



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

JULIA ELOIZA DE MELO FERREIRA
RAYANNE ALLANA DOS SANTOS SOUZA
RENAN DANTAS DA SILVA
WASHINGTON DA SILVA LOPES

**PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS PARA A COMUNIDADE THIAGO
NERY**

JOÃO PESSOA

2020

JULIA ELOIZA DE MELO FERREIRA
RAYANNE ALLANA DOS SANTOS SOUZA
RENAN DANTAS DA SILVA
WASHINGTON DA SILVA LOPES

**PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS PARA A COMUNIDADE THIAGO
NERY**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel (a) em Relações Públicas.

Orientador(a): Profa. Dra. Caroline Delevati Colpo

JOÃO PESSOA

2020

Ficha catalográfica elaborada na Biblioteca Setorial do CCTA da Universidade Federal da Paraíba

F383p Ferreira, Julia Eloiza de Melo.
Programa de Relações Públicas para a Comunidade
Thiago Nery / Julia Eloiza de Melo Ferreira ... [et al.]. - João
Pessoa, 2020.
105 f. : il.

Orientadora: Caroline Delavati Colpo
Monografia (Graduação) - UFPB/CCTA

1. Relações Públicas. 2. Comunicação. 3. Projetos Sociais.
4. Coronavírus. I. Título.

UFPB/BS-CCTA

CDU: 659.4(043.2)

JULIA ELOIZA DE MELO FERREIRA
RAYANNE ALLANA DOS SANTOS SOUZA
RENAN DANTAS DA SILVA
WASHINGTON DA SILVA LOPES

**PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS PARA A COMUNIDADE THIAGO
NERY**

Programa de Relações Públicas apresentada ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Relações Públicas.

RESULTADO: Aprovado NOTA: 10,0

João Pessoa, 14 de agosto de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Caroline Delevati Colpo

Profa. Dra. Caroline Delevati Colpo (orientadora)

Universidade Federal da Paraíba

Andréa Karinne Albuquerque dos Santos

Profa. Ma. Andréa Karinne Albuquerque dos Santos (examinadora)

Universidade Federal da Paraíba

Maria Lívia Pacheco de Oliveira

Profa. Dra. Maria Lívia Pacheco de Oliveira (examinadora)

Universidade Federal da Paraíba

A todas as pessoas desassistidas que necessitam de oportunidades para exercerem a própria cidadania, em especial aos moradores da Comunidade Thiago Nery e a sua revolucionária líder Dona Boneca.

AGRADECIMENTOS

Por Júlia Melo

Agradeço a Deus, pelo dom da vida e por ter me amado desde o princípio, sendo o responsável por acompanhar todos os meus passos e guiar o meu caminho até aqui.

Aos meus pais, Josimar e Jannaína, por todo amor, cuidado, paciência e sabedoria. Por me proporcionarem, ao longo de todos esses anos, acesso à educação e conhecimento, me orientando e mostrando o mundo de forma ampla e contribuindo para a construção do meu caráter. A confiança de vocês me permitiu voar e estar exatamente onde estou hoje. Serei eternamente grata por acreditarem nos meus sonhos e nunca terem me deixado faltar nada, mesmo em momentos difíceis. Josi e Janninha, eu amo muito vocês!

Ao meu irmão, João, por todo companheirismo e paciência, que apesar de todas as diferenças, sempre será a pessoa que vou correr para dormir junto em meus dias de medo. Saiba que eu amo você.

Aos meus avós paternos, Graça e Sapé, e a minha avó materna, Jandira, por todos os ensinamentos, orações, mimos e zelo. O incentivo diário de vocês me motiva a não desistir dos meus objetivos. Obrigada por acreditarem em mim e no meu potencial e por se mostrarem sempre preocupados com minha saúde e bem-estar, prontos para me ajudarem no que for preciso. Eu amo vocês infinito e jamais conseguiria agradecer por tudo que fazem por mim.

Aos meus tios e primos, paternos e maternos, legítimos e de consideração, por todo apoio e incentivo. Pelas palavras amigas, motivacionais e por todo acolhimento. Cada momento nosso é único e está guardado em meu coração.

Aos meus amigos natalenses, em especial ao meu GC Xurupitas e agregados – Gabriel, Matheus, Vinícius, Daniel, Karla, Rayane e Dominique - que me acompanham desde o tempo da escola e se fazem presentes, mesmo que distantes fisicamente. Obrigada por estarem sempre ao meu lado, preocupados e interessados em saber como está minha vida, dando todo apoio e incentivo necessário, como também me estressando (faz parte). Eu sei o quanto vocês torcem, vibram e se alegram por cada conquista minha e por isso dedico este trabalho também a vocês. Gratidão por tanto e por sempre!

Ao meu "Trio Magela" - Carol e Débora - e as minhas amoras - Dani e Juci - por serem amigas tão maravilhosas e companheiras. Obrigada por estarem comigo todos os dias, no dia a dia, compartilhando as alegrias, as tristezas, os desesperos e loucuras dessa vida. Eu agradeço por vocês terem me aguentado falando bastante desse trabalho, e também, mesmo

sem saber, por me motivarem a não desistir. A preocupação e sinceridades de vocês para comigo é recíproca e eu só tenho mesmo a agradecer por tê-las juntinhas a mim.

Aos meus amiguinhos - Bia Miranda e Ramon - por compartilharem tantas leseiras e brincadeiras comigo, deixando a vida mais divertida. Obrigada por cada momento nosso, cheio de amor e piadas sem graça. Como também, a toda minha panelinha do CIEE - Ana Livia, Fernanda, Paula e Thaliane - por serem tão disponíveis e estarem sempre prontas para me ajudarem no que for preciso. De fato, vocês não valem nada, mas eu gosto de vocês.

Ao meu namorado Breno e toda sua família, por terem acompanhado, de perto, a construção deste trabalho, sendo as pessoas que mais me aguentaram nos meus dias difíceis, de estresse, onde eu só pensava em desistir. Vocês foram essenciais para tornar meus dias mais leves e alegres, sempre tão atenciosos e cuidadosos. Agradeço especialmente aos meus sogros, Liege e Neném, por terem me acolhido, me permitindo usufruir de vários recursos da casa e também fazer barulhos até tarde da noite devido as incansáveis reuniões realizadas com o grupo. Como também, agradeço a Kaio e a Vitória, que toparam se caracterizar, incorporando a ideia da ação do coronavírus, sendo fundamentais para conclusão deste projeto. Eu não poderia estar com outro parceiro, que além de ser o melhor para mim, ainda me presenteou com uma família maravilhosa. Como sou grata por ter vocês!

A todos os meus colegas de trabalho (Construtora NEO ABC), de estágio (Cerimonial da UFPB) e do curso, por partilharem das mais diversas experiências comigo, boas e ruins, construtivas e destrutivas, e estarem presentes em tantos momentos inesquecíveis e especiais.

A todos os meus professores do curso que se mostraram tão solícitos durante toda a graduação e compartilharam seus conhecimentos e habilidades da melhor forma possível. Em especial, agradeço às professoras Gislene Pereira e Maria Livia, por confirmarem minha paixão pela comunicação e pelas Relações Públicas, mostrando que estava no caminho certo. Vocês contribuíram tanto para minha formação profissional, como pessoal; e são minhas verdadeiras ícones de RP.

Agradeço também à minha orientadora Carol Colpo, que com seu jeitinho tipicamente do Sul, conquistou meu coração e pôde contribuir, mesmo que só no finalzinho da graduação, para o meu aprendizado e evolução. Obrigada por ser um ser humano tão iluminado e uma profissional tão apaixonada e dedicada no que faz. Sem o seu apoio, incentivo, puxões de orelhas e tapas na cara (num bom sentido) eu e os meninos não teríamos conseguido concluir este programa. Muita gratidão por tudo. Até mesmo pelos nossos momentos extra universidade.

A minha supervisora do estágio obrigatório, Hannah, a qual me acompanhou durante dois semestres da graduação, me ensinando tanto sobre o curso na prática e ajudando a superar obstáculos que nem eu sabia que era capaz. Obrigada por ser uma profissional de Relações Públicas admirável e por não ter poupado esforços para me ensinar e corrigir sempre que necessário. Cada erro foi um aprendizado e cada acerto uma vitória.

Aos meus dois colegas de classe que se tornaram verdadeiros amigos de vida, Washington e Roberta. Obrigada por existirem e serem seres humanos tão únicos e essenciais. Vocês foram meu braço direito durante toda a graduação e meus maiores apoiadores, sempre dispostos a me ajudarem e me verem bem. Obrigado por compartilharem de todos conhecimentos possíveis, acadêmicos ou não, e por contribuírem para minha evolução como mulher e ser humano. Sou muito sortuda por ter vocês esbarrado nessa vida com vocês.

Agradeço também ao meu amigo Thailan, que apesar de se mostrar ser uma pessoa “uó”, é um ser humano incrível. Obrigado por ser tão sincero e direto comigo, sempre me fazendo refletir e enxergar a vida como ela é.

Por fim, agradeço ao meu grupo, Rayanne, Renan e Washington, que sem eles toda a construção desse trabalho não seria possível, muita gratidão. Apesar de todos os obstáculos que surgiram no meio do percurso (a pandemia como o principal) e das nossas diferenças, não desanimamos e não nos desrespeitamos em nenhum momento. Sempre estivemos preocupados em ajudar e entender uns aos outros e fazer com que tudo desse certo. E deu! Ufa (rsrsrs)! Sentirei muitas saudades das nossas reuniões com tempo limitado no Zoom, sempre nos cortando nos melhores momentos das discussões, de praticamente morar na casa de vocês, mesmo que virtualmente, de todas as risadas e até dos momentos de estresses e desespero. Meu coração é só felicidade por termos chegados até aqui e eu só posso desejar que cada um de nós conquiste o mundo. Vocês são incríveis e estarão em meu coração para sempre. Obrigada por tudo!

AGRADECIMENTOS

Por Rayanne Allana

Primeiramente a Deus, meu Senhor e salvador, que é digno de toda honra. A Ele que desde sempre tem sido meu auxílio e protetor, que nunca me abandonou, nem tampouco permitiu que algum mal ocorresse durante esses anos de curso em que precisei enfrentar os perigos da estrada diariamente. A Ele toda glória para todo o sempre, Amém!

Agradeço aos meus pais, Fausto e Elizâma, que sempre se preocuparam com a minha educação e me incentivaram a chegar até aqui. Por seu amor e dedicação em minha criação. Por todo apoio emocional e por terem sempre palavras de ânimo que me motivaram a persistir, mesmo nos piores momentos dessa jornada. Se tivesse a chance de escolher pessoas para me trazerem ao mundo, teria escolhido exatamente vocês dois.

Em especial ao meu Pai, homem honrado, que me ensina muito além do que imagina com seu exemplo de persistência e determinação. Por me ajudar tanto no decorrer desse curso, por ter sempre os conselhos mais sábios e as soluções mais assertivas. Por participar do desenvolvimento deste trabalho e por ceder sua casa para que eu o desenvolvesse no momento em que eu fiquei sem computador. Obrigada por liberar sua Lan House, painho (rsrs). Meu amor pelo senhor é infinito!

Ao meu querido marido, Rony (“Vida”), por sua paciência e apoio nos dias mais difíceis. Por permanecer ao meu lado mesmo sem entender a razão para os meus momentos de estresse e desespero. Obrigada pelas noites nas quais precisei virar a madrugada estudando e que você decidiu dormir na sala para que eu não me sentisse sozinha. Tê-lo como parceiro é a prova do amor de Deus por mim. Eu te amo tudo!

Agradeço aos meus irmãos: Rayssa, Davi, Fausto Junior e Anna Helena, por estarem sempre comemorando minhas pequenas vitórias durante essa trajetória. Espero servir de exemplo e poder incentivar vocês a conquistarem seus sonhos, quando for a vez de vocês. Eu os amo muito!

Agradeço à minha orientadora, a Profa. Dra. Caroline Delevati Colpo, por seus conselhos e direcionamentos na realização deste trabalho. Por tamanha dedicação durante os meses de desenvolvimento. Seu apoio foi essencial para que conseguíssemos finalizar esse Programa, pois nos momentos em que nos encontrávamos perdidos e desestimulados, suas palavras de incentivo e encorajamento nos enchiam de esperança. Graças a suas orientações nos tornamos melhores do que esperávamos.

Agradeço às professoras Lívia Pacheco e Andréa Karinne por suas participações como Banca deste TCC. A escolha de seus nomes para essa responsabilidade não foi aleatória. Vocês foram ícones na nossa graduação. A persona do Relações Públicas. Sou muito fã!

Aos meus colegas de equipe, Júlia, Renan e Washington, por aceitarem a minha participação nesse Programa. Agradeço pela oportunidade de trabalhar com vocês, que são profissionais tão competentes, não apenas durante o desenvolvimento deste projeto, como em todo o decorrer da graduação. É sempre gratificante aprender coisas novas com vocês. Construímos uma amizade que espero levar para o resto da vida. Agradeço por serem tão compreensivos e parceiros, eu sou consciente do quanto sou chata e birrenta, e vocês me aturaram e ainda com várias serenatas aos finais das reuniões. Vocês foram a minha maior escola de ajuste de relacionamento (quem era ela, viu) e eu aprendi direitinho. Vocês não conhecem a palavra “limites”, e com isso irão muito além do que imaginam. Eu amo vocês!

À Júlia, obrigada por sempre apoiar minhas ideias e por impedir que eu desistisse de concluir o curso. Sua ajuda foi importantíssima na minha formação.

A Renan, agradeço pelo apoio desde antes do início das aulas. Por sua amizade e companheirismo. Por sempre me colocar pra cima quando estive mal. Apesar dos momentos de diferenças, essa jornada foi muito mais divertida com sua participação.

A Washington, sou grata por tanto conhecimento compartilhado. Suas experiências e dicas na área de Cerimonial me ajudaram demasiadamente nesses anos de curso.

Agradeço a alguém que fez uma grande diferença durante a minha formação, Hannah Barbosa, Relações Públicas da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. A quem tive a honra de ter como supervisora na disciplina de Estágio Obrigatório. Rendo-lhe a minha gratidão pela experiência compartilhada, mesmo que por pouco tempo. O Estágio sob a sua supervisão e a chance de acompanhar um pouco da rotina de uma profissional tão competente, é um privilégio para poucos, e eu fui uma dessas. Seu exemplo me encorajou a prosseguir e chegar até aqui. Todas as correções foram muito válidas para que eu entendesse o tamanho da responsabilidade que carrego como profissional de Comunicação. A senhora é incrível!

A todo o grupo docente e administrativo do Curso de Relações Públicas da UFPB. Nós somos privilegiados por termos pessoas tão envolvidas com a causa. Pessoas que não medem seus esforços para nos ensinar além da sala de aula. Profissionais admiráveis a quem rendo a minha admiração e gratidão. Cito, especialmente, os professores Fellipe Brasileiro e Lívia Pacheco, pelos momentos de descontração e aconselhamento, que tornaram as noites mais leves e agradáveis. Como também às professoras inspiradoras Gislene Pereira, Laíz

Silveira e Andréa Karinne, por serem mulheres incríveis e professoras excepcionais, transformam o ato de estudar em uma experiência envolvente. Também ao Mestre Professor André Luiz, grande ser humano, que me ensinou muito sobre a área de eventos, a qual sou uma grande fã.

Aos colegas que conheci no curso, e com os quais pude conviver e aprender a amar e respeitar cada um do seu jeitinho. Espero reencontrá-los futuramente como grandes profissionais.

Por todas as orações e pela compreensão com a minha ausência justificada, agradeço aos meus avós José Gomes, Solidade, Elpídio e Maria do Socorro. Usei de seus grandes exemplos de vida para crescer em sabedoria e espero tê-los orgulhado de alguma forma.

Aos meus tios e primos por todos os momentos em que pude desabafar e receber o carinho e conforto destes. Cada um, de forma particular, fez parte dessa jornada junto comigo, torcendo e vibrando a cada passo dado.

Agradeço aos meus colegas de trabalho (Armazém Paraíba - Filial SPE) que sempre torceram para que eu concluísse com êxito, tanto este TCC, quanto a minha graduação. O apoio e motivação diários, rendeu-me ânimo para persistir e não desistir em meio ao cansaço. Quando crescer quero ser uma profissional tão competente quanto vocês são.

Aos meus amigos que sempre me apoiaram e incentivaram meu crescimento profissional e pessoal: Maria Wlliana, Carol, Thales, Nildo, Janelbia, Elton e John. Ter incentivadores como vocês em nossa vida faz toda a diferença. Como também à minha querida sogra, a qual tenho enorme admiração e respeito, obrigada por seu cuidado comigo, a tenho como uma segunda mãe.

Por fim, agradeço à Instituição UFPB por defender a educação e a pesquisa. Agradeço pela oportunidade de crescer como pessoa e profissional. E por me proporcionar enxergar o mundo com outros olhos após esses anos de formação.

AGRADECIMENTOS

Por Renan Dantas

Agradeço primeiramente a Deus, criador de tudo e todos, no qual sem a sua eterna misericórdia eu não teria chegado até aqui. Porque Dele e por Ele, e para Ele, são todas as coisas; glória, pois, a Ele eternamente. Amém. *Romanos 11: 36*.

A minha mãe que mesmo em meio a todas as dificuldades que a vida colocou em nossa caminhada, sempre lutou para me oferecer o melhor possível. Pode ter certeza que sem seu carinho, cuidado e esforço, eu não seria o que sou hoje. Aos meus avós, que com sua garra e esforço, me inspiram a ser alguém melhor todos os dias. Não posso deixar de mencionar todos os meus familiares, pois, a família sempre será à base de tudo. Amo vocês!

Agradeço muito a minha digníssima esposa Larissa Meireles, por todo apoio, ajuda e paciência, não foi fácil ter que dividir os horários de uso do notebook, para que pudéssemos realizar nosso trabalho de conclusão, mas vencemos e podemos declarar que até aqui o Senhor nos ajudou. Te amo! E sempre terás meu apoio em tudo que fores fazer.

Agradeço a todos os meus amigos, que no tempo de escrita desse trabalho de conclusão foram um verdadeiro teste para o meu foco. Nunca recebi tantos convites como nesse tempo.

Agradeço a todos os colegas e amigos da academia, a vivência ao lado de cada um foi de extrema importância para o meu crescimento acadêmico e pessoal. Em especial agradeço muito a este grupo maravilhoso. Quem diria que uma Natalense, uma Sapeense, um Pessoense e um Recifense poderiam se unir e construir um relacionamento tão especial, vocês são admiráveis e merecem conquistar o mundo. Obrigado por todos os momentos de risadas, raivas, desesperos e etc. Julia Melo, você foi uma líder incrível, sempre disposta e dedicada, com você não teve tempo ruim. Rayanne, a menina das palavras difíceis, nunca duvide de seu potencial. Tu és gigante! E Washington Lopes, o cara dos eventos, mestre de cerimônias, produtor, entre outras qualidades, sua alegria é contagiante! OS RP's VÃO DOMINAR O MUNDO!

Toda a minha gratidão aos professores, o amor pelo ensino que vocês demonstram é contagiante, podem ter certeza que vocês tornaram essa caminhada mais que especial. E não posso deixar de honrar a nossa orientadora, Carol Colpo, em tão pouco tempo conquistou a todos com sua força e nos sacudiu de uma maneira incrível. Obrigado por me mostrar que eu posso ir além daquilo que eu achei que era meu limite.

Mas, como está escrito: “Nem olhos viram, nem ouvidos ouviram, nem jamais penetrou em coração humano o que Deus tem preparado para aqueles que o amam”. / *coríntios 2.9*

AGRADECIMENTOS

Por Washington Lopes

Primeiramente sou grato a Deus pelo privilégio de ser quem sou, por ter o que tenho, por ser rodeado de amor pelos meus familiares e amigos, por poder acordar todos os dias e sobreviver, por todas as oportunidades que me foram oferecidas para que eu pudesse chegar até aqui com a conclusão da minha primeira graduação. Que talvez não seria possível se eu tivesse nascido na geração dos meus pais, por exemplo, principalmente numa universidade pública. Agradeço especialmente por isso, pois infelizmente continuo sendo uma exceção na história desse país dentre as milhares vidas de pessoas pobres e/ou pretas que não tiveram ou não têm as mesmas oportunidades que eu, sendo eu a primeira pessoa da minha família a conseguir um diploma numa universidade pública, gratuita e de qualidade, a Universidade Federal da Paraíba, que almejo ser ainda mais inclusiva e equitativa. Por esse privilégio, meu coração é mais que Gratidão!

Antes dos seguintes agradecimentos, dedico a conquista da conclusão dessa importante etapa na minha vida a duas pessoas que infelizmente não podem estar presentes em vida, mas que estão presentes nas minhas maiores lembranças e no meu coração. Seria inexplicável a minha felicidade em tê-los aqui hoje. Por isso, onde quer que estejam, dedico-lhes esta conquista:

A José Luiz Lopes (*in memorian*), Vovô Zuza, chamado assim carinhosamente por mim e pelos seus outros cinco netos, que foi a base de tudo na vida do meu pai e, conseqüentemente, na minha. Um grande homem batalhador, pobre, negro, analfabeto, que saiu do interior de Pernambuco para ganhar a vida na capital, conseguindo êxito e depois sendo possível levar seus pais e irmãos, ajudando-lhes a conseguirem oportunidades que transformaram suas vidas. Por ter proporcionado momentos incríveis a nossa família – inclusive saudades dessa sensação – por me fazer ter o privilégio de passar os melhores momentos da minha infância ao seu lado, principalmente nos nossos passeios aos domingos juntos, que ao perceber uma certa preocupação da minha mãe, por irmos sozinhos, sempre falava para ela: “Fica tranquila Luciene, tá comigo, tá com Deus” (que saudades Vovô, escrevo essas palavras chorando, lembrando de tudo que vivemos juntos. Ver a maneira com que o senhor partiu foi um dos momentos que mais me deram forças para não desistir. Todo meu amor e eterna gratidão!).

E a Valdenice Jeronimo (*in memorian*), Tia Nicinha, tia-avó que foi uma das maiores inspirações da minha vida, por ter vindo de baixo e ter conseguido se profissionalizar, se

tornando uma enfermeira negra incrível, que exerceu muito bem seu papel de profissional da saúde na sociedade, especialmente comigo, uma criança traquina, que vivia se acidentando por aí – risos. Por ter sido a responsável de um suporte financeiro precursor de uma educação melhor na trajetória da minha mãe e na minha (obrigado por tudo tia, nunca me esquecerei dos seus ensinamentos, te amo).

Continuo agradecendo agora a minha mãe, Luciene Jeronimo, razão da minha existência, a maior professora que eu já tive na minha vida, por me ensinar tão bem às lições da escola desde pequeno, por me dar todo o amor do mundo, por sempre procurar me compreender, me apoiar e renunciar do seu conforto para garantir o meu e o do meu irmão (mainha, sem você eu não seria nada. Te amo infinitamente).

Ao meu pai, Wellington Lopes, por todo esforço que fez e faz para garantir que nunca me faltasse nada, por cada dia que estava ao meu lado, principalmente nos momentos em que eu não estava bem de saúde, desde criança até hoje, virando noites nos hospitais para garantir o meu bem-estar, por sempre apoiar minhas escolhas, mesmo sabendo da grande possibilidade de dar errado, pelo amor que eu sinto em cada uma das suas ações como pai que quer o bem do seu filho, por todos os conselhos e por me fazer sentir tão protegido (painho, te admiro muito, obrigado por tudo, te amarei até o último segundo da minha vida).

