

Relações Públicas e Responsabilidade Social: Projeto “Dia do Voluntariado da FACOS”¹

Yuri MACHADO²

Amanda BORN³

João Paulo de MELLO⁴

Marcos Júnior Junges PANCIERA⁵

Sophia MERTEN⁶

Kallianra Quevedo CONRAD⁷

Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS

RESUMO

O projeto “Dia do Voluntariado da FACOS” foi planejado e organizado pela Assessoria de Relações Públicas da FACOS, sendo executado no dia 19 de novembro de 2014. A atividade teve como intuito principal proporcionar uma tarde diferenciada aos idosos atendidos pelo Lar Vila Itagiba, da cidade de Santa Maria/RS, junto a alunos e servidores da FACOS, bem como incentivar nestes públicos a prática da responsabilidade social e do voluntariado. A proposta do “Dia do Voluntariado” esteve alinhada com o Planejamento Estratégico de Relações Públicas da FACOS em 2014, buscando realizar uma ação que provocasse um sentimento de pertencimento nos principais públicos estratégicos da instituição: seus alunos e servidores.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social; Voluntariado; FACOS; Asilo Vila Itagiba.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem o objetivo de relatar o processo de organização, execução e avaliação do projeto “Dia do Voluntariado da FACOS”, organizado pela Assessoria de Relações Públicas da FACOS durante os meses de outubro e novembro de 2014.

A FACOS – Faculdade de Comunicação Social da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) – compreende o Departamento de Ciências da Comunicação, quatro cursos

¹ Trabalho submetido ao XXII Prêmio Expocom 2015, na Categoria Relações Públicas e Comunicação Organizacional, modalidade RP05 - Projeto de assessoria de comunicação governamental (avulso).

² Aluno líder do grupo e estudante do 7º semestre do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: yurimachado rp@gmail.com.

³ Estudante do 7º semestre do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: aborncb@gmail.com.

⁴ Estudante do 7º semestre do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: joaopmello@gmail.com.

⁵ Estudante do 7º semestre do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: marcos.pancieria@gmail.com.

⁶ Graduada em Comunicação Social – Relações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: sophiamerten@hotmail.com.

⁷ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, e-mail: kalliandraconrad@gmail.com.

de Graduação (Jornalismo, Produção Editorial, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas) e um Programa de Pós-Graduação em Comunicação (POSCOM), com cursos de mestrado e doutorado.

A Assessoria de Relações Públicas da FACOS é composta por alunos das disciplinas de Assessoria de Relações Públicas I e II, do curso de Relações Públicas da UFSM. As disciplinas têm o objetivo de propor a elaboração e execução de planos, projetos e programas de Relações Públicas, nos níveis estratégico, tático e operacional.

O projeto “Dia do Voluntariado da FACOS” foi uma proposta da Assessoria de Relações Públicas da FACOS, através das disciplinas de Assessoria de Relações Públicas II e Gestão de Projetos Sociais, ambas do curso de Relações Públicas.

O projeto consistia em uma visita ao Lar Vila Itagiba, localizado no Bairro Chácara das Flores, na cidade de Santa Maria/RS, no dia 19 de novembro de 2014. A principal ideia da ação foi proporcionar aos idosos atendidos pelo Lar uma tarde diferente da qual estão habituados, com atividades de recreação, música e integração junto ao público interno da FACOS, composto por alunos, professores e técnicos-administrativos em educação.

A idealização do “Dia do Voluntariado da FACOS” vai de encontro ao papel social das Relações Públicas. De acordo com Simon (2003, p. 9) “a atividade de Relações Públicas está diretamente ligada com o dever de agir eticamente, desenvolvendo entre os diversos públicos, uma cultura organizacional socialmente responsável”. Para a autora, é o profissional de Relações Públicas que possui as ferramentas de comunicação adequadas para o exercício da cultura social corporativa e cabe a ele a gestão das relações entre empresa e comunidade, assim como a organização e implementação dos processos de responsabilidade social.

O projeto de responsabilidade social “Dia do Voluntariado” já estava integrado como parte do Planejamento Estratégico de Relações Públicas da FACOS para 2014, levando em conta que a visita ao Lar estava associada ao objetivo principal deste plano, de gerar um sentimento de pertencimento, reconhecimento e identificação com a FACOS em alunos e servidores. O “Dia do Voluntariado” foi programado como um momento de aproximação entre os diferentes componentes da FACOS em uma ação de voluntariado, incentivando a prática de compromisso social e a participação nas atividades promovidas pela instituição.

