



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

JOALYSSON PAULO BERNARDO DE LIMA
MAILTON COSTA SILVA EVANGELISTA

PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA PESTALOZZI JOÃO PESSOA

JOÃO PESSOA/PB

2018

JOALYSSON PAULO BERNARDO DE LIMA
MAILTON COSTA SILVA EVANGELISTA

PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA PESTALOZZI JOÃO PESSOA

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.

Orientadora: Prof^ª. Ms. Andréa Karinne Albuquerque de Maia

JOÃO PESSOA/PB

2018

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

L732p Lima, Joalysson Paulo Bernardo de.

Programa de Relações Públicas da Pestalozzi João Pessoa /
Joalysson Paulo Bernardo de Lima, Mailton Costa Silva Evangelista. -
João Pessoa, 2018.

106 f. : il. –

Orientadora: Andréa Karinne Albuquerque de Maia Monografia
(Graduação) - UFPB/CCTA

1. Relações Públicas - Programa. 2. Comunicação – Terceiro Setor.
3. Associação Pestalozzi – João Pessoa. 4. Cultura Organizacional. I.
Evangelista, Mailton Costa Silva. II. Título.

UFPB/BS-CCTA

CDU: 659.4(043.2)

JOALYSSON PAULO BERNARDO DE LIMA
MAILTON COSTA SILVA EVANGELISTA

PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA PESTALOZZI JOÃO PESSOA

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.

RESULTADO: _____ NOTA: _____

João Pessoa, _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ms. Andréa Karinne Albuquerque de Maia
UFPB

Prof. Dr. Fellipe de Sá Brasileiro
UFPB

Prof^a. Ms. Joelma da Silva Oliveira
UFPB

AGRADECIMENTOS

Joalysson Paulo Bernardo de Lima

Agradeço primeiramente e eternamente a Deus pela graça de vida, pelos *dias de lutas e dias de glória*, pela oportunidade de vida e sabedoria, pela família que tenho e prezo para manter, pelo caminho trilhado até aqui e pelo caminho que trilharei sob as suas bênçãos.

Meus agradecimentos aos meus pais, a senhora Glicia Paulo e o senhor Joabe Soares por tudo que me proporcionaram até aqui, nessa árdua caminhada, pelo companheirismo que me oferecem com sorrisos, carinho, amor, fraternidade e sabedoria diante de tudo na vida. Sei que juntos estaremos e afirmo isso com a plena certeza, por tudo aquilo que enfrentamos para estarmos hoje nesse estágio das nossas vidas. Agradeço aos meus familiares, em especial aos meus avós Maria Vera e Antônio Paulo por tudo que passamos juntos em nossas vidas, pela compreensão na minha ausência durante a construção desse programa em vários domingos de reuniões familiares em vossa residência, pois, sei o quanto esses domingos significam para ambos, pelo raro momento de reunir toda a família, sempre que possível. As minhas tias, primos e primas pelo companheirismo familiar, alegria contagiante, conversas, sorrisos, momentos e datas especiais, aniversários, festas e eventos familiares, pois, sabemos que sempre que possível aproveitamos para a realização dessas confraternizações. Que juntos estamos e sempre estaremos mesmo que em vários momentos de adversidade ao longo da nossa história e nunca sucumbido, trabalhando sempre para superarmos.

Agradeço a nossa orientadora Andrea Karinne por nos ajudar a tornar esse programa uma realidade, mesmo diante das adversidades que encontramos no caminho, nos orientou até durante as suas férias com a sua sabedoria e que a partir disso, esse programa virou realidade. Meu agradecimento ao professor Fellipe Brasileiro por ser um excelente profissional, pessoa e professor, com os seus ensinamentos nos guiou durante o curso, sempre disponível para conversas, descontrações, sorriso e por ter aceitado fazer parte da nossa banca. Agradeço também à professora Joelma Oliveira que com a sua paciência, humildade e alegria nos transmitiu ensinamentos e se mostrou disponível para tirarmos quaisquer dúvidas com a sua vasta experiência no Terceiro Setor e como sempre pela sua companhia, sendo uma pessoa encantadora que nos transmitiu a paz e sabedoria de estarmos no caminho certo.