Ao meu irmão, Wendel Lopes, por abraçar minhas ideias, dando continuidade a função que seria minha, na escola da nossa mãe - fonte do sustento da nossa família - durante a minha ausência nesses quatro anos em que precisei morar e estudar a aproximadamente cem quilômetros longe de casa, por ser essa pessoa de um coração enorme disposto a ajudar o próximo e a fazer o bem, por cada momento de alegria ou dificuldade que passamos unidos, dando a força necessária aos nossos pais (irmão, você é o melhor irmão de sangue que Deus poderia ter me dado, nunca duvide do seu potencial, você pode ir mais que longe, te amo muito e obrigado).

Agradeço também, aos meus avós maternos, Maria Enilda e Antônio Jeronimo, grandes batalhadores e referências que fazem parte da pessoa que sou hoje. Chamo de vovó Ninida desde pequeno, minha cozinheira de mão cheia, por fazer o que pode para me dar um suporte necessário sempre que preciso, por cada ensinamento, desde suas experiências vividas até as receitas de comidas - inclusive a do feijão - que eu precisei aprender rapidamente quando fui morar sozinho. Vovô Toinho, meu porto seguro, o homem mais paciente que eu conheço na vida, por todo cuidado, carinho e atenção que sempre teve comigo, por me entender tão bem, me apoiar e como um sábio que é, por falar as coisas certas nos momentos certos, me motivando e me fazendo acreditar, para não desistir, que no final

tudo vai dar certo (meus avós, obrigado por sempre me acolherem tão bem, eu nunca irei esquecer tudo que fizeram e fazem por mim, amo vocês com a vida).

A minha avó paterna, Maria do Carmo, para mim e para seus outros cinco netos, vovó Carminha, por todo carinho de sempre, por ter cuidado de mim com todo amor do mundo na minha infância, quando meus pais iam trabalhar, por ter salvado a minha vida aos cinco anos, quando cheguei a cair do primeiro andar na sua casa, foi quem no desespero em me ver desmaiado no chão, me pegou nos braços e me balançou até que visse uma reação minha, evitando uma hemorragia interna, mesmo sem saber. Se não fosse por ela, talvez eu não estivesse aqui hoje para agradecer (vovó, a senhora significa muito para mim, estou com saudades de comer o mungunzá delicioso que a senhora faz todos os domingos para vender, eu te amo muito e obrigado).

A minha madrinha Katiolane, ao meu padrinho George e a todas as pessoas da minha família que de alguma forma contribuíram para que eu chegasse até aqui, seja com conselhos, com orações, com boas energias, com palavras de carinho ou até mesmo com atitudes importantes que significaram muito para mim, eu senti daqui. Obrigado a todos e todas.

As minhas melhores amigas/irmãs, Mirella Oliveira e Eduarda Oliveira, por sempre estarem comigo, me apoiando, suportando, compreendendo e ensinando tantas coisas boas, às vezes até sem perceberem, mas eu aprendo tanto. Os dias de isolamento social que passamos juntos foram essenciais ao lado delas para continuar a seguir nessa trajetória. Por me considerarem parte da família, me permitindo compartilhar do amor de dona Margarida, mãe delas e uma segunda mãe para mim. Obrigado as três, por tanta consideração, amor e cumplicidade.

Aos meus amigos Cassia Bruna, Luiz Layon, Wellington Bernardo, Vitória Rayny e Sérgio Rodrigues, pelo elo que construímos ao longo desses anos e que perdura até hoje, por cada sorriso sincero que arrancaram de mim, por me apoiarem sempre que possível nos eventos do Educandário Mundo da Criança e por serem cúmplices das minhas mais mirabolantes ideias.

A Ailton Vieira, Danilo Santos e a Heloísa Bárbara, amigos que a UFPB me deu, da metade para o final do curso, que em tão pouco tempo, já passaram a significar muito para mim.

Aos colegas do curso de Relações Públicas da UFPB, que escolheram essa profissão e seguem resistindo para que ela se legitime cada vez mais. Aos que me acolheram quando tudo começou e me despertou a vontade de continuar. Aqueles que chegaram depois e os que não puderam continuar. Em especial, aos colegas do Centro Acadêmico de Relações Públicas

da UFPB, onde atuamos com a gestão Voz de Fato. Fazer parte do movimento estudantil com vocês foi uma das maiores experiências da vida acadêmica. Inclusive, parabéns aos que continuam fazendo uma gestão excelente, mesmo em tempos tão difíceis e pelo maravilhoso projeto RP em casa.

A minha equipe desenvolvedora deste TCC, Rayanne Allana, Renan Dantas e em especial a Júlia Melo, minha grande amiga parceira desde o começo do curso até hoje, de um coração enorme e que eu amo muito com a vida. Agradeço a esta equipe por termos nos dedicados tanto em construir algo maior, pôr um fim comum, pois para mim não foi só um trabalho de conclusão de curso, mas uma experiência que nos possibilitou compreender mais nossas diferenças, prioridades, fraquezas e nossas forças, na intenção de gerar uma transformação social na vida de muitas pessoas desassistidas. Cada noite mal dormida, várias horas de reuniões virtuais, cada conversa pelo *WhatsApp*, valeram muito a pena. Só tenho que agradecer a vocês e me desculpar por qualquer coisa nessa nossa trajetória.

Aos meus docentes do curso de Relações Públicas, que aprendi tanto e foram mais que professores e professoras, exercendo além da sua profissão. Prof. Dr. Felipe Brasileiro, Profa. Dra. Maria Lívia, Prof. Me. Gustavo Freire, Prof. Ma. Gislene Pereira, Profa. Ma. Laíz Silveira, Profa. Dra. Josilene Ribeiro, Profa. Ma. Andréa Karinne e em especial a minha professora Orientadora, Prof. Dra. Carol Colpo, minha grande inspiração, que me fez entender ainda mais sobre o profissional de comunicação que eu quero ser, pela grande parceria e por ser precursora de todo assistencialismo na construção deste trabalho.

As pessoas que me ensinaram muito sobre cerimonial e protocolo no tempo de estágio que fiz no Cerimonial da UFPB. A minha ex-chefe, Elenice Monteiro, por toda compreensão, por todo carinho e parceria para que eu pudesse continuar a exercer tão bem minhas funções de Cerimonialista e Mestre de Cerimônias. Função essa que tive como grande referência, o Prof. Dr. André Luiz, que me ensinou tanto com todos os seus detalhes meticulosos e por toda força que sempre me deu para que eu pudesse narrar uma cerimônia com excelência, como ele sempre faz, deixo aqui toda minha admiração e gratidão. A colega de trabalho, Mayara Sousa, que se tornou amiga e me deu a oportunidade de trabalhar, também ao seu lado, nos eventos da sua empresa, Nobil Cerimonial. Eu só tenho a agradecer por toda confiança que me foi depositada e por cada evento que fizemos juntos, você sempre será uma referência profissional para mim, obrigado por me ensinar tanto. Agradeço também a Andressa Cunha e a Wellington Amorim por terem se tornado uma grande parceria dentro e fora do Cerimonial da UFPB, por toda paciência e apoio quando tudo era novo para mim,

vocês também são grandes profissionais que levarei toda experiência adquirida para toda vida.

Aos meus colegas de trabalho da Administração do Shopping Pátio Altiplano e da Construtora NEO ABC, por terem me acolhido tão bem, por termos criado vínculos essenciais para o meu desenvolvimento como profissional, na oportunidade que me foi dada em exercer minha profissão de comunicador ao lado de cada um.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que passaram na minha vida e que foram importantes para que eu chegasse até aqui. Cada um de vocês foi essencial para me construir/desconstruir na pessoa que sou/estou hoje, vocês me ensinaram muita coisa e eu aprendi. Obrigado!

Tudo isso vindo da favela, reconhecendo o meu local de exceção dentre muitos e muitas, que nunca tiveram ou nunca poderão ter as mesmas oportunidades que eu tive, caso este país não vier a mudar. Mas continuarei fazendo o que estiver ao meu alcance para que essa situação seja diferente, ciente de que não posso mudar o mundo sozinho, mas posso fazê-lo melhorar, influenciando outras pessoas a continuarem - para que outras pessoas pretas possam ser cada vez mais protagonistas das suas próprias histórias. Afinal, como ecoado por Marcelo Falcão “Falaram pra gente que não seria possível, se começar foi fácil, difícil vai ser parar”.

Gratidão! Cada pedacinho da vivência e do aprendizado com as pessoas que foram citadas aqui, me fizeram assim. Eu nunca vou parar, por vocês. Valeu a pena!

*“Tudo quanto te vier à mão para
fazer, faze-o conforme as tuas
forças...” (Eclesiastes 9:10a)*

RESUMO

A vida em sociedade exige organização para que os ciclos e processos sociais sejam completados e efetivos. Na propagação de uma mensagem precisa-se que esta atinja claramente a quem é destinada. Diante disso, necessita-se que haja a preocupação com os processos de comunicação e com a continuidade e o fortalecimento do relacionamento entre indivíduos que atuam juntos por alguma causa. Para a elaboração de estratégias que facilitem a evolução desses relacionamentos e a interpretação correta dos discursos emitidos, o profissional de Relações Públicas contribui positivamente, por conhecer as ferramentas adequadas para cada objetivo, e por sua sensibilidade na busca por entender as necessidades específicas de cada público. Mediante esta necessidade, o presente trabalho consiste na construção de um Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery, João Pessoa - PB, que convive frequentemente com a participação de projetos sociais que lhes contribuem nas faltas deixadas pelo assistencialismo do Estado - responsável por prover condições favoráveis à sobrevivência e vida em sociedade. Diante da realidade vivenciada em grande parte do mundo com a pandemia do Coronavírus, ações dos projetos sociais ativos na comunidade têm se acentuado de forma significativa. A partir de pesquisa institucional e análises sobre o cotidiano dos moradores da Thiago Nery, foram elaboradas três ações que propõem o aprimoramento dos processos comunicacionais na comunidade e mais uma ação direcionada a conscientização sobre o Coronavírus, as quais não foram completamente executadas devido às medidas de isolamento social impostas para a não propagação da doença Covid-19. A partir desta elaboração pôde-se observar a importância da comunicação bem elaborada para o entendimento legítimo de alguma mensagem direcionada a públicos diferentes, assim como, a possibilidade de utilizar ferramentas simples nas resoluções de ruídos na comunicação.

Palavras-chave: Relações Públicas. Comunicação. Projetos sociais. Coronavírus.

ABSTRACT

Life in society requires organization so that social cycles and processes are completed and effective. In the propagation of a message, it is necessary that it clearly reaches the intended audience. Therefore, it is necessary to be concerned with the communication processes and with the continuity and strengthening of the relationship between individuals who work together for some cause. For the elaboration of strategies that facilitate the evolution of these relationships and the correct interpretation of the speeches issued, the Public Relations professional contributes positively by knowing the appropriate tools for each objective, and by his sensitivity in the search to understand the specific needs of each public. In view of this need, the present work consists of the construction of a Public Relations Program for the Community Thiago Nery, João Pessoa - PB, which often coexists with the participation of social projects that contribute to the lack of assistance left by the State - responsible for providing favorable conditions for survival and life in society. In view of the reality experienced in a large part of the world with the Coronavirus pandemic, the actions of social projects active in the community have increased significantly. Based on institutional research and analyzes on the daily lives of Thiago Nery residents, three actions were developed that propose the improvement of communication processes in the community and one more action aimed at raising awareness about the Coronavirus, which were not carried out due to the isolation measures imposed to prevent the spread of Covid-19 disease. From this elaboration, it was possible to observe the importance of well-designed communication for the legitimate understanding of some message aimed at different audiences, as well as that it is possible to use simple tools in the resolution of noise in communication.

Key words: Public relations. Communication. Social projects. Coronavirus.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	26
2 PESQUISA INSTITUCIONAL.....	28
2.1 DADOS CADASTRAIS DA ORGANIZAÇÃO	28
2.2 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO	31
2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	35
2.4 ECONOMIA ORGANIZACIONAL.....	38
2.5 ANÁLISE DOS PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO.....	42
2.5.1 Características dos Públicos	43
2.6 ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL	45
2.7 ANÁLISE DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO.....	46
2.7.1 Instrumentos de comunicação.	47
2.8 ANÁLISE DO CENÁRIO ORGANIZACIONAL.....	50
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	52
4 PESQUISA DE OPINIÃO.....	58
5 DIAGNÓSTICO	61
5.1 ANÁLISE INTERNA	61
5.2 ANÁLISE EXTERNA	62
5.3 FECHAMENTO DO DIAGNÓSTICO.....	69
6 PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS....	71
6.1 TÍTULO.....	71
6.2 JUSTIFICATIVA	71
6.3 OBJETIVOS	72
6.3.1 Questões Externas.....	72
6.3.2 Questões Internas	72
6.3.3 Covid-19.....	72
6.4 PÚBLICOS	72
6.5 AÇÕES PROPOSTAS	73
6.5.1 Ação nº 1: Manual para uso do Instagram.....	73
6.5.1.1 Justificativa.....	73
6.5.1.2 Públicos	74
6.5.1.3 Estratégia.....	74
6.5.1.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados.....	74
6.5.1.5 Orçamento	74

6.5.1.6 Cronograma.....	75
6.5.2 Ação nº 2: Termo de Compromisso	75
6.5.2.1 Justificativa.....	75
6.5.2.2 Público.....	76
6.5.2.3 Estratégia.....	76
6.5.2.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados.....	76
6.5.2.5 Orçamento	76
6.5.2.6 Cronograma.....	77
6.5.3 Ação nº 3: Livro do Morador	77
6.5.3.1 Justificativa.....	77
6.5.3.2 Público.....	78
6.5.3.3 Estratégia.....	78
6.5.3.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados.....	78
6.5.3.5 Orçamento	78
6.5.3.6 Cronograma.....	79
6.5.4 Ação nº 4: Representação teatral sobre a conscientização contra o novo coronavírus	79
6.5.4.1 Justificativa.....	79
6.5.4.2 Públicos	80
6.5.4.3 Estratégia.....	80
6.5.4.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados.....	80
6.5.4.5 Orçamento	80
6.5.4.6 Cronograma.....	81
7 RELATÓRIO DAS AÇÕES EXECUTADAS	82
7.1 MANUAL PARA USO DO INSTAGRAM	82
7.1.1 Execução	82
7.1.2 Avaliação	86
7.2 TERMO DE COMPROMISSO ENTRE AS PARTES.....	88
7.2.1 Execução	88
7.2.2 Avaliação	89
7.3 LIVRO DO MORADOR.....	91
7.3.1 Execução	91
7.3.2 Avaliação	93
7.4 REPRESENTAÇÃO TEATRAL	93
7.4.1 Execução	93
7.4.1.1 Fotos da execução	96

7.4.2 Avaliação	98
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	99
REFERÊNCIAS.....	101
ANEXO 1.....	104

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Localização da Comnidade Thiago Nery	28
Figura 2 – Comunidade do Aratu.....	30
Figura 3 – Comunidade do Sonho Verde.....	31
Figura 4 – Comunidade Thiago Nery	31
Figura 5 – Escolinha Dona Boneca.....	34
Figura 6 – Pirâmide de Maslow	40
Figura 7 – Perfil do <i>Instagram</i> da Escolinha Dona Boneca.....	47
Figura 8 – Perfil do <i>Instagram</i> do Menino Buchudo	48
Figura 9 – Publicações no <i>Instagram</i> do Menino Buchudo.....	48
Figura 10 – Perfil do <i>Instagram</i> Isso é da sua conta.....	49
Figura 11 – Publicações do Isso é da Sua Conta.....	49
Figura 12 – Primeira visita à comunidade	59
Figura 13 – Segunda visita à comunidade	60
Figura 14 - Gravação do Programa da Eliana	64
Figura 15 – Quadro “Pegadinha do Bem”	65
Figura 16 – Desafios no Programa da Eliana.....	66
Figura 17 – Premiação no Programa da Eliana.....	67
Figura 18 – Vakinha Escola Comunitária Dona Boneca	68
Figura 19 – Apoiadores da Vakinha Escola Comunitária Dona Boneca	69
Figura 20 - Manual para Uso do Instagram	82
Figura 21 – Continuação do manual, parte 1	83
Figura 22 – Continuação do manual, parte 2	85
Figura 23 – Questionário de “ <i>feedback</i> ” do manual Parte 1	87
Figura 24 – Questionário de “ <i>feedback</i> ” do manual Parte 2	87
Figura 25 – Questionário de “ <i>feedback</i> ” do manual Parte 3	88
Figura 26 – Termo de responsabilidade.....	89
Figura 27 - Questionário sobre Termo de Compromisso Parte	90
Figura 28 – Questionário sobre Termo de Compromisso Parte 2.....	90
Figura 29 – Modelo do livro do morador.....	91
Figura 30 - Modelo do livro do morador, parte 2	92
Figura 31 – Fotos da encenação	96

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Identificação e Mapeamento dos Públicos	42
Quadro 2 – Análise de SWOT	50
Quadro 3 – Resumo das ações propostas para a Comunidade Thiago Nery.....	73
Quadro 4 – Orçamento para a ação nº 1: Manual para uso do Instagram	75
Quadro 5 – Cronograma para a ação nº 1: Termo de Compromisso.....	75
Quadro 6 – Orçamento para a ação nº 2: Termo de Compromisso	76
Quadro 7 – Cronograma para a ação nº 2: Termo de Compromisso.....	77
Quadro 8 – Orçamento para a ação nº 3: Livro do Morador	78
Quadro 9 – Cronograma para a ação nº 3: Livro do Morador.....	79
Quadro 10 – Orçamento para a ação nº 4: Representação Teatral	80
Quadro 11 – Cronograma para a ação nº 4: Representação teatral	81
Quadro 12 - Roteiro da Representação Teatral.....	93

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) consiste na elaboração de um Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery. Este programa foi inicialmente pensado, tendo como foco o público de mulheres desempregadas da comunidade. As estratégias seriam uma forma de incentivo ao empreendedorismo feminino, com uma proposta ligada à economia criativa e, conseqüentemente, propiciando o desenvolvimento da localidade.

A primeira etapa do programa, contendo o briefing e o pré-projeto, chegou a ser entregue na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso I. No entanto, a equipe criadora do programa, sob a orientação da Profa. Dra. Caroline Delevati Colpo, precisou alterar o tema e o direcionamento deste documento, tendo em vista a crise inesperada ocasionada pela disseminação do coronavírus (SARS-CoV-2).

A Covid-19 (doença ocasionada pelo coronavírus) logo ultrapassou fronteiras espalhando tensão e mortes por mais de 180 países, tendo seu primeiro caso no Brasil no dia 26 de fevereiro de 2020, no estado de São Paulo e logo atingiu muitos estados (AQUINO e MONTEIRO, 2020). Como forma de diminuir a propagação do vírus, alguns governos estaduais têm emitido decretos para que a população permaneça em isolamento social, como foi o caso do Governo do Estado da Paraíba.

Apesar da nova realidade, devido ao contato já estabelecido com a comunidade, o grupo desenvolvedor deste Programa optou apenas por trocar o tema e permanecer com o mesmo objeto de estudo. Decorrente das primeiras pesquisas realizadas junto a comunidade, notou-se alguns *déficits* nos processos de comunicação, tanto internamente, quanto com seus públicos externos. E em virtude dessa necessidade, as ações propostas no presente Programa foram elaboradas.

A segunda etapa consistiu na elaboração da Pesquisa Institucional com base nas informações colhidas na Comunidade Thiago Nery. Por meio dessa, definiu-se o novo direcionamento para o programa com a definição da problemática a ser abordada.

A partir dessa problemática, iniciou-se a terceira etapa, que consistiu no desenvolvimento da fundamentação teórica, contendo uma seleção de teorias e conceitos pertinentes ao contexto e ao tema abordado neste trabalho. Em sua maioria, foram apresentados autores relacionados às Relações Públicas e ao estudo da comunicação de um

modo geral, no entanto, foi necessário mapear a realidade mundial ocasionada pela pandemia do Coronavírus.

Esse arcabouço teórico foi o que deu embasamento para a construção do diagnóstico, juntamente com a Pesquisa Institucional, que vem a ser a quarta etapa deste programa. Nessa fase foram elaboradas as estratégias mediante ao que foi analisado pela equipe idealizadora, para que, a partir destas estratégias, fosse elaborado o Programa de Relações Públicas. Esta vem a ser a quinta etapa.

O Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery foi composto por quatro ações de comunicação, as quais foram estruturadas com o objetivo de contribuir para a manutenção e melhoria dos processos comunicacionais necessários na comunidade. Apesar da elaboração detalhada das ações, não foi possível que estas fossem realizadas dentro do prazo estabelecido no calendário da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), devido às recomendações de isolamento social, ficando acordado que sua execução deverá ocorrer assim que essa situação for normalizada.

Diante do formato modelo de Programa de Relações Públicas disponibilizado pela Coordenação do curso de Relações Públicas da UFPB, notou-se a necessidade de uma alteração na estruturação, trazendo a fundamentação teórica para depois da Pesquisa Institucional, visto que essa será tomada por base em todo o desenvolvimento do Programa. Para tanto, seguem todas as etapas exigidas no modelo, apenas organizadas em uma sequência alterada.

2 PESQUISA INSTITUCIONAL

A pesquisa institucional foi elaborada junto a Comunidade Thiago Nery. As informações foram levantadas a partir de conversas com os moradores da comunidade e visitas *in loco*, realizadas nos dias 12 de setembro de 2019, 17 de outubro de 2019, dia 07 de fevereiro de 2020 e 28 de maio de 2020 (cumprindo as recomendações de proteção contra a Covid-19), com o objetivo de detalhar e analisar tudo o que acontece na comunidade.

2.1 DADOS CADASTRAIS DA ORGANIZAÇÃO

A Comunidade Thiago Nery faz parte de um conjunto de comunidades que são popularmente conhecidas como Comunidade do Iraque, a qual está subdividida em: Comunidade do Aratu, Comunidade Sonho Verde e Comunidade Thiago Nery, todas lideradas por mulheres que buscam fazer a diferença em seu território.

A comunidade está localizada no bairro de Mangabeira VIII - Cidade Verde, na zona Sul da capital paraibana, João Pessoa. Esse bairro apresenta-se como um dos principais bairros da cidade e também como o mais populoso, onde possui cerca de 75,9 mil habitantes em uma área territorial de 1.069 hectares. (TELES, 2014). Além do mais, se destaca pelo seu pólo comercial, que atrai diversas lojas de diferentes segmentos, assim como bancos, farmácias, complexos hospitalares, penitenciárias, escolas públicas e privadas, órgãos públicos, federais e estaduais, e até, Shopping Center.

Figura 1 - Localização da Comunidade Thiago Nery



Fonte: Google Maps, 2020.

A liderança da Comunidade Thiago Nery concentra-se em Adeilda da Silva, mais conhecida como “Dona Boneca”, que através da Escolinha Dona Boneca, uma escola de

reforço escolar, fundada por ela, em um espaço do seu barraco e mantida pelo trabalho de professores voluntários e por doações, dá apoio às crianças entre 02 e 12 anos de idade.

É por intermédio da “escolinha” que as crianças da comunidade, e das comunidades vizinhas (Aratu e Sonho Verde), são assistidas com o incentivo à educação, ao aprendizado e ao recebimento de alimentação, pois nem sempre conseguem se alimentar em suas casas. Ou seja, é um espaço no qual elas brincam, aprendem, comem e, além disso, começam a dar pequenos passos para a construção de um futuro melhor e mais digno.

A comunidade que antes era conhecida apenas pela violência e pelo tráfico de drogas, passou a ser conhecida também, através da Escolinha Dona Boneca, ultrapassando a visibilidade local e tornando-se conhecida nacionalmente, quando Dona Boneca participou dos quadros “pegadinha do bem” e “dia de sorte” do Programa da Eliana, exibido no dia 01 de dezembro de 2019, pelo canal de rede aberta e nacional, SBT.