2 OBJETIVO

O objetivo principal do projeto foi proporcionar uma tarde diferenciada aos idosos atendidos pelo Lar Vila Itagiba, junto a acadêmicos e servidores da FACOS, bem como incentivar nestes públicos a prática da responsabilidade social e do voluntariado. Além do objetivo geral, o “Dia do Voluntariado da FACOS” teve como objetivos específicos: a) realizar uma tarde de visita ao Lar Vila Itagiba e o desenvolvimento de atividades de integração e recreação junto aos idosos atendidos; b) engajar e mobilizar alunos e servidores da FACOS na participação de projetos sociais; c) produzir um vídeo com o registro das atividades desenvolvidas, visando sensibilizar alunos, servidores e demais públicos não contemplados na data da ação.

3 JUSTIFICATIVA

O “Dia do Voluntariado” se justifica porque veio agregar ao histórico da FACOS como sendo uma instituição socialmente responsável e que usa de seus recursos (materiais, financeiros e humanos) para a promoção do bem social. Segundo Dias (2012), a responsabilidade social é uma forma de gestão das organizações que implica na sua colaboração com a sociedade, incorporando as preocupações desta como parte de sua estratégia.

Além disto, sabe-se que, atualmente, o grupo dos idosos é menosprezado e, por vezes, deixado à margem da sociedade. Cada vez mais, se faz necessária uma conscientização enquanto à velhice e sua importância.

Portanto, este projeto buscou sanar esta necessidade social, mesmo que de forma localizada, incentivando nos públicos da FACOS a responsabilidade social e o gosto pelo voluntariado, bem como suscitando nestes públicos o senso de valorização e reconhecimento da pessoa idosa.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

A principal proposta do “Dia do Voluntariado da FACOS” era levar alunos e servidores dos Cursos de Comunicação Social da UFSM para uma visita ao Lar Vila Itagiba, proporcionando aos idosos residentes da instituição uma tarde de diversão através de interação, jogos e música.

A concepção do projeto teve início a partir de um diagnóstico que buscou compreender as necessidades da realização de um projeto social pelos Cursos de

Comunicação Social da UFSM, bem como as carências do beneficiário, que a ação buscaria suprir.

A etapa do diagnóstico é parte essencial da construção de um planejamento de Relações Públicas. Andrade (1978 apud Kunsch, 1986, p. 83) conceitua diagnóstico como um “método de levantamento e análise do desempenho de uma empresa ou instituição, interna ou externamente, de modo a facilitar a tomada de decisões”. No diagnóstico foram utilizadas conversas informais com alunos dos Cursos de Comunicação, uma entrevista com uma das coordenadoras do Lar Vila Itagiba, bem como a matriz SWOT⁸.

Além destas técnicas, realizou-se uma pesquisa de *benchmarking* para a definição do público beneficiário do projeto. A pesquisa, que consiste em um processo de comparação de produtos, serviços e práticas organizacionais, apontou que a maioria das campanhas e projetos sociais realizados tinha como foco o público infantil. Portanto, decidiu-se que o público idoso seria o beneficiário do “Dia do Voluntariado da FACOS”, sendo este um público pouco contemplado em ações deste gênero.

As técnicas e instrumentos utilizados na construção do diagnóstico e os elementos-chave identificados deram início a elaboração do planejamento do projeto. Esta etapa, segundo Kunsch (1986, p. 208) possibilita selecionar, dentre os vários cursos de ação, o mais adequado, permitindo também uma base para decisões correntes, presumindo causas, efeitos e impactos dessas decisões no futuro. A autora diz ainda que o planejamento é uma das funções mais importantes das Relações Públicas, pois permite estabelecer ações para atingir objetivos predeterminados, tendo em vista, sobretudo, a futuridade das decisões presentes, a fim de interferir na realidade para transformá-la.

5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU PROCESSO

Nas ações planejadas para o “Dia do Voluntariado”, procurou-se realizar mais do que uma simples arrecadação de materiais e doativos. A principal intenção do projeto era o deslocamento dos alunos e servidores para uma realidade social distinta da sua, de maneira que se causassem impactos em relação às noções de responsabilidade para com o grupo dos idosos.

⁸ A análise SWOT (ou FOFA) estuda a competitividade de uma organização levando em conta quatro variáveis: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Por meio destas quatro variáveis é possível realizar um levantamento dos cenários interno e externo da instituição. Fonte: Ferramenta: Análise SWOT. Disponível em <http://cms-empredenda.s3.amazonaws.com/empredenda/files_static/arquivos/2012/06/18/ME_Analise-Swot.PDF> Acesso em 27 de setembro de 2014.

Todas as ações previstas foram executadas de forma exitosa. A única alteração em relação à programação inicial planejada para o projeto foi do horário do café da tarde. Inicialmente, o café estava previsto como encerramento da tarde de atividades. Porém, devido a exigências em relação ao horário das refeições dos idosos no Lar Vila Itagiba, o café foi realocado como primeira atividade.

