



8º Congresso de extensão universitária da UNESP

"Diálogos da Extensão:
do saber acadêmico à prática social"



A capacitação do público interno e as Relações Públicas: um estudo sobre o projeto Comunica Educação – Unesp Bauru.

Verônica de Oliveira Teixeira (bolsista BAAE II, veronicaunesp@hotmail.com), Roseane Andrelo, (professora orientadora, roseane.andrelo@faac.unesp.br): Bauru, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – FAAC, Comunicação Social: Relações Públicas.

Eixo1: “Direitos, Responsabilidades e Expressões para o exercício da Cidadania”.

Resumo

O presente estudo apresenta o projeto de extensão Comunica Educação da Unesp Bauru, voltado à formação de competências comunicacionais do público interno de organizações, pautado através do ensino a distância e por meio de plataforma digital interativa. O projeto trata-se de uma articulação entre comunicação e educação voltadas a corporações dos diversos portes, setores e segmentos, a fim de buscar maior capacitação. A base dos estudos é o uso de recursos educacionais abertos (REA) na educação corporativa e educação a distância. Evidência o papel do profissional de comunicação, sobretudo o relações-públicas, na função de formar o público interno e não apenas na disseminação de informações.

Palavras Chave: *Relações Públicas; competências digitais; educação.*

Abstract: This study presents the extension project communicates Education Unesp Bauru , focused on training communication skills of the workforce organizations , guided through distance education and through interactive digital platform. The project it is a link between communication and education aimed at corporations of all sizes , sectors and segments in order to get more training . The basis of the studies is the use of open educational resources (OER) in corporate the communication professional role , especially the public relations , the function form the workforce and not only in the dissemination of information.

Keywords: *Public Relations; digital skills; education.*



8º Congresso de extensão universitária da UNESP

"Diálogos da Extensão:
do saber acadêmico à prática social"

Realização:

unesp
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"



Introdução

Atualmente, com o avanço tecnológico, profissionais de diversas áreas tiveram que adaptar suas funções de acordo com a nova demanda no ambiente de trabalho, um cenário extremamente competitivo que exige um profissional completo e entendido de diversas questões e não somente àquela em que é formado. O profissional de comunicação não foge à regra. Quando se pensa em comunicação, no contexto atual, primeiramente lembra-se da internet e sua agilidade e facilidade. O relações-públicas é um exemplo de profissional que teve que expandir suas funções por conta desse avanço. A questão do *social media*, por exemplo, se tornou imprescindível para a atividade profissional do RP, que deixou de simplesmente difundir informações e passou a ter um papel mais estratégico. Tais novas funções surgem, sobretudo, por conta da globalização e expansão tecnológica. Diante desse cenário, um profissional deve, sim, ter um grau de conhecimento elevado para se encaixar em um mercado competitivo atual. A globalização amplia os públicos com os quais as organizações precisam se relacionar e as tecnologias da informação e comunicação, com ênfase na internet, mudam a forma desses relacionamentos, que passam a acontecer em rede e tornam-se mais dialógicos. Dessa forma, o público interno das organizações, elemento constitutivo da imagem organizacional, amplia suas possibilidades comunicativas. Seja na própria organização em que está inserido; ao dialogar com outros públicos, agora advindos de diversos locais e, portanto, culturas; ou mesmo quando usa suas próprias mídias sociais e, como consequência, com suas interações, podem influenciar na imagem organizacional (FERRARI, 2009).

Em um contexto de capacitação digital e formação de competências comunicacionais, os públicos internos das organizações podem compreender todo o processo de comunicação (ANDRELO, 2012). Diante disso, tem-se o projeto de extensão Comunica Educação, realizado na Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", desde 2011. Trata-se de um portal online com cursos a distância gratuitos, abertos ao público em geral. A plataforma se baseia no uso de recursos educacionais abertos (REA), que viabilizam a aprendizagem de termos não desenvolvidos formalmente nas academias e enriquecem a formação do indivíduo.