Ao falar da Comunidade Thiago Nery, a Escolinha Dona Boneca está diretamente atrelada a sua existência, pois é um lugar que se tornou referência dentro da comunidade, tanto para seus moradores, quanto para os seus públicos externos, por sua capacidade de resistência às adversidades. É a partir da visibilidade da “escolinha” que a comunidade é procurada por movimentos sociais, organizações não-governamentais e movimentação da sociedade civil.

Apesar de ser mostrada de diversas maneiras em perfis das redes sociais, programas de TV e jornais, não possui perfis criados e geridos por pessoas da própria comunidade¹. Toda a geração de conteúdo que diz respeito à comunidade é veiculada por pessoas e canais de comunicação externos, que recebem informações através de moradores da comunidade, de fatos ocorridos na mesma, tanto em um viés positivo, quanto negativo. Assim, o conteúdo gerado sobre a comunidade tem sempre um olhar externo.

Um exemplo disso é a página do *instagram* @escolinhadadonaboneca, criada e gerida por voluntários da escola. Ela é utilizada apenas para replicar ações sociais que acontecem na comunidade, sem nenhuma produção de conteúdo sobre a mesma. Ou seja, são pessoas externas mostrando as ações que acontecem na comunidade, apenas com seus olhares externos.

Quanto ao posicionamento do Governo do Estado da Paraíba e da Prefeitura Municipal de João Pessoa, no que se refere a toda e qualquer ocupação do território, mostra-se praticamente inexistente. Por não ser, ainda, um conjunto habitacional reconhecido

¹ Até a data da escrita deste trabalho - 15 de junho 2020.

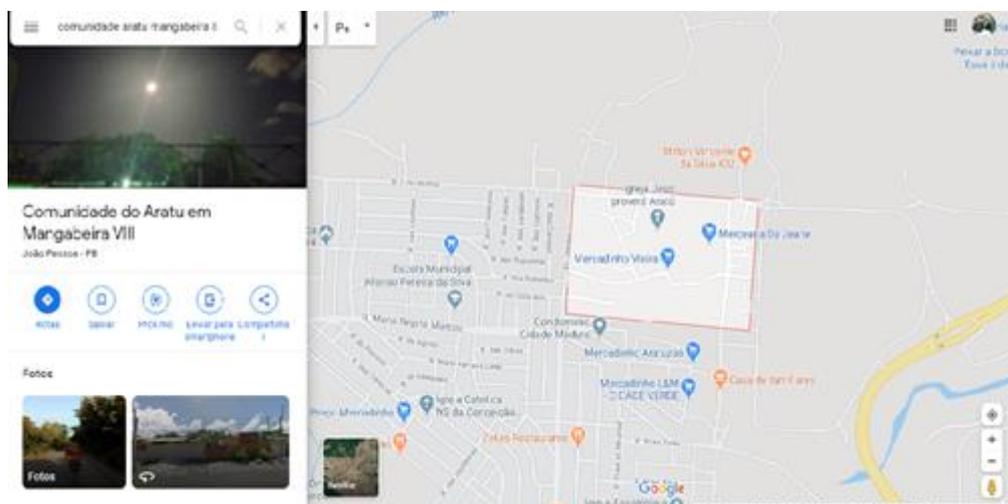
formalmente por ambos, é como se não existissem pessoas habitando esse território, tornando todos os moradores e suas famílias, seres invisíveis perante o poder público.

Segundo informações coletadas pelo grupo, em visitas à Secretaria Municipal de Habitação Social (SEM HAB) da Prefeitura de João Pessoa e à Companhia Estadual de Habitação Popular (CEHAP) do Governo do Estado da Paraíba, o território da Comunidade Thiago Nery pertence, uma pequena parte, ao Governo do Estado da Paraíba e, uma parte maior, ao Governo Federal. Diante disso, o Governo da Paraíba se abstém de suas responsabilidades por entender que o Governo Federal é responsável pela área, assim como, a Prefeitura da cidade, pois atribui o compromisso ao Governo do Estado. Ou seja, ambos não tomam o devido posicionamento.

Essa realidade se apresenta em decorrência, principalmente, da não oficialização da comunidade, pois de acordo com a CEHAP, a Comunidade de Dona Boneca, ou Comunidade Thiago Nery, não existe. Todo o território popularmente conhecido como Comunidade do Iraque se resume a Comunidade do Aratu, que dentre as três comunidades (Aratu, Sonho Verde e Thiago Nery), é a única reconhecida pelo Governo do Estado da Paraíba. Essa circunstância se dá pelo último censo do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) ter sido realizado, na região, no ano de 2010, quando a comunidade, de fato, ainda não existia.

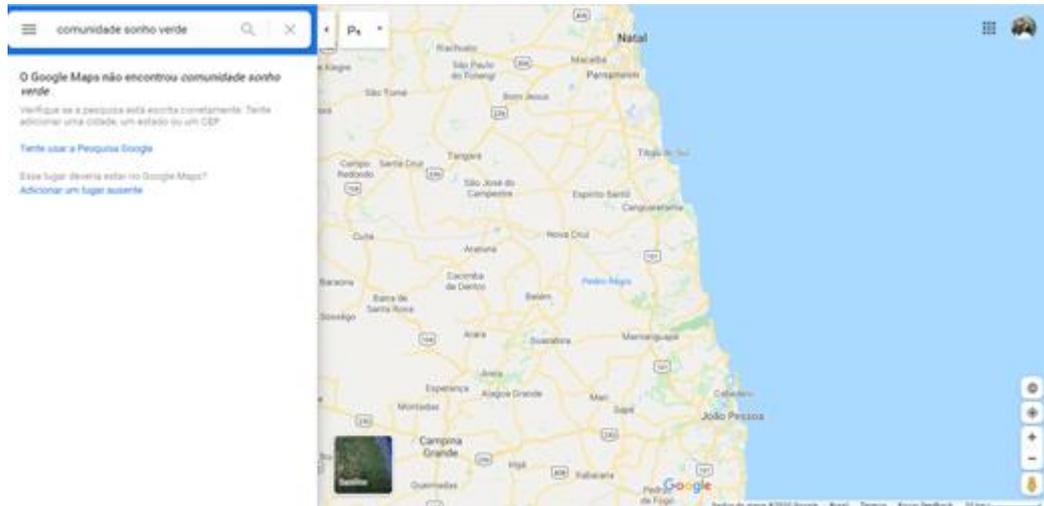
Dessa forma, todo o olhar do poder público é voltado à Comunidade do Aratu, na qual são realizadas pesquisas e estudos sobre suas especificidades, por ser a única que aparece como conjunto habitacional no mapa da cidade de João Pessoa. As demais, Sonho Verde e Thiago Nery, ainda estão em processo de legitimação.

Figura 2 – Comunidade do Aratu



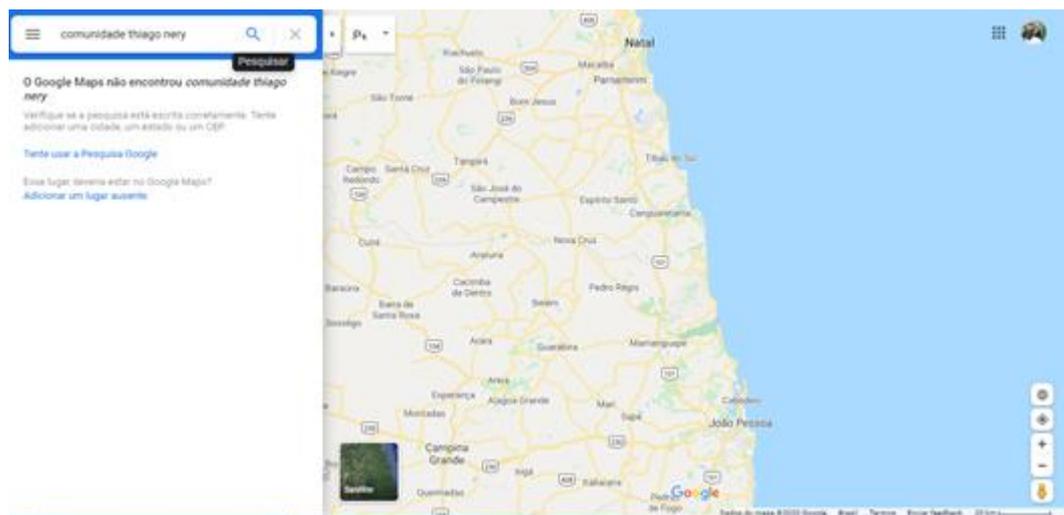
Fonte: Google Maps, 2020.

Figura 3 - Comunidade Sonho Verde



Fonte: Google maps, 2020.

Figura 4 - Comunidade Thiago Nery



Fonte: Google Maps, 2020.

2.2 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

Fruto da Comunidade do Iraque, a Comunidade Thiago Nery, assim como a Comunidade do Aratu e a Comunidade Sonho Verde, formou-se como resultado de uma ocupação ao território público. Entre as três comunidades, a Thiago Nery se apresenta como a ocupação mais recente, com apenas seis anos de existência, e com uma liderança feminina de destaque.

Habitada primeiramente por Adeilda da Silva, hoje com 48 anos, mais conhecida como Dona Boneca, no final do ano de 2014 e, desde então, líder, a história da comunidade

vem sendo escrita paralelo a da história de vida pessoal da Dona Boneca². Adeilda se destaca por lutar diariamente por uma qualidade de vida melhor para todos que ali vivem, seja em busca de uma moradia digna, incentivo a educação ou cuidados com a saúde e alimentação.

Como forma de retribuir sua gratidão pela vida, após descobrir um tumor no cérebro e ouvir dos médicos que seu tempo de vida não passaria de oito meses, Dona Boneca decidiu fazer uma promessa em prol de ajudar crianças carentes e, dessa forma, poder concluir seu tempo de vida ajudando aqueles que precisam. Foi nesse momento, atrelado ao seu desejo de possuir um terreno, que soube da nova ocupação e resolveu invadi-la.

Sua família - composta por dois filhos já adultos, com suas respectivas famílias e mais dois netos, que Adeilda cria como filhos - juntamente com outras famílias, as quais estavam desabrigadas, decidiram construir seus barracos no local e fazer deles seus novos lares. Nesta ocasião, se iniciou a concretização do sonho de possuir uma casa e poder ajudar, de perto, às crianças e suas famílias.

Por ser uma cozinheira “de mão cheia”, enxergou nesse talento a oportunidade de obter seu sustento através da venda de pastéis. Com o dinheiro recebido pelas vendas, passou a alimentar sua família e, mais que isso, obteve a chance de ajudar também, com o pouco dinheiro restante, às demais famílias da ocupação. Desde o princípio, tem focado em contribuir para a construção de um futuro melhor para estas famílias.

Foi então, mediante o dinheiro dos pastéis, vinculado a preocupação no descaso da educação das crianças, vendo que elas passavam dia e noite no meio da rua, sem ir à escola e sem nenhum apoio educacional, até mesmo pela falta de interesse dos pais, que teve a ideia de construir uma escola, chamada Escolinha Dona Boneca como uma forma de auxiliar no reforço escolar. Mesmo não sendo alfabetizada, e não sabendo ler nem escrever, apostou nesse objetivo com o intuito de ocupar o tempo das crianças e, como consequência, contribuir com os seus estudos.

Sendo o espaço do seu barraco relativamente grande, resolveu utilizar uma parte dele para receber essas crianças. Inicialmente, as atividades se deram para apenas três crianças, sendo feitas atividades de entretenimento, simplesmente para que elas não estivessem dispersas na rua. Aos poucos, os moradores foram tendo conhecimento do projeto e novas crianças foram chegando e, com o dinheiro das vendas dos pastéis, Adeilda contratou a primeira professora.

² As informações a seguir foram extraídas em conversa com “Dona Boneca”.

Já com a professora, as aulas aconteciam de segunda-feira a quinta-feira, sendo Dona Boneca, a responsável para auxiliar na organização e cuidar do lanche. Entretanto, pouco tempo depois, quando a “escolinha” atingiu o número de 25 crianças, a professora contratada abandonou a função e deixou Dona Boneca e as crianças sozinhas.

Não pensando em desistir, resolveu assumir toda a responsabilidade, tanto com a parte da educação - desenhando no quadro com a ajuda de algumas crianças que possuíam o entendimento mais avançado, pois não possui domínio da leitura e da escrita - como com a parte dos lanches. Porém, logo em seguida, pessoas de fora da comunidade passaram a ter conhecimento da escola e se propuseram a ajudá-la.

Com a ajuda dessas pessoas, membros de igrejas e de projetos sociais, pôde melhorar a estrutura da escola. Um casal de Missionários da Igreja Betel do Estado de Santa Catarina, Merien e Joacil, em uma visita à cidade de João Pessoa, tiveram conhecimento sobre a “escolinha” e resolveram contribuir para o desenvolvimento da mesma. Primeiramente, sugeriram a construção da casa de Dona Boneca, mas ela, resistente, não aceitou. Estava preocupada muito mais com as condições de ensino para as crianças, do que consigo.

Dessa forma, preferiu que fosse construída a escola, pois as condições estruturais eram precárias, o que dificultava no processo de aprendizado das crianças. O casal, atendendo seu pedido, derrubou uma parte do barraco e começou a construção. Esse processo durou em torno de três meses e só foi possível com o recebimento de doações através, principalmente, dos membros da Igreja Betel, os quais foram fundamentais para a mudança.

Percebe-se, ao longo dos anos, que algumas igrejas assumem uma posição não só em relação à preocupação social, como também, contribuem com a obrigação de exercer uma ação social de forma efetiva e contínua. Como foi descrito no relatório do Congresso Internacional de Evangelização Mundial, ocorrido em Lausanne, Suíça em 1974, onde ficou estabelecido que a igreja não foi chamada apenas para a evangelização, mas também para a ação social (TENNENTE, 2014).

Figura 5 - Escolinha Dona Boneca, antes e depois da construção



Fonte: Página do *Instagram* @escolinhadadonaboneca, 2020.

Esse tempo de transição refletiu não somente em condições de melhorias para a Escolinha Dona Boneca, mas também em melhorias para a comunidade como um todo. Através do gesto de solidariedade de Dona Boneca, a qual demonstrou sua dedicação a “escolinha” e o desejo incansável de ajudar ao próximo, a comunidade atingiu uma visibilidade que nunca tinha tido, e mais que isso, em um viés positivo.

As notícias veiculadas na TV e na internet sobre a comunidade deixaram de ser somente negativas, como enfoque no tráfico de drogas, roubos e assassinatos, e passou a ser, quase inteiramente sobre a Escolinha Dona Boneca, enaltecendo um ato simples, mas de grande valor para todos que compõem a comunidade.

Além disso, passou a ser um local de grande procura por parte dos movimentos sociais, organizações do terceiro setor e projeto sociais formados pela sociedade civil. A partir da presença e do engajamento deles, as famílias passaram a receber muitas doações de alimentos, roupas, materiais de limpeza e higiene pessoal, como também doações de

eletrodomésticos e itens para casa. Um avanço quando se trata do reconhecimento dos moradores perante a sociedade, fazendo deles seres visíveis e merecedores de devidos cuidados e atenção.

Atualmente, a Escolinha Dona Boneca conta com o auxílio de quatro professoras voluntárias, que fazem o revezamento das atividades entre elas, e aproximadamente, 60 crianças. 26 dessas crianças assistem aula pela manhã e 34 delas pela tarde. Chegam na “escolinha” a partir das 06 horas da manhã e só retornam para suas casas às 17 horas. Nesse período, as crianças recebem o café, almoço e, muitas vezes, até o jantar, além de tomarem banho e terem suas roupas lavadas. São cuidadas e alimentadas não só pela barriga, mas também pelo conhecimento.

Apesar de ser conhecida também como a Comunidade de Dona Boneca, fazendo referência à pessoa de Dona Boneca, a Comunidade Thiago Nery recebeu esse nome em homenagem ao antigo líder da ocupação Sonho Verde que foi assassinado. Esse homem teve uma vida de destaque no tráfico de drogas da região, o que o tornou conhecido e acabou gerando respeito para com os moradores, pois passava certa segurança e proteção para os mesmos. A Dona Boneca chegou a conhecê-lo e liderou por um curto período de tempo a comunidade junto a ele.

Demonstrando-se como uma excelente líder, não só na teoria, mas também na prática, Dona Boneca, passou a se tornar uma referência para os moradores. Apesar de todas as dificuldades que enfrenta no dia a dia, a mesma vem expressando sua gratidão na prática - convivendo com o tumor há mais de seis anos - e fazendo a diferença na vida das famílias que ali habitam.

Percebe-se então, que a história da Comunidade Thiago Nery começou com a disposição de Dona Boneca e busca alcançar legitimidade e o reconhecimento necessário.

2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Comunidade Thiago Nery se formou a partir de uma pequena parte do território da Comunidade Sonho Verde liderado, pelo então Thiago Nery, incluindo um novo território da região, que até o momento estava abandonado. Aproximadamente 100 famílias desabrigadas, souberam do terreno e, através de mutirões, decidiram ocupa-lo. Começou com pouco controle, com poucos barracos, construídos com lonas de caminhões e pedaços de madeiras e, sem percepção de crescimento.

Entretanto, com o passar dos seus seis anos, o número de famílias na Comunidade Thiago Nery praticamente quintuplicou. Segundo informações da própria Dona Boneca, somente do ano de 2019 para o ano de 2020 surgiram, aproximadamente, mais de 200 famílias dentro da comunidade, somando-se a um total de 480 famílias ao todo. Atrelado a isso, houve também uma mudança estética nas ruas da comunidade, em que muitos dos barracos foram derrubados e se transformaram em casas de alvenarias.

Desde o início, é Dona Boneca que está à frente desse novo processo de ocupação. A mesma acompanha todos os moradores em suas construções, ajuda quando possível e, mais que isso, orienta-os dos possíveis riscos de reintegração de posse, explicando que o terreno não é de propriedade deles e a qualquer momento o Estado pode invadir e despejá-los.

Apesar de terem um teto, sobreviver debaixo dele é um desafio. Não possuem energia elétrica e água encanada provenientes da rede de distribuição oficial do Estado da Paraíba, respectivamente, ENERGISA E CAGEPA. São obrigados, sem muitas alternativas, a fazerem uso da energia elétrica por meio de “gatos” - ligação elétrica clandestina destinada a furtar energia elétrica - e da água através de poços, resultando em uma realidade bastante conturbada.

Por mais que não seja cobrado a eles o valor da conta de luz, por exemplo, pagam um preço muito mais alto pela quebra e/ou mau funcionamento dos eletrodomésticos causado pelas quedas de energia. Além disso, estão sujeitos a receberem multas ou até serem presos, pois essa ação é considerada crime perante a justiça.

O cenário se agrava ainda mais pelo fato da Prefeitura da cidade de João Pessoa se abster de realizar qualquer programa habitacional e de regularização fundiária - processo físico, jurídico e social que consiste no conjunto de medidas adotadas pela comunidade e pelo poder público, a fim de legalizar os espaços de assentamento urbano irregular (FORTALEZA, s/d) - pois não a enxerga como um território de sua responsabilidade.

Com essa realidade, restam aos moradores lutarem juntos por melhorias, através de abaixo assinados que Dona Boneca articula por meio de sua participação em reuniões no Tribunal de Justiça da Paraíba - Fórum Regional de Mangabeira. Aos poucos, estão conseguindo algumas melhorias.

Por meio da força de vontade e persistência dos moradores da comunidade, principalmente de Dona Boneca, a instalação da energia elétrica foi autorizada em março deste ano e, a ENERGISA, inclusive, já realizou uma visita técnica no local e fez as marcações dos postes. No entanto, devido ao cenário de pandemia mundial, com o novo

coronavírus, a continuidade do processo foi temporariamente interrompida. Mas, de toda forma, para a comunidade essa é apenas uma vitória das tantas que eles buscam diariamente.

Quanto ao perfil dos moradores, de acordo com a pesquisa “Economia das Favelas - Renda e Consumo nas Favelas Brasileiras”, desenvolvida pelos institutos Data Favela e Locomotiva e encomendada pela Comunidade Door, divulgada no portal Correio Braziliense (2020) “[...] 49% dos lares das favelas são chefiados por mulheres, ou seja, elas exercem um papel de protagonismo.” Realidade essa que se enquadra na comunidade Thiago Nery, pois, em conversas com Dona Boneca, ela falou que mulheres e crianças representam o maior número de membros dentro das famílias, representando também a liderança da casa.

Todas essas famílias têm a atenção de Dona Boneca, que se pôde classificar como a diretora da comunidade, a qual apresenta todo tipo de conhecimento a respeito do território. Junto a ela, como espécie de coordenadores, têm-se os líderes de ONG’s, de projetos sociais, pastores e membros de igrejas, assistentes sociais e pessoas que se interessam pelo trabalho voluntário. Como por exemplo, a Igreja Betel Mangabeira VII, em que seus pastores, Elias e Mari, juntamente com seus membros, dão suporte a Dona Boneca, em relação às questões de educação, saúde, economia e tecnologia, e estão juntos na luta pelo seu reconhecimento.

Já como espécie de segurança e apoio, têm-se as pessoas envolvidas com o tráfico ilegal de drogas³. Os grupos formados por homens são os responsáveis por protegerem a comunidade de qualquer conflito ou ameaças externas, evitando que algum mal seja feito às famílias.

Como auxiliares, têm-se as mulheres-mães da comunidade, que dão apoio a Dona Boneca com as crianças, sendo responsáveis por levá-las e buscá-las até a "escolinha", como também ajudam no que for preciso, organizando a sala, o lanche e o espaço das brincadeiras. Além disso, colaboraram quando acontecem eventos externos, como entregas de doações.

Na base da estrutura da comunidade, como as pessoas mais importantes, têm-se as crianças, que são a causa maior para comunidade continuar existindo e crescendo. É pensando nelas e em um futuro mais justo, que a comunidade se organiza e se ajuda como um todo, se tornando a cada dia que passa, mais conhecida e auxiliada por muitos, e algumas famílias, realizaram sonhos ao adquirirem móveis, colchões e eletrodomésticos para suas casas.

³ A comunidade e os autores deste programa enxergam esse problema, mas por ser um assunto delicado, não vai ser aprofundado no trabalho.

Dessa forma, a perspectiva futura dos moradores é que a Comunidade Thiago Nery seja oficialmente reconhecida pelos órgãos públicos e assistida de maneira digna. Todas estas questões são articuladas por Dona Boneca junto aos órgãos competentes e repassadas para aos moradores, o que faz com que adquiram conhecimento sobre o andamento da comunidade. Eles desejam um programa habitacional e de regularização fundiária, além de assistência de saúde, educação, transportes e etc.

2.4 ECONOMIA ORGANIZACIONAL

A Comunidade Thiago Nery é fruto da desigualdade social do país, a qual apresenta um cenário comum entre as comunidades e favelas do Brasil. É um terreno de propriedade pública, ocupado de maneira desordenada e densa que não possui acesso a serviços públicos essenciais, como saúde, educação, transporte, entre outros. E quando possui, é de forma restrita.

Segundo Ribeiro (2020), os governantes continuam encarando esses aglomerados urbanos como uma região não pertencente à cidade. Eles limitam alguns poucos investimentos no espaço das favelas, como limpeza urbana, espaços de lazer, energia elétrica, asfalto e transporte. Ou seja, não é realizado um investimento público necessário e, conseqüentemente, gera um retardamento na infraestrutura e dificuldades em obter oportunidades.

Para a comunidade sobreviver depende, quase exclusivamente, dos programas de assistencialismo do Governo Federal, que conforme o Portal da Transparência, existem alguns benefícios que são oferecidos, por meio de pagamentos em dinheiro, aos cidadãos que se encaixam em algum dos programas sociais existentes (GOVERNO FEDERAL).