A implementação do projeto teve início com a captação dos recursos financeiros necessários junto a possíveis patrocinadores, em especial, para a viabilização do café da tarde. Estes recursos foram levantados junto à Escola de Idiomas Study English, da cidade de Santa Maria/RS. Como contrapartida do patrocínio, foi acordada a presença da logomarca da empresa nos cartazes de divulgação e nas peças para Facebook, bem como ao final do vídeo do projeto.

Para maior comodidade e adesão dos alunos, também foi disponibilizado o transporte gratuito até o Lar Vila Itagiba, partindo do campus da Universidade e, ao final do projeto, retornando ao mesmo local. O transporte foi agendado com antecedência junto ao Núcleo de Transporte da Pró-Reitoria de Infraestrutura da UFSM.

Em relação à divulgação, as estratégias incluíram os principais meios de comunicação da FACOS, como *site*, *fanpage*, Twitter e a *newsletter* “FACOS Comunica”⁹. O “Dia do Voluntariado” também foi divulgado por meio de quatro cartazes, confeccionados e espalhados nos principais murais da FACOS e dos prédios 74A e 74C, do Centro de Ciências Sociais e Humanas, onde ocorrem atividades dos cursos de Comunicação Social. A divulgação também aconteceu por meio de conversas informais e convites feitos face-a-face para alunos e servidores, sendo esta uma das maneiras mais efetivas de divulgação, como identificado pelos integrantes da Assessoria de Relações Públicas em eventos, ações e projetos realizados anteriormente.

Todo o material gráfico para a divulgação do “Dia do Voluntariado” foi produzido pela FACOS Agência¹⁰ após um *briefing* com os organizadores do projeto. O *slogan* utilizado no material foi “Doar seu carinho incentiva boas ações”.

O “Dia do Voluntariado” também contou com o serviço de assessoria de imprensa, buscando dar visibilidade à FACOS como instituição socialmente responsável. Foram enviados *releases* com a descrição do “Dia do Voluntariado” para os principais veículos de

⁹ Veículo interno de comunicação da FACOS, enviada semanalmente para alunos, servidores e egressos via e-mail.

¹⁰ Agência de Publicidade e Propaganda, criada para servir de laboratório aos acadêmicos do curso de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda da Universidade Federal de Santa Maria.

comunicação da UFSM (*site*, TV Campus e Rádio Universidade) e para os dois maiores jornais impressos da cidade de Santa Maria: o Diário de Santa Maria e o jornal A Razão.



Figura 1 - Material de divulgação (capa para Facebook)
Fonte: Assessoria de Relações Públicas da FACOS

O “Dia do Voluntariado da FACOS” aconteceu no dia 19 de novembro de 2014, das 14h às 16h30min. As atividades propostas e desenvolvidas durante a visita ao Lar Vila Itagiba, incluíram um café da tarde, uma roda de violão e jogos de cartas e tabuleiro.

Os voluntários interessados em participar realizaram uma inscrição prévia, através de envio de um e-mail para a Assessoria de Relações Públicas da FACOS (ass.facos@gmail.com), e, na véspera do evento, receberam sua confirmação de inscrição e um e-mail informativo, lembrando sobre os horários e a programação do projeto.

Desde o início do projeto, os voluntários foram incentivados a interagir com os idosos e participar das atividades. Na chegada ao Lar Vila Itagiba, eles foram instruídos pela equipe organizadora sobre a programação do dia e sobre a situação dos idosos.

Como previsto, o projeto teve início com um café da tarde, servido aos idosos residentes no Lar Vila Itagiba, funcionários da instituição e voluntários. Os voluntários auxiliaram os funcionários do Lar a servir os idosos e, com isso, já puderam dar início à interação com eles.

Após o café, deu-se início às atividades de música e jogos. Com auxílio dos voluntários, os idosos foram incentivados a participar de jogos como baralho, damas, xadrez e dominó. Todos os jogos, após o final do projeto, foram deixados como presente ao Lar Vila Itagiba, para que os idosos pudessem fazer uso deles como forma de recreação.

As apresentações musicais foram lideradas por dois voluntários, alunos dos cursos de Comunicação Social, e contaram com a participação de grande parte dos voluntários e, inclusive, dos idosos, que auxiliavam cantando e aplaudindo as músicas.



