recursos, da sociedade e meio ambiente, para sua existência.

[...] as organizações têm o dever de restituir à sociedade tudo aquilo de que usufruem, já que os recursos por eles utilizados são provenientes da sociedade. Portanto, só fabricar produtos e comercializar serviços não é suficiente. É preciso desenvolver ações sociais concretas para minimizar e resolver os problemas que afligem a humanidade (KUNSCH, 2002, p. 137).

No âmbito empresarial – e comunicacional – podemos enxergar a Responsabilidade Social como uma estratégia, seja de relacionamento, marketing institucional, agregação de valor ou, simplesmente, como forma de exercício e promoção da cidadania, integração social e inserção na comunidade.

São inúmeras as interpretações e definições sobre o que é Responsabilidade Social, e que cada organização atua de forma diferente perante a sociedade e aos seus próprios valores, missão, etc.; mas o concreto é que toda organização/instituição tem um papel a cumprir, que ultrapassa a sua atividade mercadológica.

Mesmo a Universidade sendo apresentada como um órgão do Governo e que tem, por obrigação, servir ao povo; é preciso reforçar que como toda organização/instituição, é mantida pelo povo e por ser um órgão público, sua atenção deve ser ainda maior as necessidades da sociedade. O que parece ser “esquecido” - por ambas as partes.

Também se faz necessário compreender, dentro deste contexto, a diferença entre Relações Públicas Comunitárias e Relações Públicas com a Comunidade.

PERUZZO (1999, p. 2) define Relações Públicas Comunitárias como:



[...] aquelas que dizem respeito às relações públicas que se estabelecem no âmbito das associações e organizações comunitárias, ou seja, das Organizações Não Governamentais e sem objetivos lucrativos. Enquanto Relações Públicas com a Comunidade se caracterizam como as relações que as instituições privadas ou públicas, estabelecem com um dos seus públicos, denominado ‘comunidade’ (PERUZZO, 1999, p. 2).

Seguindo a linha de Peruzzo, as Relações Públicas tem a comunidade como um dos públicos (alvo) de uma organização/instituição. O profissional das Relações Públicas trabalha no relacionamento de uma organização com o seus públicos, sendo um mediador que utiliza de uma série de instrumentos e estratégias comunicacionais, que são adaptadas a estes diferentes públicos e situações nas quais estão inseridos; caberá às relações públicas cuidar do relacionamento da instituição com a “comunidade”. Então, ficará a cargo deste profissional e setor em que trabalha fazer com que este projeto seja uma estratégia de comunicação da Universidade com um de seus públicos, a comunidade.

No caso Conjunto Santa Helena, é notória a falta diálogo entre a UFAL e a comunidade que está inserida ao redor da Universidade. Porém, devido aos trabalhos já realizados pela Universidade dentro da comunidade, por meio dos projetos Hidroponia e da criação de codornas, que contavam com a participação de membros do próprio conjunto; pode-se perceber o interesse da comunidade na participação em feitos deste tipo. O local possui a estrutura física, que no passado foi utilizada para a execução das atividades da horta comunitária e que pode ser (re) aproveitado para realização dos demais programas propostos no projeto de comunicação comunitária. Claro que tecer parcerias também será fundamental para captação de recursos humanos, materiais e financeiros, não somente através de convênios com organizações públicas e privadas, mas também com aqueles que possuem algum tipo de ligação direta com a comunidade, como os diretores das escolas, posto de saúde, comerciantes locais, etc., para ajudar no processo de integração:

Além da família, é preciso notar a presença de outras instituições (poder público, igreja, escolas, associações etc.) que exercem poderosa influência na comunidade. Nas modernas comunidades, esses grupos sociais são relativamente mais importantes e fortes do que os próprios laços de família. Desde que isso seja exato, as relações com a comunidade, por intermédio daquelas instituições e seus líderes, constituem uma das maiores oportunidades para as atividades de Relações Públicas (ANDRADE, 1994, p. 154).



Os ganhos serão perceptíveis dos dois lados: através destas e das outras propostas, como campanhas de conscientização, é possível fazer com que a comunidade consiga melhorar sua renda e a Universidade irá evidenciar o seu papel, por meio da disseminação do conhecimento em diversas áreas do saber, transformando a realidade do local:

“Desenvolver indivíduos conscientes, críticos, atuantes e transformadores é o ponto de partida para a mudança das relações sociais, transformando assim as organizações, a sociedade e consequentemente os danos ao planeta” (SILVA, 2010, p. 9).

Além disso, as atividades que serão desenvolvidas em conjunto, entre instituição e comunidade, mas será é uma idealização que provém de agentes da Universidade, provocando sentimentos de associação e identificação, já que os moradores, atualmente, não conseguem discernir sobre a UFAL e qual o seu papel perante a sociedade, confundindo-se – muitas vezes durante as entrevistas e aplicação dos questionários – atribuindo penalidades, responsabilidades e funções que deveriam ser direcionadas a outros órgãos competentes. Isso acarreta julgamentos errôneos e antipatia dos moradores do local, para com a instituição.