Dentre os principais programas oferecidos estão: Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Garantia-Safra e Seguro-Defeso (GOVERNO FEDERAL). Todos eles apresentam regras específicas - no caso do Bolsa Família devem cumprir alguns compromissos que têm como objetivo reforçar o acesso à educação, à saúde e à assistência social - que precisam ser atendidas para que o cidadão possa fazer parte e, conseqüentemente, passe a receber o valor monetário correspondente ao seu tipo de benefício.

Na comunidade, é através do benefício Bolsa Família, que não ultrapassa de R\$ 205,00 reais mensais, que muitas das famílias, em situação de pobreza e de extrema pobreza, sobrevivem. Além dele, algumas pessoas, idosos a partir de 65 anos e pessoas com

deficiência, que conseguiram comprovar não possuem meios de prover a própria manutenção, nem de tê-la provida por sua família, também são beneficiados com o Benefício de Prestação Continuada (BPC), o qual garante um salário mínimo mensal do mês vigente.

Para essas famílias e pessoas, quase sempre, esse valor recebido é a única fonte de renda da casa. Pelo fato da comunidade não possuir água encanada e energia elétrica, sobrevivendo de “gatos”, dificulta que seus moradores se empreguem formalmente, pois para trabalhar de carteira assinada é necessário apresentar um comprovante de residência, documento esse, que eles não possuem. Sendo assim, o que resta para os moradores é a busca por trabalhos informais que não lhes dá garantia de salário fixo e, muito menos, de benefícios. É um trabalho incerto que a qualquer momento pode deixá-los desassistidos.

Segundo os dados disponíveis no site do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) - entidade criada e mantida pelo movimento sindical brasileiro, o qual realiza uma série de pesquisas que subsidiam as demandas dos trabalhadores, em sua pesquisa sobre a cesta básica de alimentos, feita mensalmente desde o mês de julho de 1994, a diferença entre o salário mínimo nominal e o salário mínimo necessário é discrepante. Analisando a realidade atual, em que o salário mínimo custa R\$ 1.045,00 reais, desde fevereiro de 2020 e, no último resultado da pesquisa, realizado em maio de 2020⁴, o valor mínimo necessário para cada pessoa seria de R\$ 4.694,57 reais, sendo assim, percebe-se que o valor do salário mínimo recebido é quase cinco vezes menor do que o mínimo necessário.

Trazendo esse estudo para a comunidade, onde a maioria das famílias sobrevivem ao mês com até 1 salário mínimo e, como exemplo, uma família que possui 5 membros e só recebe R\$ 1.045,00 reais, a renda por pessoa equivale apenas a R\$ 209,00 reais mensais. Valor esse, desumano, no qual não atende nem mesmo as necessidades básicas.

Usando como base a pirâmide de Abraham Maslow (1950), um psicólogo que se destacou devido ao seu estudo relacionado às necessidades humanas, as necessidades humanas básicas se mostram como a junção das necessidades fisiológicas e das necessidades de segurança, apresentadas de maneira hierárquica, sendo a necessidade fisiológica a base da pirâmide.

⁴ Até a data da escrita deste trabalho.

Figura 6 - Pirâmide de Maslow



Fonte: CAROLINA, 2015. Disponível em: <http://www.dicasdeescrita.com.br>. Acesso em jun. 2020.

O autor refere-se às necessidades fisiológicas, tudo aquilo que está relacionado ao organismo, como alimentação, sono, abrigo, água, excreção e outros. E as necessidades de segurança dizem respeito à segurança e estabilidade, como proteção ao corpo, a saúde, ao emprego, recursos financeiros, recursos de moralidade e etc.

Pensando nisso, se uma pessoa só recebe R\$ 209,00 reais por mês, a exemplo da família citada com 5 membros, e precisa de moradia, alimentação, água, energia, roupas, não tem como usufruir de tudo ao mesmo tempo. Se for considerado que o valor da conta de água e luz seja em torno de R\$ 100,00 reais por indivíduo e uma cesta básica completa, para o mês todo, custe R\$ 150,00 reais, só para atender essas três necessidades básicas ultrapassa o valor recebido.

Dessa forma, por mais que o Governo ofereça o bolsa-família e o BPC e, algumas famílias, acabam por complementar suas rendas com o trabalho informal, ainda assim, a fonte de renda mensal não é suficiente. Elas têm que optar entre pagar moradia ou contas de água e luz, em comprar alimentos ou roupas, em cuidar da saúde ou proteger os familiares. Ou seja, uma realidade que reflete na busca de ocupações em territórios públicos para ficarem livres, primeiramente, dos aluguéis.

Como resultado disso, apresenta-se a importância da movimentação da sociedade civil com o surgimento dos movimentos sociais e das organizações não-governamentais. São articulações constituídas por segmentos da população que se reconhecem como portadores de direitos e se organizam para reivindicá-los, quando estes não são efetivados na prática. Enquanto forças organizadas, conscientes e dispostas a lutar, são artífices de primeira ordem no processo de transformação social, embora um conjunto de fatores (liberdade, consciência,

união) e de atores (pessoas, igrejas, representações políticas, organizações) se soma para que mudanças se concretizem (CASTELLS, 2000). Ou seja, estes movimentos e organizações aparecem para suprir alguma lacuna deixada pelo Estado perante a sociedade e/ou para lutar por algo que o Estado não combate. Na visão de Castells (2000), a formação dos movimentos sociais pode ser classificada como legitimadoras, de resistência e de identidades de projeto.

Assim, são através de ONG's e projetos sociais formados pela sociedade civil que a comunidade supre muitas de suas necessidades. Por meio deles, recebem doações de alimentos, materiais de limpeza e higiene pessoal, além de apoio psicológico, educacional e político. É por intermédio da solidariedade que a comunidade se mantém. Esses movimentos sociais chegam através da Escolinha Dona Boneca, responsável por gerar visibilidade a comunidade, a qual atrai pessoas interessadas em ajudar ao próximo.

Atualmente, desde abril de 2020, em consequência ao cenário pandêmico que o mundo está enfrentando com o novo coronavírus, o benefício Bolsa Família foi substituído pelo Auxílio Emergencial, sendo uma iniciativa do Governo Federal destinada aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados.

Pelo programa, todos aqueles que já recebiam algum tipo de auxílio com valor menor de R\$ 600,00 reais, receberão três parcelas, referentes aos meses de abril, maio e junho, de R\$ 600,00 reais para compensar os prejuízos causados pela pandemia. Segundo o Jornal O Globo⁵, o Governo Federal decidiu prorrogar o benefício com mais duas parcelas de R\$ 300,00 reais, referentes aos meses de julho e agosto, pois a situação no país ainda se apresenta de forma instável.

Segundo Dona Boneca, os moradores estão conseguindo receber esse novo auxílio, tanto em substituição ao Bolsa Família, como até os que não tinham direito ao benefício. Em sua fala disse “Aqui está todo mundo recebendo o auxílio direitinho, inclusive eu, e é o que está me ajudando. Estou usando todo o dinheiro para comprar comida para as crianças, porque com ou sem vírus, elas não deixam de vir aqui”.

De acordo com ela, esse dinheiro está sendo utilizado, pela grande maioria, para construção de casas ou para reformas. As famílias não estão fazendo nenhum tipo de reserva financeira. Para elas, a atitude do Governo Federal é apresentada como um bônus, pois a grande parte, recebe, mensalmente, menos de R\$ 600,00 reais.

⁵ matéria divulgada no dia 08 de junho de 2020, disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/governo-decide-pagar-mais-duas-parcelas-de-300-do-auxilio-emergencial-1-24467978>

Além disso, a comunidade não apresentou nenhum caso de Covid-19⁶. Este fato contribui para que os moradores, de certa forma, não apliquem todos os cuidados de prevenção, agindo como se a doença ainda não existisse. Visto que o vírus ainda não os atingiu diretamente, enxergam o auxílio emergencial como algo de grande valia, que veio para melhorar a qualidade de vida deles, e não como algo temporário que surgiu para reparar os danos provocados pela pandemia, e que logo vai acabar. Dessa forma, a Comunidade Thiago Nery vem suprindo suas necessidades, por hora, com o benefício e também através de ações realizadas por ONGs e projetos sociais, que se intensificaram bastante nesse momento atípico.

2.5 ANÁLISE DOS PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO

A Comunidade Thiago Nery, como toda organização, é composta por diversos públicos. Segundo França (2004), o conceito de público não é monolítico, e sim polissêmico, ou seja, pode ser interpretado de diferentes maneiras, pois devido a sua complexidade se torna impossível chegar a uma definição universal.

De acordo com a concepção de França (2012), a definição de público em relações públicas é toda a pluralidade de indivíduos ou grupos que se consideram afetados direta ou indiretamente pela atividade real ou presumida de uma pessoa física ou jurídica. Ou seja, é toda pessoa ou organização que possui ligação direta ou indireta para com uma determinada pessoa ou organização.

Partindo desses conhecimentos, o público da comunidade é formado por todos aqueles que estabelecem vínculo com ela, os quais podem ou não, produzir instabilidades nos relacionamentos com as pessoas que a compõem.

Quadro 1 - Identificação e Mapeamento dos Públicos

Público	Tipo de relacionamento	Objetivo da Comunidade	Nível de dependência	Resultados esperados	Expectativa do Público
Moradores	Social	Oferecer Moradia e oportunidades	Essencial constitutivo	Relação Duradoura	Apoio e cobertura
ONGs	Social/parceria	Prestação de serviços comunitários	Essencial não-constitutivo	Relação duradoura; comprometimento e apoio	Bom relacionamento

⁶ Até a data da escrita deste trabalho- 05 de julho 2020.

Governo	Político/legal/ parceria	Manutenção das leis	Essencial constitutivo	Relação duradoura/ comprometimento e apoio	Cumprimento das leis
Imprensa	Social/parceria	Obter divulgação e parcerias	Essencial não- constitutivo	Credibilidade e bom relacionamento	Geração de Conteúdo
Projetos sociais	Social/parceria	Prestação de Serviço	Essencial não- constitutivo	Relação duradoura/apoio	bom relacionament o
Comunida des vizinhas	Social	Bom relacionamen to	Essencial não- constitutivo	Relação duradoura	Bom relacionament o
CEHAP	Político/legal	Bom relacionamen to; manutenção das leis	Essencial não- constitutivo	Apoio	Cumprimento da lei; Bom Relacionament o
Cagepa	Legal/ parceria	Bom relacionamen to; manutenção das leis	Essencial não- constitutivo	Relação duradoura; apoio	Cumprimento da lei
Energisa	Legal/parceria	Bom relacionamen to; manutenção das leis	Essencial não- constitutivo	Relação duradoura; apoio	Cumprimento da lei

Fonte: Quadro adaptado de FRANÇA (2004.p.134), 2020.

2.5.1 Características dos Públicos

Moradores - Apresentam-se como o público principal da comunidade. É composto em sua maioria por pretos, pobres, analfabetos e semianalfabetos que vivem em vulnerabilidade social e, por razões de alguma perda, seja de um emprego formal ou de algum auxílio do governo, acabaram por invadir o terreno desocupado. Não se sabe ao certo a rotatividade desses moradores na comunidade, pois não há um instrumento de controle para acompanhar o número de famílias, data de chegada e saída, etc. Há um relacionamento permanente, pois sem os moradores não existiria a comunidade.

ONGs - São organizações sem fins lucrativos que têm por natureza suprir alguma lacuna deixada pelo governo perante a sociedade. Possui um relacionamento ativo com a comunidade realizando campanhas para a arrecadação de mantimentos e material de higiene, por exemplo.

Comunidades Vizinhas - São as invasões que formam a Comunidade do Iraque - Comunidade do Aratu e Comunidade Sonho Verde. Possuem as mesmas características dos moradores da Comunidade Thiago Nery e também vivem em condições de vulnerabilidade social. A diferença é que a Comunidade do Aratu já foi reconhecida pelo Estado e as outras duas - Sonho Verde e Thiago Nery - estão em processo de legalização. Há o relacionamento permanente, pois as comunidades, de certa forma, buscam se ajudar na distribuição de alimentos e das doações que chegam às comunidades.

Projetos Sociais - São formados por igrejas ou pessoas físicas que têm como objetivo mudar ou amenizar alguma realidade social. Os projetos mais atuantes em meio à comunidade tem sido o @issoedasuaconta, @mulheresdoamanhajp, @facaadiferencajp, @facaobemjp, @conduzindoamor, entre outros. Eles agem por meio da captação de recursos para a implementação de alguma solução. Possui relacionamento ativo, sobretudo em tempos de pandemia, na qual as ações sociais tem se intensificado.

Governo - Aparece com o objetivo principal de proteger a liberdade civil, promover segurança, paz, liberdade e justiça. Entretanto, mostra-se com ações falhas e praticamente inexistentes. Possui um relacionamento inativo com a comunidade, pois a mesma ainda não é reconhecida pelo Governo Federal e pelo Governo do Estado, causando assim, conflitos por conta da ocupação do terreno e, gerando, de certa forma, uma tensão entre os moradores e os órgãos públicos.

No segundo semestre de 2019, Dona Boneca juntamente com alguns representantes das comunidades que vivem em situação de vulnerabilidade social, deram início a conversas juntamente com o Ministério Público Federal (MPF). Essas reuniões contaram com as participações da Defensoria Pública Estadual (DPE) e da Defensoria Pública da União (DPU), para garantir às famílias os direitos ao acesso das políticas públicas e moradia. O objetivo dessas reuniões tem sido para mapear as necessidades mais urgentes dessas pessoas, como alimentação, moradia, educação, saúde entre outros, como é o caso da Comunidade Thiago Nery, que está localizada em uma área fora da cobertura do Programa de Saúde da Família (PSF).

CEHAP - Companhia Estadual de Habitação Popular do Governo do Estado da Paraíba, tem como o principal objetivo desenvolver toda política de habitação do Estado. Uma de suas principais funções é a urbanização de favelas e bairros pobres, inclusive com a construção de equipamentos comunitários. Possui uma relação ativa com a comunidade na busca de um reconhecimento para os moradores e estão em constantes negociações para os devidos ajustes para a regularização das moradias.

CAGEPA - Companhia de Água e Esgotos da Paraíba, atua no segmento de saneamento básico e é responsável pela distribuição de água, coleta e tratamento do esgotamento sanitário em 83% dos municípios da Paraíba. Não possui um relacionamento ativo com a comunidade, mesmo sendo essencial para a vida, pois a própria comunidade se utiliza de ligações clandestinas para utilização da água.

Energisa - O grupo energisa é uma *holding* de capital aberto, que atualmente é a distribuidora de energia elétrica do Estado da Paraíba. Apesar de ser essencial para a mesma, não possui um relacionamento ativo com a comunidade - em que se utiliza de ligações clandestinas para obter a energia elétrica. No entanto, atualmente, conversas entre os órgãos competentes e a comunidade já foram iniciadas para a regularização da situação.

Imprensa - Considerada por muitos como o quarto poder, tem como função principal informar a população sobre qualquer acontecimento e sair em defesa dos direitos da sociedade. Atualmente, possui uma relação ativa com a comunidade noticiando não apenas sobre a criminalidade da região, mas também fazendo toda a divulgação dos projetos sociais e das ONG's que têm trabalhado buscando a melhoria do local.

2.6 ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL

Como todas as comunidades e favelas do país, o estilo de vida da Comunidade Thiago Nery é precário. As casas são pequenas, com poucos cômodos; os eletrodomésticos são na grande maioria, praticamente, os essenciais, como geladeira e fogão; possui colchões espalhados pela casa, nem sempre com camas, e quase nenhum item doméstico, como armários, estantes, etc.

As crianças passam dia e noite correndo pela rua, descalças, e às vezes, até sem roupas. Os pais são pessoas em sua maioria analfabetas ou semianalfabetas, que não possuem empregos fixos, vivendo de trabalhos esporádicos e de auxílios do governo. Realidade que faz com que muitos deles passem mais tempo em suas casas e, conseqüentemente, dentro da comunidade.

Essa presença constante deles no território apresenta-se como algo de grande valor, pois contribui para fortalecer o laço social entre eles, e também, a sua unidade enquanto comunidade. Apesar de suas diferenças, é possível observar uma cumplicidade entre os mesmos, em que se ajudam e fazem sempre coisas pensando no coletivo.

O motivo que faz com que essas pessoas vão em busca de um terreno, é a falta de condições financeiras, as quais não tem, na maioria das vezes, condições de pagar um o aluguel - se sujeitando a morar nas ruas - ou até mesmo porque moram de favor nas casas de

terceiros, e assim, enxergam na ocupação uma oportunidade da conquista de uma moradia digna. Para essas famílias ingressarem na comunidade e ocuparem um terreno não existem muitos requisitos, precisa apenas ter uma breve conversa com Dona Boneca e mostrar para ela que está necessitando de um abrigo. Ela analisa as condições e tendo, na ocasião, algum espaço disponível, autoriza a pessoa a ocupar.

Logo de início, Dona Boneca explica para o novo morador algumas regras básicas de convivência. A mais importante entre elas é a de que ninguém da comunidade deve fazer o mal com alguém que habita o espaço, ou seja, nenhum morador tem o direito de mexer com outro morador, todos devem respeitar uns aos outros.

Esse posicionamento, exigido diariamente, reflete muito da bondade de Dona Boneca, que é uma pessoa empática, que preza pela união, pelo compartilhamento, pela soma. Ela, por gostar de ajudar ao próximo e se preocupar com cada um deles, deseja que cada morador também pense no seu vizinho, pois, cada um deles depende uns dos outros para a comunidade se manter existindo.

Além disso, Dona Boneca possui uma relação de poder para com os moradores, que foi construída pelo resultado de sua liderança ativa. Nesse tipo de liderança, chamada também por influência, o líder constrói uma relação de confiança entre todos os integrantes da equipe, demonstrando compromisso não só com o trabalho, mas também com as pessoas⁷. Exatamente como Dona Boneca age, não somente preocupada com as questões estruturais e físicas da comunidade, mas sim, principalmente, com as pessoas que a compõem. Diante do seu posicionamento, demonstrado de forma engajada, os moradores acabaram criando um enorme respeito e admiração por ela.

Com isso, apesar da Comunidade Thiago Nery reunir famílias que estão à margem da sociedade e que sofrem, diariamente, as consequências de viver sob o descaso público, a cultura da comunidade mostra-se pró-ativa e construtiva. Todas as suas lutas diárias são encaradas com seriedade pensando no benefício de todos.

2.7 ANÁLISE DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

A Comunidade Thiago Nery não dispõe de um setor de comunicação formal, no qual toda a sua comunicação interna acontece de maneira informal. Os moradores se utilizam de alguns instrumentos de comunicação e a circulação das mídias é desenvolvida por voluntários e pela própria Dona Boneca.

⁷ Informação extraída de: <https://www.marciogiacobelli.com.br/blog/carreira/lideranca-ativa/>

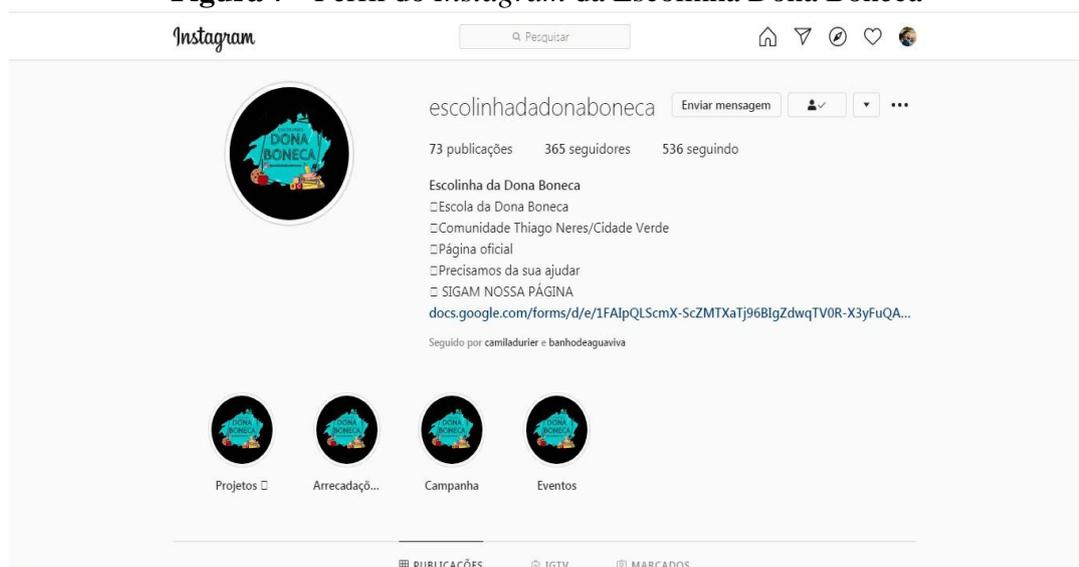
2.7.1 Instrumentos de comunicação

A comunicação com o público interno se dá de maneira simples, direta e informal através de Dona Boneca, que se apresenta como a emissora de todas as informações que são passadas de forma legítima para a comunidade. De acordo com Gary Kreeps (1995, p.333), conforme citado por Margarida Kunsch (2003, p.83), “uma das razões básicas para o sistema de comunicação informal nas organizações é a necessidade de os membros obterem informação sobre a organização e como afetarão suas vidas as mudanças na mesma”.

Na comunidade, a comunicação entre os moradores é feita através de ligações telefônicas, aplicativo do *Whatsapp* e reuniões informais. Isto se explica pelo fato da comunicação informal se apresentar como um meio mais rápido de obter informações, sem que precise de uma estruturação prévia, como formulada na comunicação formal. Por ser produzida e organizada por Dona Boneca, uma pessoa de confiança, as informações acabam sendo recebidas com maior credibilidade e, além disso, possibilita aos mesmos esclarecer possíveis dúvidas e satisfazer suas necessidades.

O público externo pode entrar em contato por meio das mídias sociais, especialmente no *Instagram*, pelo perfil oficial da “escolinha”, @escolinhadadonaboneca. Este perfil é administrado por voluntários que atuam na escola. As publicações não possuem uma periodicidade padrão, podendo passar cerca de 15 dias sem nenhuma atividade no perfil. E os seus conteúdos são apenas informando as ações que são realizadas na comunidade e na escola.

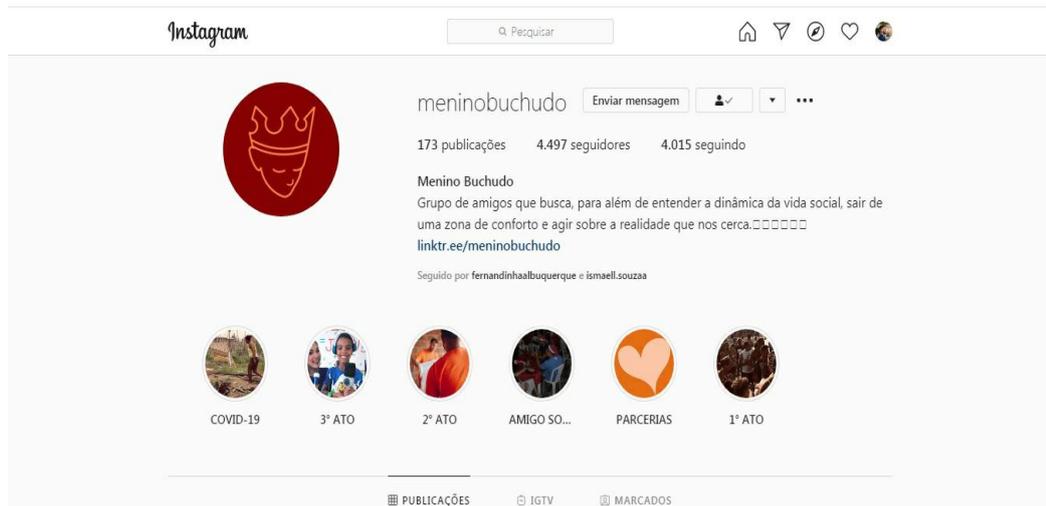
Figura 7 - Perfil do *Instagram* da Escolinha Dona Boneca



Fonte: Página do *Instagram* @escolinhadadonaboneca, 2020.