Objetivos

O objetivo deste trabalho é apresentar o projeto de extensão Comunica Educação, da Unesp Bauru, que tem a proposta de capacitação do público interno de organizações, focando na atuação do profissional de relações-públicas na comunicação organizacional. Diante do apresentado, o objetivo dos cursos providos pelo projeto Comunica Educação é promover uma melhoria na comunicação interna das organizações, sobretudo nas micro e pequenas, em sua maioria, na cidade de Bauru. A ideia é que cabe ao relações-públicas a formação do público interno das organizações, além da mera difusão de informações. Oferecer para a comunidade em geral um espaço para o desenvolvimento de competências comunicacionais, desenvolver recursos baseados que permitam aos públicos estratégicos a reunião em espaços virtuais para aprender de maneira colaborativa sobre assuntos específicos, usando recursos multimídias, além de criar um repositório multimídia com mapas que guiem percursos de aprendizagem; oportunizar aos alunos de comunicação desenvolver produtos multimídias com foco educativo; levantar informações que permitam desenvolver parâmetros para a competência em literacia digital em contextos corporativos; criar um espaço concreto de articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

Material e Métodos

Com base em documentos, tais como livros, artigos e sites noticiosos, foi desenvolvida a fundamentação teórica com ênfase na centralidade da informação; no papel das relações públicas na implementação de programas de relacionamento focados no modelo simétrico de duas mãos, perpassando pela educação corporativa, por meio da aprendizagem aberta. Foi desenvolvido um *website* baseado na abordagem de educação aberta, com foco na comunicação corporativa. Ao site, foram agregadas ferramentas que permitam o diálogo entre os usuários, os recursos foram colocados à disposição do público em geral, buscando a participação de pessoas com diferentes perfis e a participação tem sido avaliada pelo uso das ferramentas criadas (questionários, avaliações propostas e pesquisas).

Resultados e Discussão

O produto em análise é o portal Comunica Educação, espaço cedido no site da Unesp Bauru, desenvolvido com o objetivo de proporcionar ensino a distância sobre assuntos ligados à comunicação corporativa. Disponível em <http://www2.faac.unesp.br/extensao/comunicaeducacao/>

Figura 1. Comunica Educação – site.



8º Congresso de extensão universitária da UNESP

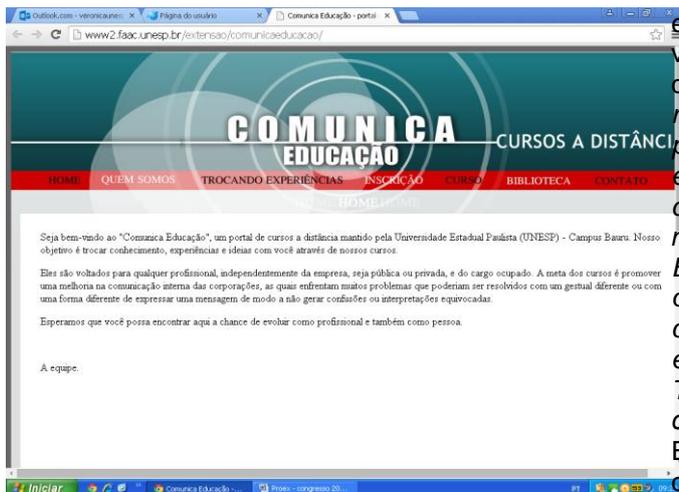
"Diálogos da Extensão: do saber acadêmico à prática social"

Realização:

unesp

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

SALTO DE MESQUITA FILHO



extensão, além de apresentar a missão, visão e valores do trabalho, respectivamente e os membros do projeto. A missão do projeto é *“Desenvolver recursos baseados na aprendizagem aberta, que permitam aos públicos estratégicos a reunião em espaços virtuais para aprender de maneira colaborativa sobre assuntos específicos, usando recursos multimídias”*. A visão, *“O projeto Comunica Educação tem a pretensão de oferecer às organizações programas de educação aberta que colaboram para a formação de seu público interno em temas essenciais ao ambiente corporativo. Também pretende ser um suporte a pesquisas científicas na área de comunicação organizacional”*. E os valores são: responsabilidade social, ética e criatividade.

Os cursos são focados na área de comunicação. Porém, o conteúdo dos cursos é abordado com uma linguagem apropriada para todos os tipos de público, o que permite o fácil entendimento, possibilitando que qualquer pessoa possa aprender e enriquecer sua formação com o que é ensinado. A partir desse conhecimento, é possível destacar-se no ambiente corporativo, melhorar o desempenho profissional e estimular a capacitação constante, para que o colaborador esteja sempre disposto a aprender mais.

A vantagem de se usar o site como principal ferramenta para proporcionar os cursos é que ele permite um retorno rápido dos usuários e com isso, uma maior interação, sendo possível a mensuração de resultados, uma vez que os cursos são a distância e geram aprendizagem aberta em comunicação.

O conteúdo disponível em cada curso é elaborado pela equipe do projeto de extensão, que são alunos da graduação, geralmente do curso de Relações Públicas ou de Jornalismo, sobre supervisão e orientação da professora doutora Roseane Andrelo. Cada conteúdo é pesquisado com profissionais e estudiosos renomados das áreas referidas que possui como base esses profissionais e referenciais teóricos. Para a estrutura audiovisual do curso, como vídeos, entrevistas, aulas, etc, são usadas os laboratórios da própria universidade – câmera, estúdio, microfone, por exemplo.