Considerações Finais

Apesar dos problemas de cunho social encontrados, como a violência e a falta de investimento em recursos básicos, foi possível propor programas de fácil execução, que promovem a função cidadã da Universidade, informando sobre as ações que esta pode fazer em prol da comunidade e sociedade, em geral; conscientizam os moradores sobre questões que estão presentes em seu cotidiano; restitui os vínculos entre a instituição e a comunidade, criando relacionamentos e diálogos, que devem ser mediados pelas Relações Públicas, pois é uma das atividades desempenhadas por este profissional.

Visto que o público se constitui como “matéria-prima” do trabalho de Relações Públicas e a comunidade é um tipo de público que, neste caso, deve ser de interesse da Universidade; nada mais justificável que seja elaborado um Projeto voltado a interação entre as partes que proporcione benefícios mútuos, harmonizando os interesses da instituição e da comunidade, apresentando-se como mais uma função das Relações Públicas.



Uma instituição/organização, obrigatoriamente, está inserida em uma comunidade e, por isso, como grupos constituintes da sociedade, precisam manter bons contatos e, por dividir o mesmo espaço territorial, as partes podem vivenciar problemas semelhantes que devem ser discutidos para evitar possíveis conflitos.

O projeto tem como objetivo gerar a comunicação entre a instituição e a comunidade, mas os seus benefícios poderão ser observados tanto na qualidade de vida dos moradores, quanto no desenvolvimento profissional e acadêmico dos alunos e professores da Universidade. O que poderia refletir na mudança da visão negativa da sociedade, perante a Comunidade/Conjunto Santa Helena, e fortalecendo a imagem institucional da Universidade Federal de Alagoas- UFAL.

Entende-se, também, que as relações com a comunidade constituem-se como uma das funções das Relações Públicas dentro de uma instituição/organização, seja ela de cunho público ou privado, pois a comunidade serve como um dos porta-vozes das políticas de uma instituição/organização.

No caso Conjunto Santa Helena, percebe-se que por meio de medidas simples, através de recursos da própria instituição, baseando-se no tripé pesquisa, ensino e extensão, além de tecer parcerias com as unidades da Universidade, empresas privadas e públicas, além dos comerciantes locais e moradores, haverá a mobilização da comunidade para execução das atividades propostas, já que estas contribuirão para o crescimento do conjunto.

As dificuldades encontradas não são diferentes da realidade de outras comunidades, mas a diferença consiste nos trabalhos realizados para sanar e/ou diminuir esses problemas. Entretanto, a primeira mudança seria informar o papel que a Universidade exerce perante a sociedade, para em seguida colocar os programas em prática.

A comunidade, assim como os bairros adjacentes a UFAL, surgiu em decorrência da criação da Universidade e do Hospital Universitário, ou seja, os indivíduos ali instalados, desde o princípio, viam que estas instituições iriam contribuir positivamente em suas, por meio da assistência oferecida. Por isso, o projeto é importante para evidenciar o trabalho desenvolvido para a sociedade, e é mantido pela população, demonstrando que os interesses da comunidade e da instituição devem ser levados em consideração, principalmente em questão da proximidade, o que torna a comunidade – devido as suas condições de carência – a depender, ainda mais, dos serviços disponibilizados pela Universidade.



REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 1994.

CANFIELD, Bertrand R., **Relações Públicas- princípios, casos e problemas**. São Paulo: Editora Pioneira, 1970.

KUNSCH, Margarida M. Krohling, Waldemar Luiz Kunsch. **Relações Públicas Comunitária: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus Editorial, 2007.

KUNSH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus Editorial, 2002.

MUSETTI, Rodrigo Andreotti. **A Responsabilidade Social das Universidades**. Universo Jurídico, Juiz de Fora, ano XI, out. de 2000. Disponível em: <http://uj.novaprolink.com.br/doutrina/601/a_responsabilidade_social_das_universidades>. Acesso em: 14 de abr. de 2013, 16:50:59.

PERUZZO, M. Krohling. **Relações Públicas com a Comunidade: uma agenda para o século XXI**, Comunicação apresentada ao GT de Relações Públicas, da INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, no XXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, realizado no Rio de Janeiro-RJ, em 1999. Disponível em: <<http://www.portalrp.com.br/bibliotecavirtual/comunidade/terceirosetor/0145.htm>>. Acesso em: 19 de abr. de 2013, 17:35:22.

SILVA, Bruno Pedroso Lima. **Relações Públicas com a Sociedade: uma comunicação para a cidadania e para a sustentabilidade**. RP em Revista, Salvador, ANO 8, fev. de 2010. Disponível em: <http://www.rpbahia.com.br/rpemrevista/edicao25/relacoes_publicas_com_a_sociedade.pdf>. Acesso em: 20 de abr. de 2010, 16:36:02.