O público externo também pode fazer uso de perfis de projetos sociais que contribuem com a comunidade. Um dos principais é o @meninobuchudo que atua em toda Comunidade do Iraque.

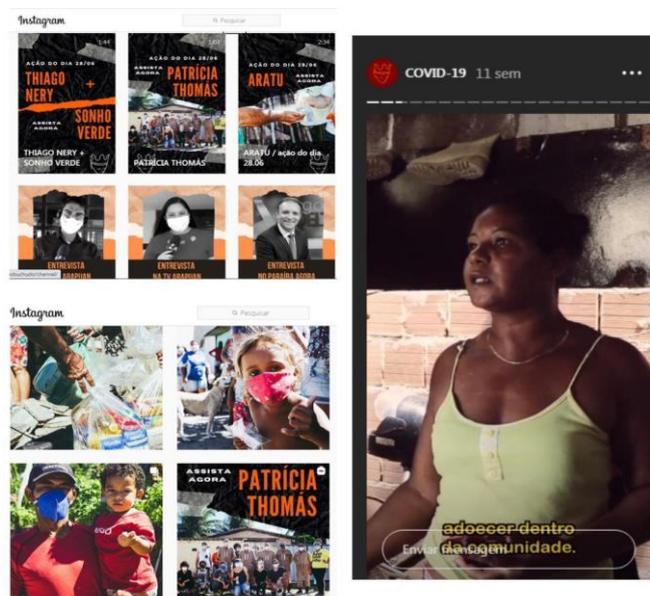
Figura 8 - Perfil do *Instagram* do Menino Buchudo



Fonte: Página do *Instagram* @meninobuchudo, 2020.

O perfil possui uma periodicidade de publicações quase diária, intercalando seus conteúdos entre as fotos do *feed*, no qual são descritas as metas para que as ações sejam realizadas, informações sobre as doações recebidas, entre outros. No IGTV, encontra-se vídeos com as entrevistas cedidas para as emissoras e resumos das ações realizadas. Nos destaques dos *stories* encontra-se o engajamento dos voluntários, imagens dos bastidores das ações, entre outros.

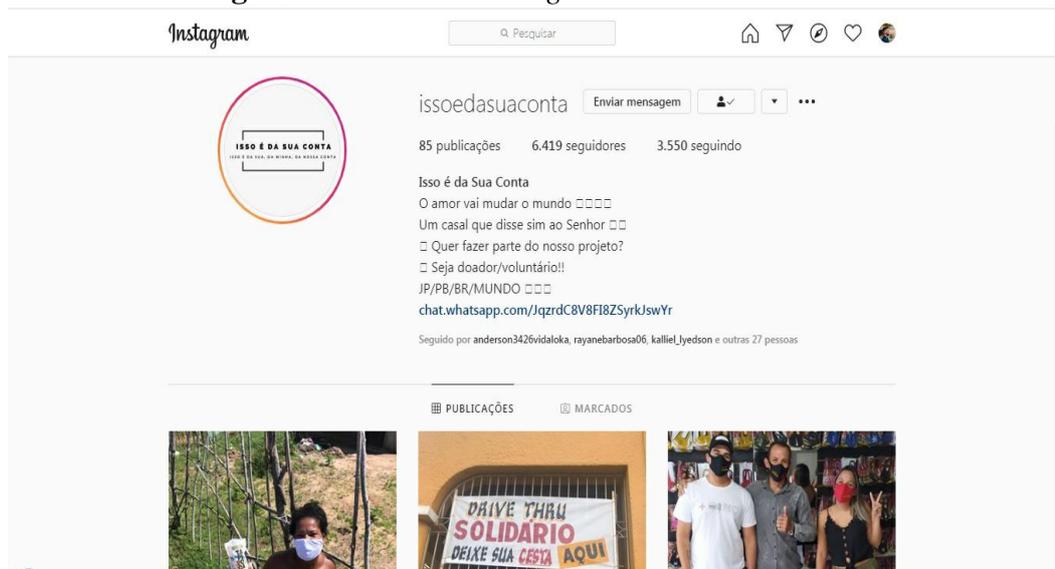
Figura 9 - Publicações no *Instagram* do Menino Buchudo



Fonte: Página do *Instagram* @meninobuchudo, 2020.

Pode-se citar ainda o perfil @issoedasuaconta, que atua na comunidade e em outras regiões periféricas da cidade de João Pessoa.

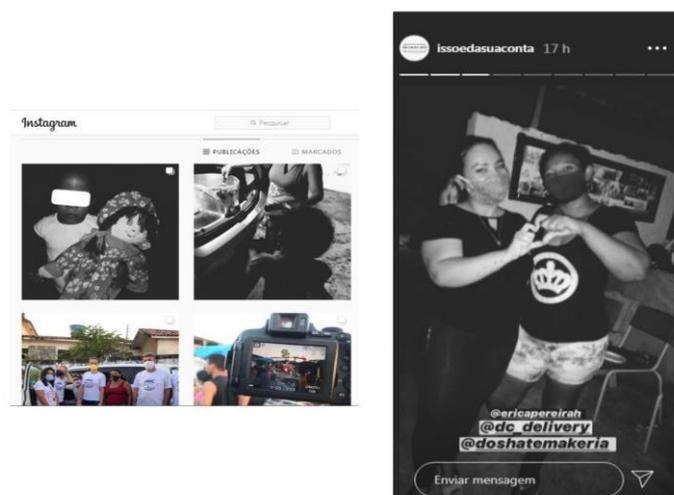
Figura 10 - Perfil do Instagram Isso é da sua conta



Fonte: Página do Instagram @issoedasuaconta, 2020.

Este perfil possui uma periodicidade de publicações a cada três dias, todas em fotos e montagens no seu *feed* de notícias e nos *stories*. Enquanto no *feed* são colocadas as imagens das ações realizadas, nos seus *stories* ficam expostas as arrecadações, as necessidades da comunidade e os locais onde as pessoas podem contribuir.

Figura 11 - Publicações do Isso é da Sua Conta



Fonte: Página do Instagram @issoedasuaconta, 2020.

Além disso, outra forma de obter informações, é através dos programas televisivos, que estão em constantes divulgações das campanhas sociais dos projetos.

2.8 ANÁLISE DO CENÁRIO ORGANIZACIONAL

A análise de *SWOT* (*strengths, weaknesses, oportunities e threats*) mostra-se como uma ferramenta essencial para analisar, em detalhes, características de uma organização. Através de uma análise de todo o cenário que compõe a Comunidade Thiago Nery, foi possível identificar os fatores internos e externos que causam impacto na mesma.

Quadro 2 - Análise de SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> - Escolinha Dona Boneca; - Parcerias com ONG's e projetos sociais; - Influência de “Dona Boneca” como líder da comunidade; - União entre os moradores da comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de um sistema de comunicação formal; - Condições precárias de moradias; - Moradia não legalizada; - Falta de controle de entradas e saídas dos moradores na comunidade.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento de visibilidade da Escolinha Dona Boneca; - Conquistas de novos parceiros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Criminalidade e tráfico de drogas; - A falta de compromisso por parte das ONG's e projetos sociais; - Falta de incentivo dos órgãos públicos e ameaça de desocupação; - Contágio do novo coronavírus; - Outras comunidades.

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Na análise foi possível perceber algumas deficiências, como a falta de pessoas capacitadas para gerir a comunicação e disseminar as informações da comunidade para com seus públicos. A mídia utilizada se limita apenas para pedidos de doações e divulgação dessas doações quando chegam à comunidade. Excluem-se outros conteúdos que enfatizem os moradores, como suas histórias, curiosidades e etc, que poderiam gerar também mídia positiva para a comunidade.

Outro ponto negativo acontece pela inexistência de assistência do governo para a comunidade, devido à falta de reconhecimento legal de sua existência, fazendo com que os moradores vivam na tensão de serem obrigados a desocupar o local. A criminalidade também

é algo preocupante, pois se torna a saída viável para os jovens e adolescentes da comunidade, com a falta de oportunidades no mercado de trabalho.

Por outro lado, enxergam-se grandes oportunidades através da imagem que a Escolinha Dona Boneca tem produzido perante os moradores da comunidade e a sociedade, imagem essa que é produzida por voluntários que não são residentes da comunidade, conquistando parcerias tanto na contribuição de doações - as quais precisam ser realizadas com frequência, pois são paliativos - como na seleção de voluntários para ajudar na escolinha, trazendo uma perspectiva de esperança para os moradores.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A vida em sociedade apresenta, desde sempre, situações conflitantes e desafios inatingíveis à vista de seus próprios indivíduos. É, tão somente, quando a situação desafiadora já foi vencida que se toma consciência de que, mesmo nova, toda crise pode ser vencida e traz aprendizados. A crise decorrente da pandemia do Coronavírus⁸ caracteriza-se como um desses desafios.

Devido a essa crise, no âmbito informacional e comunicacional, uma série de recomendações foram e estão sendo replicadas para toda a sociedade. Seja através dos órgãos responsáveis pelas cidades e estados, ou pela autonomia dos veículos de comunicação num geral e ainda por iniciativas da sociedade civil. Muitas dessas recomendações estão refletidas nas ações de comunicação realizadas para amenizar o estrago provocado pela pandemia. No entanto, em sua maioria, estas ações são elaboradas para uma “massa”, buscando atingir de forma homogênea todos os receptores dessas mensagens. Por isso, nem todos os receptores vão conseguir participar e se informar como realmente precisam, principalmente aqueles que vivem em situações de alta vulnerabilidade social.

Logo, é importante destacar que a realidade da sociedade brasileira, com todas as suas nuances de desigualdade, não é a mesma para todos os indivíduos. Segundo a notícia divulgada no site do G1 de São Paulo (2012), o Censo Demográfico de 2010 constatou que apenas 30 milhões (52,5%) dos domicílios brasileiros, de um total de 57,3 milhões, têm abastecimento de água, esgoto sanitário ou fossa séptica, coleta de lixo e até dois moradores por dormitório. Condições essas consideradas adequadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O levantamento mostra ainda que 2,3 milhões (4,1%) de moradias não apresentam nenhuma dessas condições. A matéria ressalta que também há desigualdade quando se leva em conta a cor dos moradores: 63% dos brancos vivem em domicílios adequados, enquanto esse percentual cai para 45,9% entre os pretos e 41,2% entre os pardos.

Devido a esta desigualdade, nem todos os indivíduos que recebem tais recomendações conseguem adequá-las em suas realidades. Lavar as mãos, por exemplo, é uma das recomendações que estão sendo repetidamente divulgadas. No entanto, esta não é uma ação facilitada para pessoas moradoras de favelas (ocupações irregulares, geralmente

⁸ “A **Organização Mundial da Saúde (OMS)** declarou que o Covid-19, causado pelo novo **coronavírus**, já é uma **pandemia**. Segundo a Organização, **pandemia** é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando uma **epidemia, surto** que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com **transmissão sustentada** de pessoa para pessoa.” Disponível em: <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>. Acesso em: 22 de jun. 2020.

desconectadas das redes formais de água e eletricidade) e periferias, pois na maioria desses lugares a população sofre com a escassez da água encanada ou não têm acesso a uma boa qualidade da água e a um saneamento adequado. De acordo com o site *United Nations* (2020), a Organização das Nações Unidas (ONU), afirma que “a disseminação do vírus está intimamente relacionada à água e ao saneamento. A limpeza das mãos pode reduzir a transmissão e ajudar as pessoas a se manterem saudáveis”, ou seja, os indivíduos que não têm acesso a água não podem seguir as recomendações para evitar o contágio, por ser necessário uma quantidade suficiente de água corrente para garantir as boas práticas de higiene como lavar as mãos, roupas e limpar suas casas.

Atrelado a essa situação, também é notória a falta de inclusão da comunicação quando esta é direcionada para indivíduos que estão à margem da sociedade. Isso pode ser considerado um ruído que se acentua quando não se pensa em estratégias de comunicação efetivas, possíveis em atingir esses indivíduos da maneira mais coerente e didática possível. Tais estratégias só podem ser adotadas para ter o devido êxito quando se leva em consideração, de fato, o contexto em que toda essa população vive.

Com isso, torna-se relevante apontar caminhos que utilizem uma linguagem comunicacional adequada à realidade dos indivíduos mais pobres e marginalizados, a fim de tornar comum o discurso a uma comunicação que lhes seja adaptável. Dentro desse contexto, Wolton (2010, p.14) afirma que “é preciso impedir que a informação e a comunicação, até ontem fatores de aproximação, tornem-se aceleradores de incompreensão [...] justamente por serem visíveis todas as diferenças e toda alteridade”.

Para tanto, é necessário que existam critérios a serem observados na formulação das informações transmitidas, como o nível social, nível de alfabetização, faixa etária, entre outras especificidades relevantes sobre o público que se deseja alcançar. Por isso, em toda e qualquer ação de comunicação que não leve em consideração a experiência humana e social, pode fazer com que o receptor não esteja sintonizado. Sendo assim, estima-se que a mensagem comunique, gerando uma transformação de hábitos, e não apenas que informe aos seus receptores.

Quando essa transformação de hábitos não acontece por intermédio do processo efetivo da comunicação, esse fenômeno é nomeado de incomunicação. Para Wolton (2010), a incomunicação é uma ruptura entre a informação e a comunicação sem levar em consideração que estas são vertentes diferentes, porém indissociáveis quando emitem a mensagem com eficiência ao receptor, isto, a partir do momento que a informação passou a ser a mensagem e a comunicação a relação. Por mais que, em outros momentos já se teve um

caos biológico semelhante, o fluxo e a velocidade com que as informações são transmitidas e a diversidade de suas interpretações nunca foi tão grande.

O progresso constante das tecnologias aumentou a quantidade de informações distribuídas e os receptores passaram a questionar cada vez mais, possuindo um senso crítico maior. Então, a ideia de que basta apenas informar abundantemente para que aconteça a comunicação não funciona mais. Essa acentuada distribuição de informação faz com que uma parcela da população, que se espera alcançar, não seja alcançada. Isto ocorre devido à falta de acessibilidade aos meios tecnológicos e a falta de compreensão do que é informado. A mensagem não é assimilada da mesma maneira por pessoas que pensam e vivem socialmente diferentes.

Desse modo, de acordo com Wolton (2010), enquanto apenas a replicação disparada de informações for tratada como única ferramenta de eficiência para compreensão efetiva das coisas que cercam a sociedade, sem respeitar a diversidade e a organização da convivência entre pontos de vistas diferentes, as pessoas passam a se fechar em comunidades, se distanciando do campo comum à comunicação. Decorrente dessa infinidade de informações, a sociedade passa a se sentir insegura. Como forma de autodefesa, a sociedade se organiza em busca de resoluções e melhores condições de vida. A razão para que eles se reúnam é a necessidade em comum, que, neste caso é a pobreza e a exclusão social. Quando percebem esta realidade comum, passam a se unir em comunidades, para então lutarem por uma vida mais segura.

Levando em consideração o que Bauman (2003) desenvolve sobre a busca por segurança no mundo atual em comunidade, é possível afirmar que a sensação boa trazida pela palavra “comunidade” em si tem se esvaziado. Tinha-se sobre “comunidade” a certeza de um:

lugar cálido, um lugar confortável e aconchegante [...] como um teto sob o qual nos abrigamos da chuva pesada, como uma lareira diante da qual esquentamos as mãos num dia gelado. Lá fora, na rua, toda sorte de perigo está à espreita; temos que estar alertas quando saímos, prestar atenção com quem falamos e a quem nos fala, estar de prontidão a cada minuto [...] na comunidade, podemos relaxar (BAUMAN, 2003, p. 06).

Este sentimento de segurança que é adquirido por quem consegue alcançar uma comunidade, conseqüentemente lhe afasta do sentido de liberdade. Bauman (2003, p.07) afirma isto quando diz que “há um preço a pagar pelo privilégio de viver em comunidade”, este preço é a perda da liberdade, pois não se pode tê-las ao mesmo tempo na quantidade que se quer, segundo o autor. Mas para quem está à mercê do Estado, sem um teto para se abrigar,

e em muitos casos, sem nenhuma fonte de renda, se unir a semelhantes para conseguirem espaço e segurança torna-se a mais viável das decisões.

No entanto, mesmo com a perda da liberdade, o nível de segurança que a humanidade almeja atingir na vida em comunidade se distancia ao modo como o Estado, que deveria ser o provedor da sociedade e lhe proporcionar condições de sobrevivência, lhe abandona e a deixa à mercê de cuidados e proteção. Este papel paternal já representou o Estado, em um passado não tão distante, mas está sumindo das vistas ao passar dos anos. “Parece cada vez mais claro que o conforto de uma existência segura precisa ser procurado por outros meios” (BAUMAN, 2003, p. 82)

Diante dessa falta de segurança e cuidados, a qual se nota atualmente por parte do Estado para com os menos favorecidos monetariamente, alguns grupos da própria sociedade se organizam para tentar suprir essas lacunas. Essa iniciativa parte de grupos de cidadãos que se organizam em movimentos sociais populares, que para Peruzzo (2013, p.162-163) são “articulações da sociedade civil constituídas por segmentos da população que se reconhecem como portadores de direitos e se organizam para reivindicá-los”.

É importante embasar que a partir do momento que grupos da sociedade civil se mobilizam para mudar uma determinada realidade social, tais mobilizações, sejam em comunidades ou de movimentos sociais, estas passam a se comportarem como organizações. Sob essa perspectiva a noção de organização necessita ser percebida como viva, capaz de transformar e de ser transformada através das relações que estabelece com a sociedade (COLPO, 2012).

É a partir dessa reflexão que a “organização” deixa de ser apenas uma mobilização de um grupo para se tornar uma “Organização” com interesses coletivos comuns. Pois, cada indivíduo participante passa a assumir um papel necessário, na maioria das vezes sem saber, para realizar objetivos de uma determinada comunidade, passando a ser também considerada como uma Organização. A partir deste momento, quando se cita “organização” no sentido de coletividade com objetivos constituídos, escrever-se-á Organização. Para os demais sentidos, escrever-se-á “organização” (COLPO, 2012). E de acordo com Peruzzo:

Enquanto forças organizadas, conscientes e dispostas a lutar, são artífices de primeira ordem no processo de transformação social, embora um conjunto de fatores (liberdade, consciência, união) e de atores (pessoas, igrejas, representações políticas, organizações) se soma para que mudanças se concretizem. (PERUZZO, 2013, p. 163)

A partir desta concretização, essa parcela da comunidade, desassistida pelo Estado, alcança melhores condições de sobrevivência.

Atrelado aos direitos constitucionais de assistencialismo, a sociedade busca uma democratização também na área de comunicação. Nesse contexto, surge a comunicação comunitária ou popular, que tem como “uma de suas características a questão participativa voltada para a mudança social” (PERUZZO, 1998, p. 115). Esse modelo de comunicação traz também como característica um espaço de expressão democrática, a fim de abrir novos canais de comunicação para veicular os interesses dos segmentos subalternos da população, como também, tem o povo como protagonista (PERUZZO, 1998).

Com essa nova oportunidade de expressão, as comunidades socialmente desfavorecidas passam a ter uma abertura e um lugar de voz para expor e reivindicar direitos e suas particularidades. Essa nova modalidade de comunicação voltada para o povo, se bem administrada e utilizada com um prévio planejamento pode além de informar, transformar a realidade dessa parcela da sociedade.

Dentro da iniciativa de enfrentar a realidade social em busca dos direitos básicos e essenciais que a sociedade lhe deve, a comunidade precisa se articular estrategicamente. A partir destas ações estrategicamente pensadas, a comunidade pode alcançar de forma clara e convincente os públicos que deseja mobilizar. O profissional de Relações Públicas está perfeitamente habilitado para o desenvolvimento destas estratégias. “O profissional usa estratégias comunicativas para problematizar a realidade dos movimentos sociais e da comunidade, a fim de torná-los partícipes de sua transformação” (KUNSCH, 2007. p.14). É este profissional que deverá pensar em formas adequadas para se comunicar com cada público em específico. Fazendo com que a mensagem que se deseja transmitir chegue ao seu destino sem alguma ruptura ou controvérsia.

No entanto, esse é um desafio grande para os dias atuais, quando se está rodeado de informações por todos os lados, e essas informações não conseguem caminhar juntas com o intuito de relacionar, criar vínculos, legitimar, reforçar, transformar ou adotar comportamentos. Devido a essa ruptura no processo comunicacional, o profissional de Relações Públicas é o mais preparado para o planejamento dessa comunicação.

Diante disso, a presença desse profissional se torna indispensável para atuar em tais situações, uma vez que é o responsável por administrar a comunicação - elemento central das relações humanas - e facilitar que as informações sejam transmitidas de forma clara e precisa. Pois, o trabalho do Relações Públicas se concentra em pesquisar (estudar a organização que irá atuar), planejar ações de comunicação para sanar os problemas encontrados, executar estas ações e avaliar sua efetividade (KUNSCH, 2007).

Dessa forma, entende-se que comunicar, neste caso das Relações Públicas Comunitárias, não é apenas uma tarefa de planejar e executar ações, mas também de fazer com que uma realidade social seja transformada. É criar uma relação com o público, no caso deste presente trabalho, os indivíduos que estão mais vulneráveis frente a pandemia, ajudando a salvar vidas coletivamente, a partir da compreensão do que eles realmente podem fazer com o pouco que têm. É necessário também, dar voz ao que está desassistido, para que através disso, esses indivíduos amenizem a situação de vulnerabilidade social que vivem e passem a gozar dos seus direitos como qualquer outro cidadão que tem condições dignas de moradia e higiene.

4 PESQUISA DE OPINIÃO

A pesquisa de opinião é um instrumento de grande relevância para os profissionais de comunicação, em especial, para o profissional de Relações Públicas. Para Kunsch (2003), a pesquisa de opinião pode ser aplicada nas relações com os diversos públicos, a fim de conhecer a opinião destes sobre a organização, fatos ou acontecimentos e o nível de contentamento nos relacionamentos entre ambos.

Com a aplicação desta pesquisa, consegue-se adquirir um conhecimento mais aprofundado sobre os possíveis problemas enfrentados pela comunidade, sejam eles tanto internos quanto externos. Mais que isso, possibilita o encontro de possíveis falhas, para que se consiga escolher as melhores ferramentas para obter a solução desejada. Sendo assim, após a estruturação do *briefing*, sua aplicação é de extrema importância.

Entretanto, devido a pandemia do novo coronavírus (Covid-19), e as medidas de isolamento social impostas pelo Governo Federal e OMS (Organização Mundial da Saúde), intensificada pelo Governo Estadual, se tornou inviável a realização desse tipo de pesquisa na Comunidade Thiago Nery, pois a mesma poderia gerar aglomerações - uma das recomendações que deve ser evitada. Além disso, o fato da comunidade não possuir muitos recursos tecnológicos, o que dificultaria a realização da pesquisa de alguma outra forma que não fosse da maneira presencial.

Dessa forma, foi necessário fazer o uso de outros métodos de pesquisa, como a pesquisa participante, por exemplo. Esse tipo de pesquisa consiste na interação entre os pesquisadores e os membros, neste caso, da comunidade. É baseada na metodologia de observação participante, na qual os pesquisadores estabelecem relações comunicativas com as pessoas investigadas no intuito de serem melhores aceitos. Geralmente, esse tipo de pesquisa é aplicado em caráter social e utiliza-se para coletar seus dados de instrumentos: questionários, diários, histórias de vida, sociodramas e etc (THIOLLENT, 1988). Assim, para o presente trabalho foi utilizado de métodos informais, como conversas, conhecimento das histórias de vida e a observação do local, levando em consideração cada experiência vivida e adquirida em cada visita.