Por fim, agradeço a todos da Pestalozzi João Pessoa, por tudo que fizeram pelo programa e durante sua construção, ao presidente Ricardo Leandro por sempre está disponível quando precisamos, pela sua paciência e compreensão. Agradeço também a assistente social Alexandra Pessoa que nos possibilitou sempre que possível uma tranquilidade durante a

construção desse programa, que Deus os abençoe sempre e que saibam da minha gratidão por tudo que nos permitiram elaborar na ONG.

AGRADECIMENTOS

Mailton Costa Silva Evangelista

Agradeço a Deus por sempre está guiando os meus caminhos e me proporcionando boas aventuras, grandes oportunidades e fortalecendo a minha fé a cada dia. A São Expedito pelas graças alcançadas. Aos meus maravilhosos e queridos pais Cariomar e Milton pelo apoio e estímulo de sempre, eles que são um presente de Deus em minha vida. A minha irmã Mailde pelo incentivo de seguir em frente! Aos meus amorosos Gatos Malu, Malhada, Manhoso, Manhosa e agora Mimoso terceiro (chegou aqui há três meses), que são filhos, amigos, companheiros fieis e verdadeiros em todos os momentos da minha vida.

Quanto mais conheço o ser humano, mais eu amo meus “GATOS”.

A minha orientadora Andréa Karinne por acreditar em nós e ter nos ajudar a tornar este trabalho uma realidade e por ter reservado algumas horas durante as suas férias para nos orientar. Ao professor Fellipe o qual é um exemplo, um profissional correto, divertido, atencioso, um professor que fez a diferença no curso, como também ministrou a melhor disciplina “Redação Organizacional”, através dessa disciplina, passei a me interessar mais por Assessoria de Comunicação e por ter aceitado participar da nossa banca. A professora Joelma por sua bondade, gentileza e atenção sempre que precisamos se mostrou disponível para tirarmos quaisquer dúvidas com a sua ampla experiência no Terceiro Setor e por ter aceitado compor nossa banca. Agradeço ao professor Waldélio Pinheiro pelo incentivo, pelos elogios e pela atenção que sempre teve comigo durante o curso e as boas conversas que tivemos sobre filmes estrangeiros.

Ao senhor Ricardo Leandro Ribeiro de Moraes diretor presidente da Pestalozzi João Pessoa e a toda equipe por nos permitir desenvolver este programa de Relações Públicas na Organização.

E não poderia esquecer a maravilhosa equipe de Comunicação do IFPB Campus João Pessoa, lá aprendi, ri, me diverti e fui muito feliz! Sem dúvida alguma um grande aprendizado como profissional. A todos da Diretoria de Comunicação Institucional do Tribunal de Justiça da Paraíba, um lugar qual me fez ver a vida e em especial a comunicação de uma maneira diferente, aprendizado, ação e reação, criatividade, agilidade, vitórias e conquistas. Tanto o IFPB como o TJPB foram presentes de Deus, oportunidades enriquecedoras com mérito próprio.

“Na vida temos que jogar com todas as armas”.
(Frases da novela mexicana Teresa)

*“Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo
para todo o propósito debaixo do céu”.*

Eclesiastes 3:1

RESUMO

Este Programa de Relações Públicas teve como objetivo desenvolver um plano comunicacional para a Associação Pestalozzi João Pessoa na qual, realizou-se uma pesquisa institucional, por meio do *briefing* onde foi possível conhecer a organização. Constatou-se a utilidade de sugerir ações planejadas de acordo com as necessidades apresentadas durante a elaboração do programa. Estruturamos e aplicamos uma pesquisa de opinião com os públicos da organização, na qual pudemos elencar hipóteses de problemas durante a construção do trabalho. Os resultados apresentados na pesquisa aplicada possibilitaram desenvolver ações estratégicas visando melhorias comunicacionais na Pestalozzi João Pessoa. Sendo assim, destacamos que diante das treze ações propostas, aplicamos sete, visando essa possível melhoria comunicacional na organização, são elas: Chá da Tarde (na Pestalozzi João Pessoa), Dia “D” da Empregabilidade, Propondo Modelos de Ata, Oficina: Como fazer chocolate, Dia da Beleza, Palestra sobre saúde da mulher e Campanha - Facebook no Dia das Mães. Ao final do programa de Relações Públicas avaliamos a importância do profissional das Relações Públicas dentro das organizações do Terceiro Setor e como este pode ser capaz de estruturar e fortalecer uma melhoria nos relacionamentos através de ferramentas que possibilitam a construção de estratégias para atingir tais objetivos.