O nome “Comunica Educação” transmite o conceito de educar através e para a comunicação. As abas do site são divididas em: “home”, “quem somos”, “trocando experiências”, “inscrição”, “curso”, “biblioteca” e “contato”.

Na aba “Home”, o interessado encontra a apresentação da proposta do site e o vínculo com a Unesp, expondo o objetivo do projeto e explicando, em tom convidativo, que qualquer um pode fazer os cursos oferecidos. A seguir, em “Quem somos”, consta a explicação da origem junto ao projeto de

O espaço “Trocando Experiências” é uma área para interação com o público, através do envio de sugestões e opiniões, que servem como *feedback* para a equipe. Nesse espaço, os depoimentos ficam expostos e conta também com instruções para quem quer enviar sua opinião. Seguindo, na aba “Inscrição” é o espaço reservado para aqueles que têm interesse em realizar algum curso. O formulário é fornecido pela plataforma do Google Forms. Na aba “Cursos” aparecem os cursos disponíveis para os interessados. Eles contam com recursos audiovisuais e avaliações ao final, gerando um certificado de participação para esses os avaliam – as avaliações também são usadas como *feedback* para os membros do projeto. A aba seguinte é a “Biblioteca”, que acolhe títulos relacionados ao assunto de aprendizagem a distância e comunicação organizacional como sugestão de leitura; por último, na aba “contato” esta disponível o e-mail e telefone para contato onde os participantes podem enviar críticas, sugestões, dúvidas e as próprias avaliações finais.

Conclusões

Após as pesquisas e análises realizadas, se defende que com cursos a distância, organizações de qualquer porte podem capacitar o público interno a fim de prover melhorias na cultura organizacional, na produtividade da corporação e no âmbito do público interno, gerando um melhor aperfeiçoamento da educação corporativa, através do uso de REA e ensino a distância. Tem-se por objetivo a formação e capacitação não somente do profissional de comunicação e do relações-públicas, mas também do cidadão em geral. A questão chave é disponibilizar o acesso democrático ao conhecimento através de uma



8º Congresso de extensão universitária da UNESP

"Diálogos da Extensão:
do saber acadêmico à prática social"

Realização:

unesp
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"DOUTOR JOÃO DE MESQUITA FILHO"



Agradecimentos

Dessa forma, percebe-se a integração entre educação, tecnologia e cidadania, onde o público encontrará um ambiente organizacional com formação crítica comunicacional. O uso do REA como ferramenta de disseminação do conhecimento digital, proporciona aos indivíduos competências comunicacionais necessárias em qualquer área de atuação profissional e garante as empresas uma comunicação interna harmônica com funcionários capacitados, além de estimular e motivar cada vez mais esse setor essencial da organização. A capacitação interna é algo primordial nesse contexto e, muitas vezes, é deixada em segundo plano. Estas corporações poderão contar com profissionais interessados, atualizados e dinâmicos. Já os alunos, se beneficiarão com conteúdos úteis e aplicáveis dentro de sua área, que vão desde marketing social até gerenciamento de crise, úteis a qualquer área de atuação. No geral, se soma bem estar social, ganho de conhecimento e gestão socialmente responsável.

ANDRELO, R. Mídia-educação nas organizações: proposta de formação do público interno para habilidades comunicacionais. In: SANTOS, Célia M. R. S.(org.).Opinião Pública:empowerment e interfaces. Bauru: FAAC, 2012.

FERRARI, M.A. Cenário latino-americano da comunicação e relações públicas. In: GRUNING, J. E.; FERRARI, M.A.; FRANÇA, F. **Relações Públicas** – teoria, contexto e relacionamentos. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

Anexo 1

Cursos providos pelo projeto Comunica Educação.

COMUNICA EDUCAÇÃO CURSOS A DISTÂNCIA

HOME QUEM SOMOS TROCANDO EXPERIÊNCIAS INSCRIÇÃO CURSO BIBLIOTECA CONTATO

?

Cursos:

Escolha um dos nossos cursos e comece a aprender!

1. [Comunicação Oral](#)
2. [Marketing social](#)
3. [Responsabilidade Social](#)
4. [Linguagem Corporal](#)
5. [Gestão de Crise](#)
6. [Da classe ao mercado módulo 1 - FORMAÇÃO DE AGÊNCIAS](#)
7. [Da classe ao mercado módulo 1 - Aula 2](#)
8. [Briefing DCM 2015](#)