As visitas à comunidade deram início em setembro de 2019, especificamente no dia 12. A princípio, o objetivo era conhecer a comunidade para a possível produção e realização de um projeto cultural. Nessa visita, compareceram três integrantes do presente programa, em busca de conhecer Dona Boneca e saber um pouco sobre sua história de vida e a da comunidade. A equipe foi recebida por Dona Boneca com imensa alegria, que os convidou

para conhecer a estrutura da Escolinha Dona Boneca. Nesta ocasião, ocorreu apenas uma conversa informal entre Dona Boneca e os integrantes, na qual ela relatou como tudo aconteceu desde sua chegada à comunidade, os problemas que enfrentava diariamente e suas perspectivas de melhorias para o futuro.

Figura 12 - Primeira visita à comunidade



Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

A segunda visita, que aconteceu em 17 de outubro de 2019, contou com a participação dos quatro integrantes deste programa e ainda com a presença da Profa. Orientadora deste trabalho. Em uma conversa mais direcionada, norteadas pela Profa. Dra. Caroline Delevati Colpo, foram feitas perguntas específicas a Dona Boneca com o intuito de receber informações relevantes para a construção deste programa. A partir de suas respostas, foi possível entender melhor a estrutura da comunidade, como se relacionam com os públicos externos, especificamente com os projetos sociais e órgãos públicos.

Figura 13 - Segunda visita à comunidade



Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

A terceira visita aconteceu no dia 07 de fevereiro de 2020, realizada com o objetivo de entender a visão de Dona Boneca sobre a participação dela no Programa da Eliana que foi exibido no dia 01 de dezembro de 2019. Onde ela relatou sobre a experiência da viagem e sobre os desafios que foram propostos durante sua participação, como também sobre a reação da comunidade e as consequências dessa visibilidade em relação aos demais moradores.

E a última visita, ocorrida em 28 de maio de 2020, já durante a pandemia do novo coronavírus, respeitando todas as regras de distanciamento social e com as devidas precauções, aconteceu com o intuito de observar a comunidade quanto às medidas de prevenção contra o vírus - se os moradores estavam fazendo o uso de máscara e respeitando o distanciamento social - como também para observar a forma como os mesmos estavam se organizando em meio a essa nova realidade. Ademais, a visita também serviu para esclarecer algumas dúvidas do referente programa em relação à divisão geográfica da comunidade.

Além das visitas presenciais, a equipe estabeleceu contato com Dona Boneca e voluntários durante todo o período de construção desse programa através de meios digitais. Tendo como ferramenta mais utilizada durante esse processo o aplicativo *Whatsapp*.

5 DIAGNÓSTICO

Mediante as informações coletadas nas visitas presenciais e em conversas com Adeilda, resultando na pesquisa institucional, foi possível identificar algumas falhas na comunicação da Comunidade Thiago Nery. Descrever essas falhas é de suma importância, pois a partir deste ato é possível pensar e realizar ações que possibilitem a resolução dos problemas encontrados.

5.1 ANÁLISE INTERNA

Foi percebido, através de conversas com Dona Boneca, que não existe nenhum tipo de cadastro e controle de entradas e saídas dos moradores da comunidade, pois não se sabe ao certo se essas famílias chegam até lá para realmente ficarem e/ou se a rotatividade entre elas variam em um curto período de tempo. Segundo informações da própria líder, não é aplicado nenhum questionário específico para descobrir se a pessoa que deseja ocupar algum terreno necessita realmente dele. A ocupação acontece de maneira informal, apenas na base da conversa, e se a pessoa que deseja ocupar convence que está precisando de uma moradia, Dona Boneca disponibiliza um espaço da comunidade para tal.

Esse ato, proveniente do seu coração empático e generoso, por hora, é de grande valia. Entretanto, acaba não se tendo um controle de quantas famílias têm na comunidade, quem são essas famílias e se de fato precisam estar ali. Por mais que ela conheça e possua um vínculo com a maioria das pessoas que compõem a comunidade, ainda assim não conhece as especificidades de todos.

Quanto a comunicação, observa-se a falta do uso de instrumentos de comunicação formais dentro da comunidade. No entanto, os moradores se comunicam através do método boca a boca e por um grupo no *Whatsapp* administrado por Dona Boneca. Esses recursos de comunicação informal têm sido suficientes para atender as necessidades da comunidade, no que tange a informação que deve ser compartilhada entre eles. Geralmente, os moradores dão mais credibilidade para as notícias enviadas por Dona Boneca, visto que ela está por dentro de tudo que acontece.

Outro ponto, não menos importante, referente ao momento de pandemia e às informações que são disponibilizadas pela mídia e órgãos de saúde competentes, nota-se que a forma com que estas são passadas não atinge legitimamente os moradores da Comunidade Thiago Nery.

Apesar de não existir nenhum caso confirmado de Covid-19 na comunidade, até a data em que este texto foi redigido⁹, isso não apaga o fato de que a doença não esteja circulando entre os moradores, sendo o Estado o único responsável por confirmar os casos com as testagens que deveriam ser realizadas, porém não são. Essa situação, de certa forma, traz ainda menos preocupação dos moradores em tomar os cuidados necessários para evitar o contágio. Cuidados esses, que lhes são ausentes sem o devido plano necessário do Estado direcionado especialmente a realidade deles.

De acordo com Guimarães (2020), em uma matéria do portal da BBC News Brasil, de São Paulo, depois de ter entrevistado o líder comunitário de Paraisópolis, Genilson Rodrigues, a autora afirma que os moradores das favelas no Brasil são as principais vítimas do novo coronavírus com a pouca informação, com a vivência em ambientes superlotados e sem as devidas condições de seguirem as recomendações, estocarem comida ou trabalharem de casa. Como também, sem a assistência necessária, se de alguma maneira a situação de contágio se torna alarmante entre os moradores de áreas vulneráveis, essas pessoas terão uma maior dificuldade em conseguirem acesso ao tratamento, causando-lhes danos que poderiam ser evitados mediante a atuação coerente do Estado.

No caso da Comunidade Thiago Nery, a maior preocupação é com aqueles que realizam as visitas junto aos projetos sociais, pois estes estão em contato com outras regiões da cidade onde já se tem casos da doença confirmados. Por mais que haja o risco de contaminação, estas visitas são indispensáveis para os moradores da comunidade, principalmente no momento atual de pandemia que requer uma maior assistência e doações que precisam ser entregues, como máscaras, kits de higiene, água potável, material de limpeza, entre outros.

Apesar dos projetos sociais tomarem os cuidados necessários nas ações, ainda há o risco de contaminação por meio do contato físico. Por isso, alertar a comunidade através de estratégias de comunicação que não estejam destoantes da realidade que vivem, é indispensável para que a infecção com o vírus não se multiplique. Fato que pode se agravar pela precariedade dos recursos necessários para a sobrevivência dos moradores.

5.2 ANÁLISE EXTERNA

Quanto à comunicação em uma análise externa, observa-se a falta de um planejamento estratégico. A única ferramenta existente da comunidade para com seus

⁹ 05 de julho de 2020.

públicos externos é o *Instagram* da Escolinha Dona Boneca - @escolinhadadonaboneca, administrado por voluntários da escola. Essa conta serve apenas para replicar as ações que os projetos sociais realizam junto à comunidade, sem nenhuma produção de conteúdo efetiva da comunidade. Sendo assim, muitas vezes acabam gerando mais visibilidade para os projetos do que para a própria comunidade.

Além de ter uma única ferramenta, a mesma não é utilizada de maneira pró-ativa, pois, deveria estar focada em falar sobre a comunidade: sua história, curiosidades e ações futuras. A criação de conteúdo estratégico possibilitaria que mais pessoas passassem a conhecer a comunidade. A ausência desse tipo de publicação pode justificar o baixo engajamento e o número reduzido de seguidores¹⁰.

Quanto à visibilidade dos projetos sociais serem maiores do que a da própria comunidade, isso também pode ser visto em pautas da mídia televisiva. Uma vez que, algumas emissoras tendem a passar uma imagem de que realmente abraçam a causa, quando na verdade estão apenas preocupadas com a visibilidade que irão obter usando da vulnerabilidade social que aqueles indivíduos encaram diariamente. Tal situação pode ser notada com a aparição de Dona Boneca no Programa da Eliana através dos quadros “Pegadinha do bem” e o “Dia de sorte” exibido em rede nacional no dia 01 de dezembro de 2019 pela emissora SBT¹¹.

Devido à relação ativa entre a comunidade e a imprensa local, a TV Tambaú, que é afiliada do SBT na Paraíba, fez com que a história de Dona Boneca chegasse ao conhecimento da rede nacional, que por sua vez, demonstrando interesse pela história, resolveu reverberar para todo o País.

As gravações ocorreram nos dias 24 e 25 de outubro, com a presença do repórter Ricky Teixeira e equipe, quando foram coletados os depoimentos de alguns moradores da comunidade, voluntários da escolinha e as crianças. Também foi feita toda a captação de imagens necessárias para contar a história de Dona Boneca. Neste momento, ocorreu a gravação do quadro “Pegadinha do bem”, que viria a ser exibido na primeira parte do programa.

¹⁰ Até o dia 11 de julho de 2020 estava com 380 seguidores.

¹¹ Disponível em :<https://www.youtube.com/watch?v=11R2fykGfJ0&feature=youtu.be>. Acesso em: 21 de jul. 2020.

Figura 14 - Gravação do Programa da Eliana



Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Posterior a isso Dona Boneca foi convidada a viajar até São Paulo para participar das gravações do programa da Eliana juntamente com os seus dois filhos. A viagem ocorreu no dia 05 de novembro e o seu retorno a João Pessoa foi no dia 09 de novembro, tudo custeado pela produção do Programa da Eliana.

Durante a exibição do programa é possível dividi-lo em três partes, sendo a primeira toda a gravação realizada na comunidade, que é apresentado desde o início do programa, na qual foi mostrada toda a história de vida de Dona Boneca e sua escolinha em meio à comunidade, sempre com um discurso de superação e força de vontade, colocando Dona Boneca como exemplo a ser seguido por todos.

Figura 15 - Quadro “Pegadinha do Bem”



Fonte: Printscreen Canal do Youtube Programa da Eliana, 2020.

A segunda parte é marcada pelo início do quadro “Dia de sorte”, aos 47 minutos de programa, quando Dona Boneca é submetida a participar de dois desafios para ganhar alguns prêmios. Para a realização desses desafios a produção procurou se utilizar de elementos, que de certa forma, faziam alusão ao cotidiano da entrevistada. O primeiro desafio proposto foi a elaboração de alguns pastéis, que seriam avaliados por três chefes, que teriam a responsabilidade de validar a conquista do prêmio para Dona Boneca. O segundo desafio proposto foi o jogo dos setes erros, na qual foi utilizada uma casa de bonecas com três bonecas humanas, fazendo alusão a maneira que Dona Boneca é conhecida pela comunidade.

Este segundo desafio por ser contra o relógio causou nervosismo para Dona Boneca, que ocasionou no fato dela não conseguir executar o desafio em tempo hábil e consequentemente assinalar de maneira correta todos os erros. Além disso, o ambiente que as bonecas estavam expostas, como também as próprias bonecas, destoavam totalmente da realidade vivenciada diariamente por Dona Boneca.

Figura 16 - Desafios no Programa da Eliana



Fonte: Printscreen Canal do Youtube programa da Eliana, 2020.

Por fim, na terceira parte, que ocorre a partir de 1 hora e 43 minutos, Eliana apresenta as notas obtidas pela realização do desafio relacionado a degustação dos pastéis, que por sinal Dona Boneca atingiu a nota máxima possível pelo desafio. É nesta fase que é possível conhecer todos os parceiros que participaram de maneira direta, como também a premiação conquistada no valor de R\$ 45.000,00 reais, logo após a entrega do prêmio termina a participação de “Dona Boneca”.

Figura 17 - Premiação no Programa da Eliana



Fonte: Printscreen Canal do Youtube Programa da Eliana, 2020.

Durante toda a exibição do programa, foi possível observar um discurso de empatia para com as pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade, neste caso representado pela pessoa de Dona Boneca, passando a impressão que tais programas televisivos como estes realmente estão preocupados com o social. Em meio ao programa é possível observar alguns pontos de atenção. Como afirma a própria Dona Boneca, a produção do programa não disponibilizou o figurino, fazendo com que a mesma viesse a utilizar um vestuário próprio, destoando de todas as pessoas que participaram do quadro, ou seja, uma das estratégias utilizadas pela produção foi mostrar através das vestimentas a simplicidade de Dona Boneca, como uma forma de comover o público.

A participação de Dona Boneca no programa, gerou em meio a comunidade uma grande expectativa, pelo fato da comunidade ganhar um protagonismo em rede nacional. Por conta disso, o anúncio do valor da premiação acabou causando um mal estar entre Dona Boneca, líder da comunidade e os demais moradores. Para a produção do programa e para o grande público que assistia, a missão social foi cumprida, esquecendo do que pode acontecer após o programa. Portanto, o segundo ponto de crítica está relacionado à falta de acompanhamento sobre como receber e utilizar a quantia recebida, pois, como afirma a própria Dona Boneca, que chegou a receber ameaças contra a sua vida, e também o aumento de pedidos relacionados às doações. Para a mídia, o objetivo foi cumprido com o ganho de audiência. Porém, para a comunidade, foi mais um problema em meio a tantos outros já

existentes, sem nenhum acompanhamento técnico e/ou jurídico para auxiliar em como utilizar de maneira consciente e tranquila o valor conquistado.

Além disso, alguns projetos sociais utilizam-se do nome da Escolinha Dona Boneca ou até mesmo da própria Dona Boneca para criar “vakinhas”¹² virtuais. Entretanto, na maioria das vezes, ela não toma conhecimento de quem são os organizadores, muito menos do resultado da ação. Relacionado a isso também, apresenta-se o fato dos organizadores não encerrarem as suas “Vakinhas” após a execução das ações propostas, deixando-as expostas no site e correndo o risco do dinheiro doado não ser destinado à escolinha e/ou comunidade.

Um exemplo disso é a Vakinha intitulada “Escola Comunitária Dona Boneca” criada através do casal Merien e Joacil há aproximadamente 2 anos. Sabe-se que a Escolinha Dona Boneca foi construída logo após a publicação da Vakinha - em três meses - e, mesmo assim, a Vakinha ainda continua aberta para tal finalidade, possibilitando que novas doações sejam realizadas.

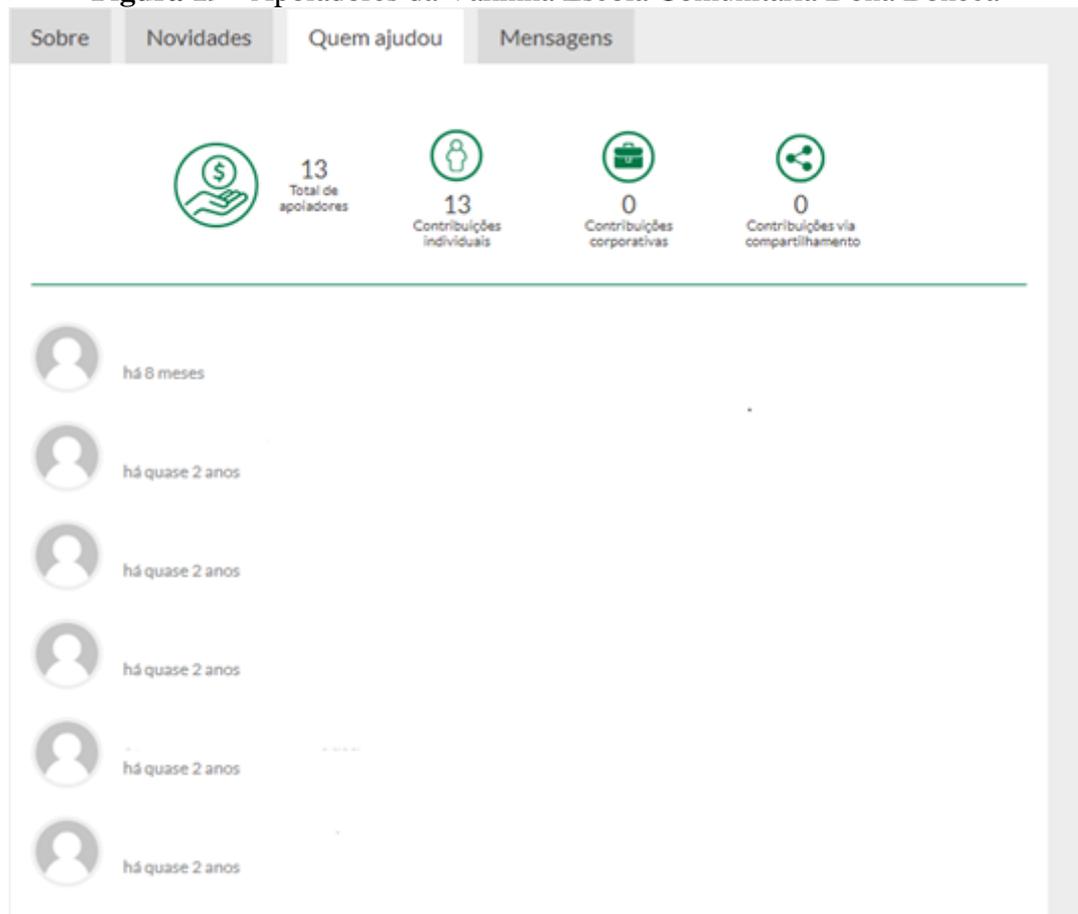
Figura 18 - Vakinha Escola Comunitária Dona Boneca



Fonte: Site da Vakinha, 2020.

Assim, se a intenção não é mais construir a escola, devia-se encerrar a Vakinha e criar um novo objetivo para que novas arrecadações de doações. Dessa forma, não há garantia de que essas doações continuem sendo destinadas para o desenvolvimento da escola e/ou comunidade. Como é o caso da última doação feita há oito meses, em que não se sabe do destino do dinheiro.

¹² Plataforma digital usada para conseguir recursos financeiros em prol de alguma causa.

Figura 19 - Apoiadores da Vakinha Escola Comunitária Dona Boneca

Fonte: Site da Vakinha, 2020.

Outra questão que foi observada é a qualidade das ações presenciais que são realizadas na comunidade. De fato, desde que a Escolinha Dona Boneca tornou-se conhecida, o número de ações executadas cresceu muito. Porém, não existe nenhum instrumento de controle para saber a seriedade das ONG's, dos projetos sociais ou até mesmo de alguma pessoa que se proponha a ajudá-los. As ações acontecem na base da confiança, o que se mostra perigoso, pois já aconteceu, por exemplo, de toda a comunidade se mobilizar para receber doações e elas simplesmente não chegarem¹³.

5.3 FECHAMENTO DO DIAGNÓSTICO

Diante do que foi exposto, enxerga-se algumas adversidades dentro da comunidade, como também dos seus moradores para com seus públicos externos. Dessa forma, as estratégias propostas a seguir deverão atingir aos moradores, como o principal público da

¹³ Informações coletadas com Dona Boneca.

comunidade, por possuírem grande responsabilidade no desenvolvimento e na sua construção.

Além dos moradores, elencam-se outros dois públicos de muita relevância: os projetos sociais que realizam ações para a comunidade e os voluntários que trabalham na Escolinha Dona Boneca. Nota-se que esses públicos buscam por melhorias da realidade destes indivíduos, no entanto, o relacionamento entre eles pode ser aperfeiçoado.

6 PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Este Programa foi elaborado com base nas entrevistas e visitas realizadas à comunidade, o que resultou no diagnóstico. Através dos dados coletados foi possível identificar *déficits* de comunicação com alguns públicos da Comunidade Thiago Nery. Portanto, é de suma importância a realização de um Programa de Relações Públicas visando corrigir e otimizar os relacionamentos da mesma.

O presente programa conta com quatro ações, sendo duas delas voltadas ao ambiente externo da comunidade, uma voltada para o ambiente interno e, a última, com foco na prevenção do Covid-19. Todas foram planejadas respeitando o tempo estabelecido no cronograma, no entanto, não serão totalmente executadas devido às recomendações propostas pela OMS (Organização Mundial da Saúde) devido a pandemia causada pelo novo coronavírus.

6.1 TÍTULO

Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery.

6.2 JUSTIFICATIVA

O Programa de Relações Públicas se faz necessário para todo e qualquer tipo de organização, seja ela do 1º, 2º ou 3º setor, como também para todos os tipos de pessoas, sejam elas físicas ou jurídicas. No caso deste trabalho, o objeto de estudo é a Comunidade Thiago Nery, que foi escolhida devido à falta do poder do Estado para suprir as necessidades sociais, e também, porque pessoas externas à comunidade usam a imagem das pessoas da comunidade para angariar seus projetos sociais, e por fim, pela falta de informação que não circula entre os membros da comunidade. Dessa forma, o Programa tem o intuito de sanar as falhas de relacionamentos com os diversos públicos e gerenciar as potenciais crises que possam surgir.

Tendo por base a análise apresentada anteriormente, como também nos diversos dados levantados durante toda a pesquisa, foram identificadas falhas no que diz respeito à comunicação da Comunidade Thiago Nery. Assim, este Programa de Relações Públicas tem por finalidade apresentar melhorias nas áreas em que foram detectados problemas, para consolidar e buscar um bom relacionamento da comunidade com seus públicos e para atingir seus objetivos. Porém, sabe-se que este programa não tem a capacidade de resolver todos os problemas encontrados, mas a tentativa é que algumas necessidades possam ser amenizadas.

6.3 OBJETIVOS

Contribuir para o desenvolvimento da comunicação na Comunidade Thiago Nery, utilizando ferramentas acessíveis e práticas na instrução de seus usos, tanto internamente, quanto em questões com seus públicos externos.

6.3.1 Questões Externas

Manual para o uso do Instagram: Consolidar a imagem da “Escolinha Dona Boneca” e, conseqüentemente, da Comunidade Thiago Nery através da rede social *Instagram*. Com isto, pretende-se que a representação da comunidade não fique limitada apenas às ações dos projetos sociais e dos veículos midiáticos.

Termo de Compromisso: Evitar ruídos de comunicação entre a comunidade e os projetos sociais que ali atuam através de um Termo de Compromisso entre as partes para que a comunidade não seja surpreendida negativamente com ações que iniciam e não efetivam resultados.

6.3.2 Questões Internas

Permitir à liderança da comunidade ter um controle maior em relação aos residentes atuais, tendo informações da localização da casa e o número de pessoas, a classificação etária e de gênero, suas habilidades e conhecimentos específicos. O intuito é que Dona Boneca tenha um breve conhecimento sobre os moradores e possa repassar para a comunidade, a fim de que todos saibam que existem pessoas capacitadas para exercer funções técnicas entre elas e, com isto, possa existir uma maior sustentabilidade nas ações da comunidade.

6.3.3 Covid-19

Conscientizar de maneira lúdica e didática com linguagem informal sobre os riscos de contaminação do novo coronavírus, usando elementos que se aproximem do cotidiano dos moradores da comunidade.

6.4 PÚBLICOS

Moradores da comunidade, projetos sociais e voluntários da Escolinha Dona Boneca.

A escolha dos moradores da comunidade é pelo fato de ser o público principal e de possuírem uma vasta diversidade de talentos e habilidades necessárias no cotidiano da comunidade, como também, por ser um público que não está sendo assistido de forma objetiva pelas ações de comunicação referentes aos cuidados contra o coronavírus.

Os projetos sociais são vistos como um público de grande relevância, devido a sua participação na resolução de algumas necessidades dos moradores da comunidade, e por isso foi escolhido para que a comunicação entre a comunidade e estes seja facilitada.

Referente aos voluntários, deve-se sua escolha ao fato de serem os responsáveis por transmitirem, através das redes sociais, a imagem da “Escolinha Dona Boneca”. Por não terem um conhecimento técnico sobre a utilização dessa ferramenta de comunicação, é necessária uma ação que os instrua nessa atividade.

