

## **Relato de Experiência**

Procac 2015: Comunicação, atendimento e acessibilidade<sup>1</sup>

Karla M. Müller

Mônica Pieniz

Ana C. Cypriano Pereira

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC) é desenvolvido junto à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) desde 2001. O início das atividades foi a partir de um convênio firmado entre a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e executado no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre. De 2002 a 2009 esteve ligado à administração pública do município de Canoas, atuando em mais de onze Secretarias, Gabinete do Prefeito, Procuradoria Geral etc. Trabalhando com a comunicação estratégica, o PROCAC obteve bons resultados o que refletiu no reconhecimento através de premiações em nível local, regional e nacional. Pelo Projeto, passaram mais de 160 estagiários da FABICO/ UFRGS que desenvolveram projetos de comunicação junto a setores com os quais esteve vinculado. Desde 2009 o PROCAC tem sido chamado por órgão de prefeituras da Grande Porto Alegre para auxiliar na melhoria do relacionamento entre as administrações municipais e seus cidadãos.

A partir dos trabalhos colocados em prática, percebemos que questões envolvendo a comunicação estratégica tem sido uma demanda constante, tanto em instituições públicas como privadas. Por este motivo, o PROCAC ampliou sua proposta de atuação, transformou-se em 2011 em Projeto de Extensão/ UFRGS; incrementou suas atividades e incluiu em seus objetivos, além da comunicação e do atendimento, questões relacionadas à acessibilidade (ou a falta dela) nas organizações. Neste sentido, a partir do ano de 2013, passou a se configurar, dentro da Universidade, como um Programa de Extensão, expandiu seu espectro de atuação.

Além das instituições envolvidas no Projeto inicial, outras organizações foram visitadas, entre elas Prefeituras Municipais da Grande Porto Alegre e algumas de suas Secretarias. Também fomos chamados em outros órgãos governamentais e em todos os casos foram detectados problemas ligados à falta de cuidado na comunicação com o

---

<sup>1</sup> Participam da equipe do PROCAC/ 2015 os professores coordenadores Karla M. Müller, Ana C. Cypriano Pereira, Mônica Pieniz e os graduandos do curso de Comunicação – habilitação em Relações Públicas/ UFRGS, bolsistas Gabriela Rickrot (Prorext/UFRGS), Vinícius Vieira Campos e Julia Rocha Lima (de abril a agosto/2015), Cássia Maister e Lisandra Castilhos (a partir de setembro/2015).

cliente/cidadão no que tange a elementos que possam dar conta de atender pessoas portadoras de necessidades especiais.

Percebeu-se que o Planejamento Estratégico da Comunicação deixa a desejar tanto por instituições públicas como privadas. Porém, há possibilidades que estão ao alcance de dirigentes e gestores públicos para que atitudes sejam tomadas e mecanismos sejam acionando auxiliando na melhoria do relacionamento das organizações com seus diferentes públicos de interesse e a possibilidade de disponibilizar informações que estejam ao alcance de todos. No ano de 2015 o PROCAC firmou duas importantes parceria: a) com a Secretaria de Educação a Distância (SEAD/ UFRGS), propondo auxiliar no gerenciamento dos processos comunicacionais; b) com o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), colaborando com o atendimento e recepção aos participantes da Semana Científica do HCPA.

Com a vivência de mais de quase quinze anos, propomos trazer exemplos práticos e com ações desenvolvidas no decorrer deste período. Acreditamos que, sob a ótica da Comunicação Estratégica, e no lugar de fala da área de Relações Públicas, questões podem ser apresentadas para discussão, contribuindo com a busca de soluções para as organizações no que tange à comunicação organizacional.