Figura 2 - Com auxílio dos voluntários, os idosos participaram de jogos, como o de baralho
Fonte: Assessoria de Relações Públicas da FACOS



Figura 3 - Roda de violão
Fonte: Assessoria de Relações Públicas da FACOS

Outra ação prevista e executada foi a gravação de um vídeo de registro das atividades. O intuito deste vídeo era, além de mostrar o desenvolvimento do projeto, estimular nos demais públicos da FACOS, não contemplados com a participação no dia do projeto, a reflexão acerca do voluntariado e o senso de responsabilidade social em relação à pessoa idosa. Este audiovisual foi divulgado nos canais de comunicação da FACOS, em especial na *fanpage*.

Em relação aos recursos financeiros, o investimento total necessário para a execução do “Dia do Voluntariado” foi de R\$ 291,63. Este valor incluiu o custo dos jogos adquiridos (três baralhos de cartas, quatro jogos de dominó, cinco tabuleiros de damas e dois tabuleiros de xadrez) bem como os itens necessários para o café da tarde (200 copos descartáveis, cinco centos de salgados, 15 pacotes de suco *diet*, 14 litros de refrigerante e um pacote de gelo).

6 CONSIDERAÇÕES

O “Dia do Voluntariado da FACOS” foi um projeto de responsabilidade social desenvolvido por alunos da Assessoria de Relações Públicas da FACOS em 2014 com o intuito de proporcionar uma tarde diferenciada aos idosos atendidos pelo Lar Vila Itagiba, junto a acadêmicos e servidores da FACOS, bem como incentivar nestes públicos a prática da responsabilidade social e do voluntariado. A realização do projeto também funcionou como um evento de integração entre os públicos internos da FACOS, sendo este um dos objetivos gerais do Planejamento de Relações Públicas da FACOS naquele ano.

A etapa de avaliação do “Dia do Voluntariado” foi baseada nos seguintes critérios, definidos ainda durante o processo de planejamento: 1) participação e engajamento do público interno da FACOS; 2) análise qualitativa e quantitativa do *clipping*; 3) conversas informais com o público participante durante e após o projeto, para se avaliar o grau de importância e aproveitamento da experiência para suas vidas; 4) conversas informais com os dirigentes e funcionários do Lar Vila Itagiba, durante e após o projeto, para saber suas opiniões a respeito da ação; 5) pesquisa de opinião, a ser aplicada com os participantes.

Ao final da avaliação do projeto, constatou-se que este atingiu em grande parte o seu objetivo geral. Além disso, a participação dos alunos foi maior do que o esperado. Percebeu-se que eles, de fato, foram ativos, se envolvendo e doando um pouco de si mesmos no desenvolver das atividades com os idosos. Através de seus *feedbacks*, fornecidos nas conversas informais e na pesquisa de opinião, constata-se que o projeto gerou a reflexão acerca do que é ser voluntário e da importância da valorização e reconhecimento da pessoa idosa.

Um fator negativo, em relação à participação, foi a ausência dos servidores da FACOS no projeto. Sugere-se que, caso seja dada continuidade ao “Dia do Voluntariado”, seja feito um trabalho mais profundo de mobilização deste público.

O “Dia do Voluntariado” também contribuiu para reforçar o histórico de responsabilidade social da FACOS, que conta com diversos projetos de cunho social. Alguns, inclusive, vindos de iniciativas de próprios alunos e servidores.

O projeto gerou, ainda, visibilidade para a FACOS como instituição socialmente responsável junto à comunidade acadêmica da UFSM e à população da cidade de Santa Maria através dos *releases* veiculados no *site* da UFSM e no jornal A Razão.

Por todos os motivos já elencados, sugere-se que seja dada continuidade ao “Dia do Voluntariado”, de maneira a abarcar mais instituições e incentivar a prática do voluntariado em mais alunos e servidores. O fato de que a FACOS já apresenta um histórico de projetos

de responsabilidade social e o engajamento do público para com tais causas, como visto na avaliação do “Dia do Voluntariado”, revela uma boa oportunidade de conferir sequência e regularidade a projetos como este.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DIAS, R. A origem e evolução do conceito de responsabilidade social. In: DIAS, R. **Responsabilidade Social: fundamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2012. p. 1-23.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 1986.

NAKAGAWA, M. **Ferramenta: Análise SWOT (Clássico)**. Disponível em <http://cms-empresenda.s3.amazonaws.com/empresenda/files_static/arquivos/2012/06/18/ME_Analise-Swot.PDF> Acesso em 27 de setembro de 2014.

SIGNIFICADOS. **Significado de Benchmarking**: O que é Benchmarking. Disponível em <<http://www.significados.com.br/benchmarking/>> Acesso em 24 de novembro de 2014.

SIMON, R. **A atividade de Relações Públicas na Responsabilidade Social Corporativa**. Disponível em <http://www.sinprorp.org.br/Clipping/2005/roberta_simon.pdf> Acesso em 24 de novembro de 2014.