6.5 AÇÕES PROPOSTAS

O quadro a seguir apresenta as ações propostas no Programa de Relações Públicas.

Quadro 3 - Resumo das ações propostas para a Comunidade Thiago Nery

Ação nº1 Manual para uso do <i>Instagram</i>	Ação nº2 Termo de Compromisso
Ação nº3 Livro do Morador	Ação nº4 Representação teatral

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.1 Ação nº 1: Manual para uso do *Instagram*

A ação sugere a criação de um manual para uso do *Instagram* que visa explicar a funcionalidade das ferramentas disponíveis - *story*, IGTV, *reels e feed* - e dar sugestões de conteúdos a serem publicados, como também a frequência e interação para cada um deles.

6.5.1.1 Justificativa

O aplicativo *Instagram* começou a ser utilizado como um meio principal de ferramentas de comunicação entre as empresas e os consumidores, não somente por causa do público atingido, mas sobretudo, por causa do conteúdo fotográfico, que é usado como forma para chamar mais atenção que as postagens que são apresentadas somente por textos baseadas (LESSA, 2014). Isto porque o aplicativo disponibiliza ferramentas que potencializam as estratégias dos negócios, como *stories*, IGTV e, recentemente, o REELS.

Devido a conta do *Instagram* ser administrada por voluntários da Escolinha Dona Boneca, que não possuem conhecimentos estratégicos na área de comunicação, percebe-se

que a ferramenta não é utilizada em sua potencialidade. Por serem voluntários, há um maior fluxo de pessoas que se tornam responsáveis por esse gerenciamento. Com isso, foi identificada a necessidade de serem criadas instruções que possam padronizar a forma com que é administrada a conta do *Instagram*, justamente por ser usada por pessoas diferentes, de forma esporádica.

6.5.1.2 Públicos

Voluntários da Escolinha Dona Boneca.

6.5.1.3 Estratégia

A produção do manual será feita através da ferramenta *on-line* CANVA, em formato PDF. Após ficar pronto, será realizada uma reunião com os voluntários da Escolinha Dona Boneca, na qual, será apresentada a explicação do passo a passo contido no manual, como também, permitir que os possíveis administradores do perfil no *Instagram* possam tirar suas dúvidas. Nesta ocasião será explicado que no caso de um voluntário deixar sua função, este terá que explicar sobre o manual para seu sucessor. O espaço onde acontecerá a reunião será na própria escolinha, cedido por Dona Boneca, e as ferramentas utilizadas serão disponibilizadas pelos integrantes do Programa.

6.5.1.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados

O resultado da ação será avaliado por um formulário no Google Forms que servirá para obtenção de *feedbacks* dos voluntários. Através das respostas dadas por estes, será possível avaliar o seu nível de satisfação e credibilidade, se o conteúdo foi útil, se acrescentou alguma informação nova e qual a probabilidade de serem aplicadas essas dicas. Ademais, haverá o acompanhamento do crescimento do número de seguidores, das interações e engajamento da página.

6.5.1.5 Orçamento

Este orçamento trata-se dos valores reais do custo da ação. Entretanto, não serão cobrados, por este Programa se tratar de um trabalho acadêmico direcionado a uma comunidade com recursos financeiros limitados.

Quadro 4- Orçamento para a ação nº 1: Manual para Uso do *Instagram*

ITEM	RECURSO	VALOR
Elaboração do design do manual	Humano	R\$ 260,00
Impressão do manual (2 vias)	Material	R\$ 30,00
Encadernação do manual	Material	R\$ 10,00
TOTAL		R\$ 300,00

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.1.6 Cronograma

Quadro 5 – Cronograma para a ação nº 1: Manual para uso do *Instagram*

ATIVIDADE	Junho/2020	Julho/2020	Após a pandemia
Planejamento da ação	X		
Elaboração do conteúdo		X	
Execução da ação			X
Avaliação da ação			X

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.2 Ação nº 2: Termo de Compromisso

Essa ação propõe a formalização de parcerias entre a Comunidade Thiago Nery e os projetos sociais que desenvolvem atividades na comunidade, através de um documento assinado por ambas as partes.

6.5.2.1 Justificativa

A partir das pesquisas realizadas junto a comunidade, identificou-se que alguns projetos sociais se propõem a executar ações, mas nem sempre cumprem o acordado. Quando se propõem a essa responsabilidade, geram nos moradores grande expectativa, e o fato dessas ações não serem realizadas, geram da mesma forma, uma grande frustração.

Entende-se que a ética é fundamental quando se acorda uma parceria. No entanto, sem um documento que formalize essa atividade, a confiança que os moradores dispõem sobre estes projetos sociais acaba não sendo suficiente para a concretização dessas ações. Por

isso, é necessária a relação através da comunicação formal, a qual se trata da comunicação administrativa, que relaciona com o sistema expresso de normas que regem o comportamento, os objetivos, as estratégias e conduzem a responsabilidade dos integrantes da organização (KUNSCH, 2003).

6.5.2.2 Público

Projetos sociais externos.

6.5.2.3 Estratégia

Fundamentada nas informações fornecidas por Adeilda, o Termo de Compromisso será elaborado pelos presentes autores com auxílio de um advogado. Essa consultoria se faz necessária para que seja orientado sobre quais as informações básicas devem constar no Termo.

O documento deverá conter informações da Comunidade Thiago Nery e do projeto social em questão, dispostos em duas vias, para facilitar o contato entre as partes e, conseqüentemente, o cumprimento das ações propostas.

6.5.2.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados

A avaliação do resultado dessa ação se dará de duas maneiras: uma delas será através de entrevista com a líder da comunidade, a fim de saber se houve alguma baixa nos ruídos de comunicação em relação aos projetos sociais atuantes. A outra será uma pesquisa de opinião aplicada com os representantes dos projetos sociais. Essa será executada em forma de questionário no *Google Forms*, no intuito de verificar como este público vai recepcionar a nova ferramenta.

6.5.2.5 Orçamento

Este orçamento trata-se dos valores reais do custo da ação. Entretanto, não serão cobrados, por este Programa se tratar de um trabalho acadêmico direcionado a uma comunidade com recursos financeiros limitados.

Quadro 6 – Orçamento para a ação nº 2: Termo de Compromisso

ITEM	RECURSO	VALOR
Consultoria Jurídica	Humano	R\$ 50,00

Termo de Compromisso	Material (construído pelos autores)	R\$ 0,00
Impressão dos Termos de Compromisso	Material	R\$ 40,00
TOTAL		R\$ 90,00

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.2.6 Cronograma

Quadro 7 – Cronograma para a ação nº 2: Termo de Compromisso

ATIVIDADE	Junho/2020	Julho/2020	Após a pandemia
Planejamento da ação	X		
Elaboração do conteúdo		X	
Execução da ação			X
Avaliação da ação			X

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.3 Ação nº 3: Livro do Morador

Essa ação consiste na criação de um documento de registro para saber a casa que pertence a cada morador, número de pessoas nesta casa, classificação etária e de gênero, suas habilidades e conhecimentos específicos.

6.5.3.1 Justificativa

Segundo Wolton (2010, p.26), o laço social existe para “[...] manter ligados, numa sociedade, indivíduos, grupos, comunidades e classes sociais que tudo os separa [...]”. Apesar das diferenças, a Comunidade Thiago Nery apresenta-se como uma grande família, com laços sociais e tendo a colaboração como uma forte característica de sua convivência. Tendo em vista que na comunidade há um grande crescimento de moradores, chegando a cada dia, torna-se necessário um controle das informações sobre essas pessoas e suas habilidades.

Pode-se afirmar isso pelo fato de que, do ano de 2019 para o ano de 2020, mais de 200 famílias de outro território passaram a estar sob a liderança de Adeilda. Ou seja, o conhecimento dessas pessoas e suas habilidades facilitarão a organização e distribuição de

tarefas entre os moradores, dando uma possibilidade de sustentabilidade econômica na comunidade, na medida em que as necessidades de serviços de uma família possam ser supridas por outra família da comunidade.

6.5.3.2 Público

Moradores da comunidade.

6.5.3.3 Estratégia

A confecção do livro será feita através da ferramenta *CorelDraw*, impressa em papel A4 para que seja entregue a Adeilda e esta deve indicar uma pessoa de sua confiança para realizar o seu preenchimento, visto que ela não é alfabetizada.

A entrega do livro será feita pelos próprios integrantes do Programa, em uma visita informal à residência de Dona Boneca. Nessa ocasião, será determinado quem ficará responsável pelo controle do livro e serão passadas as instruções para seu preenchimento.

6.5.3.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados

O resultado da ação será avaliado de acordo com o *feedback* de Dona Boneca. O livro passará pela análise da líder e de pessoas da sua confiança, possibilitando que as mesmas verifiquem se o material apresentado atende aos interesses da comunidade.

6.5.3.5 Orçamento

Este orçamento trata-se dos valores reais do custo da ação. Entretanto, não serão cobrados, por este Programa se tratar de um trabalho acadêmico direcionado a uma comunidade com recursos financeiros limitados.

Quadro 8 – Orçamento para a ação nº 3: Livro do Morador

ITEM	RECURSO	VALOR
Elaboração do design do livro	Humano	R\$ 150,00
Impressão do livro	Material	R\$ 100,00
Encadernação do livro	Material	R\$ 10,00
TOTAL		R\$ 260,00

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.3.6 Cronograma

Quadro 9 – Cronograma para a ação nº 3: Livro do Morador

ATIVIDADE	Junho/2020	Julho/2020	Após a pandemia
Planejamento da ação	X		
Elaboração do conteúdo		X	
Execução da ação			X
Avaliação da ação			X

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.4 Ação nº 4: Representação teatral sobre a conscientização contra o novo coronavírus

Essa ação implica na produção de uma representação teatral na qual será abordado o tema do contágio do coronavírus, mostrando de forma didática e interativa a facilidade dessa contaminação e as situações que ela pode causar.

6.5.4.1 Justificativa

A forma como as informações e instruções da OMS são divulgadas pela mídia e pelos órgãos competentes é a mesma para toda a população. No entanto, algumas dessas instruções parecem ser dirigidas apenas à classe mais privilegiada da sociedade. Dessa forma, não atinge claramente - ao ponto de gerar uma transformação de hábitos - às pessoas de regiões periféricas, como as da Comunidade Thiago Nery.

Como denominado por Wolton (2010), essa situação é claramente um exemplo de um fenômeno chamado “incomunicação”, no qual os receptores, neste caso os moradores da comunidade, “resistem às informações que os incomodam e querem mostrar os seus modos de ver o mundo”, (WOLTON, 2010, p. 15). Ou seja, as informações referentes às recomendações de prevenção ao novo coronavírus não atingem esses receptores, pois não vão ao encontro dos recursos que possuem para segui-las. Devido a essa distância entre a realidade da comunidade e a realidade apresentada nos exemplos de prevenção divulgados, torna-se necessária uma ação que se aproxime da vivência desses indivíduos, tanto no uso popular da linguagem do personagem, como na apropriação de elementos que façam referência à comunidade e seu cotidiano.

6.5.4.2 Públicos

Moradores da comunidade.

6.5.4.3 Estratégia

A produção da representação teatral se iniciará a partir da elaboração de um roteiro, redigido pelos integrantes deste programa que será disponibilizado aos atores participantes. Estes atores foram escolhidos e convidados devido a já atuarem em outras ações voluntárias e por serem colegas de um dos integrantes dessa equipe. O roteiro especificará todos os personagens participantes e suas falas, assim como a descrição das cenas de apresentação.

Com o roteiro concluído e os atores escolhidos, será criado o figurino de cada um dos personagens, sendo o protagonista uma representação humana do coronavírus - o “Coronguinha”, o antagonista, o herói da comunidade - “Titi”, e como coadjuvantes têm-se dois moradores da comunidade. O figurino será elaborado pelos integrantes do grupo, sendo o mais detalhado a montagem da fantasia de coronavírus. A intenção da criação desta representação teatral é conscientizar a comunidade sobre o risco de contágio do novo coronavírus. A apresentação acontecerá em frente à Escola Dona Boneca na próxima ação de entrega de doações, que será realizada por um dos projetos sociais atuantes na Comunidade. Onde os moradores já estarão reunidos devido a causa inicial do recebimento.

6.5.4.4 Forma(s) de avaliação e mensuração de resultados

A avaliação se dará a partir da observação da reação do público e do *feedback* dos moradores da comunidade no decorrer da apresentação. Será notado a interação e o interesse do público no conteúdo abordado. E no fim da apresentação serão feitas perguntas referentes ao texto da peça, a fim de reforçar as medidas e os riscos apresentados durante a exibição.

6.5.4.5 Orçamento

Quadro 10 – Orçamento para a ação nº 4: Representação Teatral

ITEM	RECURSO	VALOR
Atores	Humano	R\$ 400,00
Figurino	Material	R\$ 50,00
TOTAL		R\$ 450,00

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

6.5.4.6 Cronograma

Quadro 11 – Cronograma para a ação nº 4: Representação teatral

ATIVIDADE	Junho/2020	Julho/2020	Assim que a situação da pandemia estiver controlada
Planejamento da ação	X		
Elaboração do conteúdo		X	
Execução da ação			X
Avaliação da ação			X

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Esta ação não pôde ser realizada presencialmente devido às medidas de isolamento social recomendadas pelo Governo do Estado da Paraíba. No entanto, será realizada assim que esta situação esteja amenizada. Porém, devido ao calendário imposto pela UFPB, não será possível essa realização até a data da defesa deste Programa.

7 RELATÓRIO DAS AÇÕES EXECUTADAS

No Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery foram propostas quatro ações, que devido às medidas de isolamento adotadas por conta da pandemia do novo coronavírus não poderão ser implementadas no tempo hábil indicado para defesa do presente trabalho. Desse modo, depois de executar todas as ações, os autores firmam o compromisso, como está descrito no anexo I, para a aplicação das mesmas, assim que seja seguro não apenas para os idealizadores do trabalho, mas também, para toda a comunidade.

7.1 MANUAL PARA USO DO *INSTAGRAM*

7.1.1 Execução

A ação proposta não será totalmente executada em função das medidas de isolamento social como forma de prevenção da Covid-19. Por ser necessária uma reunião com os voluntários da Escolinha Dona Boneca para a explicação do referente manual, não será possível que ocorra até que a pandemia esteja controlada na cidade de João Pessoa - PB.

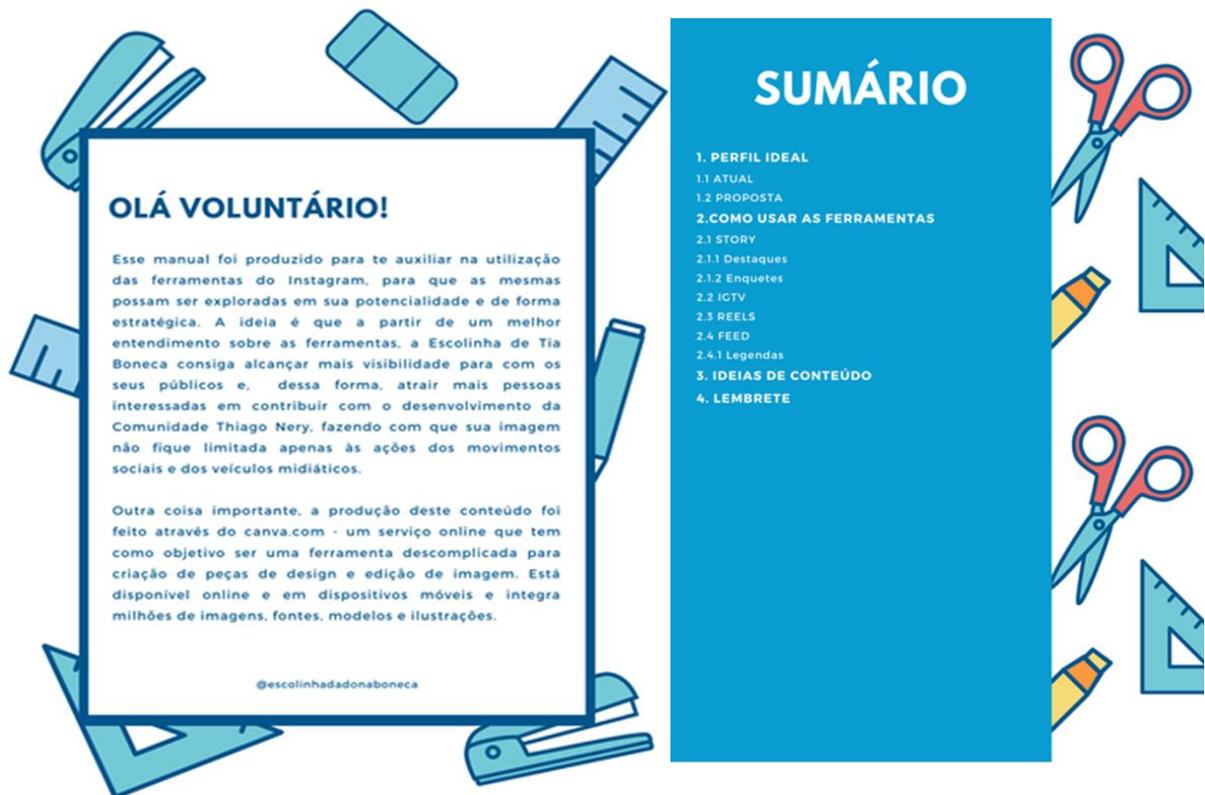
Todo o conteúdo criado foi elaborado com base em materiais de marketing digital e branding publicados em perfis do Instagram especializados no assunto, como: @digitalbossmcz, @favbranding, @aticumbranding, @vanillamkt, entre outros. Já a parte visual, foi construída a partir da atual logo da Escola Dona Boneca, a qual apresenta a cor azul e ícones de escola, lápis, livro e maçã.

Figura 20 - Manual para Uso do Instagram



Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Figura 21 – Continuação do manual para uso do Instagram – Parte 1



PERFIL IDEAL



A biografia do Instagram é a primeira impressão que você deixa em qualquer novo visitante do seu feed. Para expandir o perfil, receber incríveis oportunidades e permitir que os visitantes conheçam projeto é preciso adicionar palavras-chave para as pessoas te encontrarem mais rápido, deixar um contato fácil a vista, dizer qual o objetivo da escolinha e mostrar onde o projeto atua.

ATUAL



[Continua]

[Continuação]

PROPOSTA



COMO USAR AS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS



stories

vida real
bastidores
relacionamento



igtv

conteúdo longo
didático
aluna/ensinamento



reels

conteúdo rápido
dinâmico
desafios



feed

entrega de valor
vitrine
relevância

STORIES

O público do STORY gosta de consumir conteúdos em tempo real, saber o que está acontecendo no local naquele exato momento.

VIDA REAL
BASTIDORES
RELACIONAMENTO

O stories deve ser 99% interativo, é através dele que você irá estabelecer uma conexão com seu público.

Mostre seus bastidores, o dia a dia, a rotina real do ambiente.

Quanto mais você interagir com o público, mais ele vai interagir com você e construir uma conexão fiel.



Destaques

Salve o que importa

Seja seletivo! Coloque os conteúdos que melhor representam o que a escolinha oferece, mostre como as coisas acontecem.

Coloque sua paleta de cores para jogo

A opção de capa do destaque é uma oportunidade para fortalecer a identidade visual, deixar a "fachada" ainda mais bonita e harmoniosa com o jeito da escolinha.

Humanize!

Mostre quem está por trás do trabalho, marque e divulgue essas pessoas também. Pessoas gostam de interagir com outras pessoas.

Enquetes

Não abuse!

Faça uso das enquetes o máximo possível, mas não saia perguntando coisas aleatoriamente. Pode parecer bom, mas depois de um tempo fica cansativo.

Co-criação

Saber a opinião das pessoas é ótimo para ir ajustando os conteúdos. Isso atrai muita gente, faz com que elas se sintam contribuindo.

Conhecer o público

Uma forma de utilizar as enquetes é compartilhando uma informação/ notícia e depois perguntando algo sobre ela. É ótimo para participação do público.



Figura 22 – Continuação do manual do *Instagram* – Parte 2

IGTV

O público do IGTV gosta de consumir conteúdos mais longos, didáticos, a fim de aprender ou estar mais por dentro de algo.

CONTEÚDO LONGO DIDÁTICO AULA/ ENSINAMENTO

O público do IGTV costuma consumir conteúdos mais longos, didáticos a fim de aprender ou estar mais por dentro de algo.

Você pode contar, em um vídeo, sobre o passo a passo das atividades da escolinha, sobre a história das famílias, história da comunidade, realidade de maneira detalhada, etc.

Use o IGTV ao seu favor como uma ferramenta para estabelecer CONEXÃO.



REELS

O público do REELS gosta de consumir conteúdos práticos através de vídeos dinâmicos.

DICAS RÁPIDAS DINÂMICO DESAFIOS E TUTORIAS

Essa nova ferramenta é o alvo certo pra quem quer expandir o alcance do perfil.

A estratégia do Reels é prática mas ainda assim sem dispensar a relevância do conteúdo.

Dicas através de vídeos dinâmicos, indicações, tutorias faça-você-mesmo, curiosidades e dublagens.



FEED

O público do FEED gosta de consumir conteúdos de valor e entender qual é a proposta do perfil apenas o observando.

ENTREGA DE VALOR VITRINE RELEVÂNCIA

O seu feed é a sua vitrine, é nele que precisa estar o ouro.

Fale sobre o que a escolinha faz de forma que o seu público possa entender melhor sobre as atividades.

Saiba distribuir e intercalar, colocando conteúdos tanto dos projetos quanto da comunidade e seus eventos.



[Continua...]

[Continuação]

IDEIAS DE CONTEÚDO PARA O PROJETO

Aqui está uma opção de planejamento semanal com ideias de conteúdos para postar em cada dia. Não precisa seguir um padrão, o ideal é mudar a ordem dos conteúdos em cada semana para deixar o perfil mais dinâmico.



Outra coisa importante é intercalar os tipos de conteúdo. Se no dia anterior você postou um conteúdo mais longo, como um vídeo com muita informação, por exemplo, o ideal é postar algo rápido de ser consumido, tipo, alguma curiosidade sobre a comunidade. Também preste atenção nas imagens do feed, não é legal quando imagens muito parecidas ficam uma ao lado da outra!

LEMBRETE

Se por acaso você tiver que passar a função para outra pessoa, você deve explicar como esse gerenciamento funciona e quais atividades estava trabalhando. Isso é importante porque muitas vezes os próximos voluntários não estarão acostumados a lidarem com as ferramentas de um jeito estratégico. Além disso, também é importante para dar continuidade ao trabalho sem que ele fique muito diferente.

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020

7.1.2 Avaliação

Se houvesse a possibilidade da ação ter sido implementada, após a entrega do manual, seria disponibilizado um link via *Whatsapp* para os voluntários, no intuito de verificar seu nível de satisfação e credibilidade do conteúdo. O questionário estaria disposto na plataforma *Google Forms*, composto por seis questões, sendo duas abertas para textos.

Figura 23 - Questionário de “*feedback*” do manual - Parte 1

Feedback sobre o Manual do Instagram

Gostaríamos de saber sua opinião sobre o Manual. Conte-nos o que achou.

***Obrigatório**

1- Nome do(a) Voluntário(a): *

Sua resposta _____

2- Você aprendeu algo novo com o Manual? *

Sim

Não

2.2- Se sim, descreva aqui o que aprendeu.

Sua resposta _____

Figura 24 - Questionário de “*feedback*” do manual - Parte 2

3- Numa escala de 1 à 5, qual foi a relevância desse manual para você? *

1 2 3 4 5

Pouco relevante Muito relevante

4- Qual dessas etapas você conseguiu aplicar de acordo com o que foi sugerido no Manual? *

Perfil Ideal

STORIES

IGTV

REELS

FEED

5- Você compartilharia este Manual com alguém? *

Sim

Não

Fonte: desenvolvido pelos autores (2020).

Figura 25 - Questionário de “*feedback*” do manual - Parte 3

5- Você compartilharia este Manual com alguém? *

Sim

Não

Talvez

6- Teve alguma coisa que você não entendeu no Manual? *

Sim

Não

6.6- Se sim, descreva o que foi.

Sua resposta

Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Fonte: desenvolvido pelos autores (2020).

7.2 TERMO DE COMPROMISSO ENTRE AS PARTES

7.2.1 Execução

A ação proposta não será totalmente executada em função das medidas de isolamento social como forma de prevenção da Covid-19. Por ser necessária uma visita à comunidade para a entrega e explicação do referente termo, não será possível que ocorra até que a pandemia esteja controlada na cidade de João Pessoa - PB.

Todo conteúdo criado foi elaborado após consulta com um advogado, o qual não enxergou a necessidade do uso de cláusulas no referente termo, pois os compromissos entre os projetos e a comunidade não seriam autenticados em cartório.

Figura 26 – Termo de responsabilidade

 **TERMO DE RESPONSABILIDADE**
Comunidade Thiago Nery - Escolinha da Tia Boneca

Declaração de Compromisso

Eu _____, inscrito no CPF/CNPJ sob o nº _____, residente e domiciliado(a) na rua _____, nº _____, Bairro _____, CEP _____, na Cidade de _____, - _____, Contato _____, Redes Sociais _____, me comprometo a realizar à seguinte ação _____

até o dia ____/____/____.

João pessoa _____ de _____ de _____

Assinatura
(Responsável pelo Projeto)

Assinatura
(Responsável pela Comunidade)

Cidade verde - Mangabeira VII

Fonte: desenvolvido pelos autores, 2020.

7.2.2 Avaliação

Se houvesse a possibilidade da ação ter sido implementada seria realizada uma nova visita à comunidade após 2 meses da entrega dos termos de compromisso, a fim de identificar quantos documentos foram assinados por projetos sociais. Como também, sabendo das informações desses projetos, seria enviada a pesquisa de opinião em formato de questionário no *Google Forms* para saber como foi recepcionada a nova ferramenta.

Figura 27 - Questionário sobre o Termo de Compromisso com a Comunidade Thiago Nery - Parte 1

The image shows the first part of a questionnaire form. It has a purple header bar. The main title is "Questionário sobre o Termo de Compromisso com a Comunidade Thiago Nery". Below the title is a short paragraph explaining the purpose: "Este questionário tem por objetivo saber sua opinião sobre a implantação do Termo de Compromisso que oficializa a parceria do projeto social que você participa com a Comunidade Thiago Nery." There is a red asterisk and the word "Obrigatório" below the paragraph. The form consists of three input fields, each with a red asterisk indicating it is mandatory: "Nome *", "Qual projeto social você representa? *", and "Qual seu cargo no projeto social? *". Each field has a placeholder text "Sua resposta" and a horizontal line for the answer.

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Figura 28 - Questionário sobre o Termo de Compromisso com a Comunidade Thiago Nery - Parte 2

The image shows the second part of the questionnaire form. It continues with three input fields, each with a red asterisk: "Qual seu cargo no projeto social? *", "Você acha que é necessário a existência desse Termo de Compromisso? Justifique sua resposta. *", and "Numa escala de 1 a 5, qual a relevância do Termo para efetiva realização das ações acertadas com a comunidade? *". The first two fields have a placeholder "Sua resposta" and a horizontal line. The third field is a Likert scale with five radio buttons labeled 1, 2, 3, 4, and 5. Below the scale, the text "Pouco relevante" is on the left and "Muito relevante" is on the right. At the bottom of the form is a purple button labeled "Enviar".

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

Além disso, para avaliar será necessário saber da líder da comunidade se houve melhorias no comprometimento dos projetos sociais através da implementação do processo de oficialização das parcerias com a comunidade.

7.3 LIVRO DO MORADOR

7.3.1 Execução

A ação proposta não será totalmente executada em função das medidas de isolamento social como forma de prevenção da Covid-19. Por ser necessária uma visita à comunidade para analisar a efetividade do referente livro, não será possível que ocorra até que a pandemia esteja controlada na cidade de João Pessoa - PB.

Figura 29 – Modelo do livro do morador -Parte 1



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020)

Figura 30 - Modelo do livro do morador -Parte 2

1

TERMO DE ABERTURA

Este documento consiste em um livro de registro para os moradores da Comunidade Thiago Nery com o intuito de permitir à liderança da comunidade um controle maior em relação aos seus residentes. Através das informações aqui contidas, será possível obter um breve conhecimento sobre os moradores e, mais que isso, possibilitar que todos saibam que existem pessoas capacitadas para exercer funções técnicas entre eles.

O documento é destinado a líder da comunidade - Adelida que contará com o apoio de uma pessoa de sua confiança para realizar o seu preenchimento.

Numeração do livro: _____

Responsável: _____

João Pessoa, ____ de _____ de 2020.

REGISTRO DE MORADOR

2

NOME COMPLETO DO RESPONSÁVEL:		DATA DA CHEGADA:
LOCALIZAÇÃO DA CASA:		DATA DA SAÍDA:
IDADE:	QUANTIDADE DE MEMBROS NA FAMÍLIA:	
GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____		
HABILIDADES: <input type="checkbox"/> Cozinheiro(a) <input type="checkbox"/> Confeiteiro(a) <input type="checkbox"/> Maquiador(a) <input type="checkbox"/> Motorista (carro, caminhão e/ou moto) <input type="checkbox"/> Cabeleireiro(a) <input type="checkbox"/> Manicure e pedicure <input type="checkbox"/> Doméstica <input type="checkbox"/> Conhecimentos de informática <input type="checkbox"/> Vendedor(a) <input type="checkbox"/> Operador(a) de caixa <input type="checkbox"/> Padreiro <input type="checkbox"/> Noções de primeiros socorros <input type="checkbox"/> Pedreiro <input type="checkbox"/> Eletricista <input type="checkbox"/> Técnico de enfermagem		
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
HABILIDADES: <input type="checkbox"/> Cozinheiro(a) <input type="checkbox"/> Confeiteiro(a) <input type="checkbox"/> Maquiador(a) <input type="checkbox"/> Motorista (carro, caminhão e/ou moto) <input type="checkbox"/> Cabeleireiro(a) <input type="checkbox"/> Manicure e pedicure <input type="checkbox"/> Doméstica <input type="checkbox"/> Conhecimentos de informática <input type="checkbox"/> Vendedor(a) <input type="checkbox"/> Operador(a) de caixa <input type="checkbox"/> Padreiro <input type="checkbox"/> Noções de primeiros socorros <input type="checkbox"/> Pedreiro <input type="checkbox"/> Eletricista <input type="checkbox"/> Técnico de enfermagem		
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
HABILIDADES: <input type="checkbox"/> Cozinheiro(a) <input type="checkbox"/> Confeiteiro(a) <input type="checkbox"/> Maquiador(a) <input type="checkbox"/> Motorista (carro, caminhão e/ou moto) <input type="checkbox"/> Cabeleireiro(a) <input type="checkbox"/> Manicure e pedicure <input type="checkbox"/> Doméstica <input type="checkbox"/> Conhecimentos de informática <input type="checkbox"/> Vendedor(a) <input type="checkbox"/> Operador(a) de caixa <input type="checkbox"/> Padreiro <input type="checkbox"/> Noções de primeiros socorros <input type="checkbox"/> Pedreiro <input type="checkbox"/> Eletricista <input type="checkbox"/> Técnico de enfermagem		
CRIANÇAS:		
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	
NOME COMPLETO:		
IDADE:	GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> OUTRO: _____	

Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

7.3.2 Avaliação

Se houvesse a possibilidade da ação ter sido implementada, seria realizada uma nova visita à comunidade após três meses da entrega do livro para auditar e verificar sua execução e sua efetividade no cotidiano da comunidade.

7.4 REPRESENTAÇÃO TEATRAL

7.4.1 Execução

A ação proposta não será totalmente executada em função das medidas de isolamento social como forma de prevenção da covid-19. Por ser necessária que a apresentação teatral aconteça com a pandemia vigente, sua execução acontecerá assim que a situação estiver minimamente controlada na cidade de João Pessoa - PB.

Segue o roteiro elaborado pelos integrantes da equipe e, em seguida, fotos demonstrativas dos figurinos e caracterização dos personagens.

Quadro 12 - Roteiro da Representação Teatral

O ladrão da Saúdinha, O nome dele é Coronguinha

PERSONAGENS

Coronguinha: Personificação do Coronavírus, muito esperto, sempre arruma um jeito de enganar as crianças para contaminá-las.

Titi: O precavido, que sabe todas as medidas de prevenção contra a Covid-19, utiliza máscara e leva sempre seu frasco com álcool 70 para todos os lugares que vai.

Criança 01: Ela não acredita na seriedade da Covid-19, por conta disso, ela não se importa com o uso de máscara, nem em passar álcool e lavar as mãos com sabão.

Criança 02: Ela já acredita no vírus, até tem uma máscara, mas vive com ela no bolso, só a utiliza nos lugares em que o uso é obrigatório.

TEXTO

Cena 1

Criança 01 entra e começa a desdenhar das medidas protetivas. Enquanto o Coronguinha chega com uma bola de vôlei e começa a conversar com a criança.

C1: Eu não agüento maaaaaiiiiis, só se fala nisso agora. É Coronguinha pra lá, é Coronguinha pra cá! Tem que usar máscara, tem que lavar a mão com álcool e blábláblá. Foram dizer que não pode nem abraçar.... vê se pode isso? Tá vendo que é tudo mentira, eu não uso nada disso e nem fiquei doente!

Enquanto a criança 01 fala, o Coronguinha se aproxima, sem ela perceber, e fica escutando tudo, até começar a falar com a criança!

Coronguinha: Olá, Criança? Você está falando sobre o quê?

C1: (olha um pouco assustada, mas se mantém firme em sua opinião) Eu estava falando sobre você, que você não assusta ninguém!

Coronguinha: Você está certíssima, não precisa ter medo de mim, chega batendo? (fala estendendo as mãos)

C1: (um pouco desconfiado, tenta não tocar inventando desculpas) Assim seu “Coronga”, eu acho melhor não, sabe é...porque hoje....

Coronguinha interrompe

Coronguinha: Tá bom, tá bom.... então eu tive uma ideia! Vamos brincar? Pega a bola!

Neste momento, a criança 01 não resiste e acaba indo jogar com o coronguinha. Logo em seguida, o coronguinha espirra na bola e joga para a criança, esta pega e na empolgação, esquece e passa a mão no rosto, se sujando com a tinta, que já está em suas mãos. Essa tinta representa a contaminação. Coronguinha sai de cena comemorando que contaminou mais um, enquanto a criança começa a reclamar de sintomas, tossindo e com febre.

Cena02

Entra em cena a criança 02 com máscara no bolso.

C1: Coff! Coff!,

C2: O que aconteceu?

C1: O coronguinha está por aí e acabou me sujando (começa a chorar! Saindo de cena)

C2: Está vendo!?! Bem feito! Quem mandou ele não fazer que nem eu? E usar máscara, olha a minha máscara aqui! Agora quero ver esse “Coronga” me pegar.

Neste momento entra o “Coronguinha” disfarçado para enganar a C2, que está segurando um brinquedo.

Coronguinha: Olá amiguinho, onde você está indo?

C2: Estou indo lá em tia boneca, ela é muito legal.

Coronguinha: E é? Nossa! Estou doidinho para conhecê-la. Posso ir com você?

C2: Claro que sim! Vamos!

Coronguinha: E você vai assim? Não ficou sabendo que tem um Coronguinha a solta por aí sujando as pessoas pra elas ficarem doentes?

C2: Estou sabendo sim, mas não me preocupo, olha aqui a minha máscara, Quando chegar lá eu coloco.

Coronguinha percebe que agora é o momento de atacar, ele espirra em cima do brinquedo e o joga no chão. A criança, para ajudar, pega o brinquedo e o devolve. Logo após passar a mão no rosto se sujando de tinta e se contaminando. O Coronguinha tira o disfarce e sai comemorando! Quando a criança percebe começa a chorar e reclamar dos sintomas.

C2: Não acredito que fui enganado pelo “coronga”. Cof Cof! Nossa! Não tô sentindo mais cheiro de nada. E agora, o que vou fazer?

Cena 3

Nesta cena o Titi se encontra com as crianças e as aconselha a procurarem um médico e ficarem em isolamento, e também mostra que é possível vencer o coronguinha tomando todas as medidas.

C1: Eae C2 vc está doente?

C2: Estou sim, fui enganado pelo coronguinha.

Nesse momento entra o Titi equipado com máscara, e álcool

Titi: Olá crianças, o que está acontecendo?

C1 e C2 começam a falar ao mesmo tempo dizendo que foram enganados pelo coronguinha.

Titi: Calma crianças, vou dizer agora o que vocês precisam fazer!

As crianças olham atentamente para o titi e sua explicação!

Titi: Agora vocês vão procurar um postinho e buscar atendimento, para poderem tomar o remédio mais adequado, e outra coisa: o melhor agora é ficar dentro de casa até ficar bom, para evitar que outras pessoas fiquem doentes.

As crianças se despedem e vão embora, neste momento entra o Coronguinha, vê o titi e tenta enganá-lo.

Coronguinha: Olá criança, quem é você?

Titi: Olá, eu sou o Titi.

Coronguinha: E você sabe quem eu sou?

Titi: Feio assim, só pode ser o coronguinha, que contaminou meus amigos.

Coronguinha: Hahaha! E você vai ser o próximo.

Titi: Não mesmo, eu estou preparado.

Coronguinha espirra na bola e joga em Titi. Titi pega a bola tranquilamente e puxa seu álcool e passa na bola. Coronguinha fica com raiva e tenta abraçar o Titi.

Coronguinha: Vou pegar você!

Quando o Coronguinha se aproxima, o titi joga álcool nele, que sai fugindo do titi reclamando que foi vencido.

Coronguinha: Oh! Não eu não consigo vencer ele!

Neste momento, o Titi, irá conversar com todos que estiverem assistindo a apresentação, falando sobre as medidas necessárias de prevenção.

7.4.1.1 Fotos da execução

Figura 31 – Fotos da encenação







Fonte: Desenvolvido pelos autores, 2020.

7.4.2 Avaliação

Se houvesse a possibilidade da ação ter sido implementada, a avaliação se daria de duas maneiras. Uma delas aconteceria no momento da apresentação, através da reação do público. A segunda maneira seria após uma nova visita a comunidade, depois de 15 dias, através da observação de algum impacto no estilo de vida da comunidade, em relação ao cumprimento das medidas preventivas. Além disso, seria analisado se eles ainda comentam sobre esta representação teatral.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escolha do desenvolvimento do Programa de Relações Públicas para a Comunidade Thiago Nery aconteceu em decorrência de um projeto cultural desenvolvido pelos autores deste trabalho em uma disciplina ofertada pelo curso, a qual despertou a necessidade de um profissional de Relações Públicas para a localidade, sendo esse, um gestor da comunicação para solucionar possíveis falhas e tornar a comunicação mais simplificada.

A aplicação deste programa permitiu a utilização das teorias aprendidas durante o curso, como também incentivou a busca por conhecimentos que estão além da sala de aula. A falta de incentivo do Estado, o oportunismo por parte dos públicos externos e a não estruturação da circulação das informações, foram os principais motivos que fizeram com que este trabalho chegasse até aqui, permitindo que se enxergasse a Comunidade Thiago Nery como um rico objeto de estudo.

Durante o processo, surgiram alguns obstáculos que dificultaram a construção do projeto. Uma delas foi de enxergar a Comunidade Thiago Nery como uma Organização e analisá-la por esta ótica através da Pesquisa Institucional. Além disso, produzir o trabalho em meio a uma pandemia, impossibilitando o grupo de realizar reuniões presenciais e mais visitas a comunidade, tornou a experiência mais desafiadora do que o esperado.

No entanto, apesar de todas as dificuldades, foi possível lograr êxito no que tange às intenções iniciais para esse programa. Apesar da não aplicação das ações, seu planejamento e elaboração trouxeram, para os integrantes, grande experiência. O fato de precisar se reinventar na produção do Programa acrescentou uma sensibilidade técnica notória ao grupo.

Vale salientar a importância da aplicação e aperfeiçoamento das ações propostas futuramente. Por isso, conta-se com a participação efetiva da líder da comunidade e de seu grupo de apoio nas funções de administração das ferramentas propostas, como também dos públicos envolvidos.

É necessário que haja um senso de responsabilidade e legitimação no desenvolvimento, ou ainda, no crescimento da comunidade por parte de todos esses indivíduos que compõem os principais públicos enxergados através do presente programa. Para que esse projeto se torne relevante na realidade da população residente na Comunidade Thiago Nery é indispensável o compromisso na execução e avaliação das ações propostas.

A partir dessa vivência, foi possível enxergar a comunidade além do que é exposto na mídia e nas redes sociais. Isto trouxe além de experiências profissionais, um crescimento humanitário para o grupo, pois foi permitido conhecer e respeitar a realidade de indivíduos

que vivem à margem da sociedade, e que por muitas vezes, acabam sendo ignorados e repudiados pelas classes dominantes e pelo poder público. Por fim, o projeto mostrou-se significativo no despertar da importância e adaptação da comunicação, de forma a implementar novas ferramentas e processos que esclareçam e colaborem para a manutenção dos relacionamentos intra e inter-comunidade.

REFERÊNCIAS

APENAS 52,5% das moradias do Brasil têm condições adequadas, diz IBGE. **G1, São Paulo**, 17 out. 2012. Disponível em: <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/10/apenas-525-das-moradias-do-brasil-tem-condicoes-adequadas-diz-ibge.html>. Acesso em: 20 mai. 2020.

AQUINO, Vanessa; MONTEIRO, Natália. **Brasil confirma primeiro caso da doença**, 2020. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>. Acesso em: 29 mai. 2020

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Zahar, 2003.

BRASIL. Portal da transparência. **Benefícios ao cidadão**. Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/entenda-a-gestao-publica/beneficios-ao-cidadao>. Acesso em: 01 jul. 2020.

CASTELLS, M. **A era da informação: economia, sociedade e cultura - poder da Identidade**. 2ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

COLPO, Carol. **A comunicação organizacional e as relações de trabalho em cooperativas de economia solidária: a cultura simbólica tecendo a identidade e o imaginário dos cooperativados**. Porto Alegre: Caroline Delevati Colpo, 2012.

CORRÊA, Marcelo. Governo decide pagar mais duas parcelas de R\$ 300 do auxílio emergencial. **O globo**, 8 jun. 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/governo-decide-pagar-mais-duas-parcelas-de-300-do-auxilio-emergencial-1-24467978>. Acesso em: 30 jun. 2020.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Pesquisa nacional da Cesta Básica de Alimentos: Salário mínimo nominal e necessário**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html#2019>. Acesso em: 25 mai. 2020.

EMERGÊNCIA de saúde global de coronavírus. **United Nations**. Disponível em: <https://www.unwater.org/coronavirus-global-health-emergency/>. Acesso em 10 jul. 2020.

FRAGKOU, Maria Christina. **Como a privatização da água por Pinochet fez o coronavírus disparar no Chile**, 2020. Disponível em: <https://www.brasil247.com/mundo/como-a-privatizacao-da-agua-por-pinochet-fez-o-coronavirus-disparar-no-chile>. Acesso em: 15 jul. 2020.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2004.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. 3ª ed. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2012.

FORTALEZA. Fundação de Desenvolvimento Habitacional. Ministério das Cidades. **Regularização Fundiária: Conjunto Habitacional**. Disponível em:

https://www.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosSNPU/Biblioteca/RegularizacaoFundiar/Cartilha_Regularizacao_HABITAFOR.pdf. Acesso em jun. 2020.

GUIMARÃES, Lígia. Favelas serão as grandes vítimas do coronavírus no Brasil, diz líder de Paraisópolis. São Paulo: BBC News Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-51954958>. Acesso em: maio de 2020.

HISTÓRIA de mangabeira. **Portal Mangabeira**. Disponível em: <https://www.portalmangabeira.com.br/mangabeira/historico/>. Acesso em 30 mai. 2020.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 2ª Edição. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling; KUNSCH, Waldermar Luiz. **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação numa perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007.

LESSA, Rafael. **Os segredos do Instagram: como usar o instagram para alcançar sucesso na vida e nos negócios**. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/DigitalCoaching/os-segredos-do-instagram>. Acesso em: 18 jun. 2020.

MORADORES de favelas movimentam R\$ 119,8 bilhões por ano. **Correio Braziliense**, 28 jan. 2020. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/referencia-site-abnt/>. Acesso em: 20 jun. 2020

NUNES, Anselmo de Oliveira. **Memórias e histórias dos moradores da comunidade de Mangabeira**. Disponível em: <http://www.cih.uem.br/anais/2017/trabalhos/4172.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020.

PARAÍBA. Ministério Público Federal. **MPF em João Pessoa recebe representantes de movimento social que buscam direitos de moradia para famílias sem teto**, 27 ago. 2019. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/pb/sala-de-imprensa/noticias-pb/mpf-em-joao-pessoa-recebe-representantes-de-movimento-social-que-buscam-direitos-de-moradia-para-familias-sem-teto>. Acesso em: 27 mai. 2020.

PERUZZO, Cícilia M. Mídia Comunitária. *Comunicação & Sociedade*, n.30, 1998.

PERUZZO, Cícilia M. Comunicação nos movimentos sociais: o exercício de uma nova perspectiva de direitos humanos/ the social movements communication: the exercise of a new perspective on humanrights. **Contemporânea**, v. 11, n.1, p.161-181, 2013.

RIBEIRO, Amarolina. **Brasil Escola**. Contrastes nas favelas. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/contrastes-nas-favelas.htm>. Acesso em 15 jun. 2020.

TELES, Inaê. **Mangabeira, o bairro mais populoso de João Pessoa, completa 29 anos**, do G1 PB, 23 abr. 2012. Disponível em: <http://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2012/04/mangabeira-o-bairro-mais-populoso-de-joao-pessoa-completa-29-anos.html>. Acesso em: 30 abr. 2020.

TENNENT, Timothy C. **O Movimento de Lausanne e o evangelicalismo global: distintivos teológicos e impacto missiológico**. 2014. Disponível em:

<https://www.lausanne.org/pt-br/recursos-multimedia-pt-br/o-movimento-de-lausana-e-o-evangelicalismo-global-distintivos-teologicos-e-impacto-missiologico>. Acesso em: 18 jul. 2020.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez & Autores Associados, 1988.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Sulina: Editora Meridional, 2010.

ANEXO 1

**TERMO DE COMPROMISSO PARA APLICAÇÃO DAS AÇÕES DO PROGRAMA
DE RELAÇÕES PÚBLICAS PARA A COMUNIDADE THIAGO NERY**

Os discentes: Júlia Eloiza de Melo Ferreira, Mat.: 20160100719; Rayanne Allana dos Santos Souza, Mat.:2016068469; Renan Dantas da Silva, Mat.:20160144437 e Washington da Silva Lopes, Mat.:2016097012, se responsabilizam pela implementação das ações presentes no Programa de Relações Públicas, idealizado para a Comunidade Thiago Nery, que foram adiadas devido ao período de isolamento social determinado pelos órgãos competentes em decorrência da pandemia do novo Coronavírus.

Para tanto, firmamos o presente.

João Pessoa, 14 de agosto de 2020.

Júlia Eloiza de Melo Ferreira

Júlia Eloiza de Melo Ferreira

Rayanne Allana dos Santos Souza

Rayanne Allana dos Santos Souza

Renan Dantas da Silva

Renan Dantas da Silva

Washington da Silva Lopes

Washington da Silva Lopes