Palavras-chave: Relações Públicas. Comunicação. Terceiro Setor. Estratégia. Programa de Relações Públicas.

ABSTRACT

This Public Relations Program aimed to develop a communication plan for the Pestalozzi João Pessoa Association in which an institutional research was conducted through a briefing where it was possible to know the organization. It was found useful to suggest actions planned according to the necessity presented with during the preparation of the program. We structured and applied an opinion survey with the organization's public, in which we could list hypotheses of problems during the construction of the investigation. The results presented in the applied research made it possible to develop strategic actions aimed at communicational improvements at Pestalozzi João Pessoa. Therefore, we emphasize that before the thirteen actions proposed, we applied seven, aiming at this possible communication improvement in the organization: Afternoon Tea at Pestalozzi João Pessoa, D Day of Employability, Proposing Models of Minutes, Workshop: How to make chocolate, Beauty Day, Women's Health Lecture and Campaign - Facebook on Mother's Day. At the end of the Public Relations program, we evaluate the importance of the Public Relations professional within Third Sector organizations and how this can be able to structure and strengthen an improvement in relationships through implements that allow the construction of strategies to achieve those objectives.

Keywords: Public Relations; Communication; Third sector; Strategy; Public Relations Program.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Entrada da Pestalozzi João Pessoa.....	21
Figura 2 - Sala de espera da ONG	22
Figura 3 - Sala de atendimento da Assistência Social	22
Figura 4 - Recepção da Pestalozzi João Pessoa	23
Figura 5 - Sala de leitura	23
Figura 6 - Sala de atendimento clínico	24
Figura 7 - Sala de atendimento da Fisioterapia	24
Figura 8 - Sala de atendimento infantil	25
Figura 9 - Sala de atendimento pedagógico	25
Figura 10 - Organograma	26
Figura 11 - Símbolo rosa vermelha	32
Figura 12 - Arte com o símbolo criança da Pestalozzi João Pessoa	33
Figura 13 - Ação do chá da tarde sendo aplicada	74
Figura 14 - Sorteio da cesta de produtos no final da ação do chá da tarde	75
Figura 15 - Presidente da Associação Pestalozzi João Pessoa abre através de discurso a ação da palestra sobre empregabilidade	75
Figura 16 - Palestra sobre empregabilidade	77
Figura 17 - Familiares dos usuários tirando dúvidas com os palestrantes e assistentes sociais	78
Figura 18 - Modelo de ata	79
Figura 19 - Ação do Dia da Beleza	80
Figura 20 - Atividade no Dia da Beleza	81
Figura 21 - Mãe após atividade no Dia da Beleza	81
Figura 22 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate	82
Figura 23 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate	83
Figura 24 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate	83
Figura 25 - Palestra sobre saúde da mulher	84
Figura 26 - Atividade durante a palestra sobre saúde da mulher	85
Figura 27 - Publicação do dia das mães	86
Figura 28 - Curtida e compartilhamento	86
Figura 29 - Alcance e publicação	87

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - ONG's Congêneres	28
Quadro 2 - Mapeamento dos Públicos	29
Quadro 3 - Atendimentos e Serviços	32
Quadro 4 - Análise de SWOT	36
Quadro 5 - Cronograma da pesquisa executada	40
Quadro 6 - Orçamento	40
Quadro 7 - Cronograma da ação 1	62
Quadro 8 - Cronograma da ação 2	64
Quadro 9 - Cronograma da ação 3	66
Quadro 10 - Cronograma da ação 4	68
Quadro 11 - Cronograma da ação 5	69
Quadro 12 - Cronograma da ação 6	71
Quadro 13 - Cronograma da ação 7	73

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Informação sobre atividades da ONG	41
Gráfico 2 - Notas para a comunicação da ONG	41
Gráfico 3 - Avaliação dos serviços da ONG	42
Gráfico 4 - Novos mecanismos para a comunicação da ONG	42
Gráfico 5 - Sobre a comunicação interna da ONG	43
Gráfico 6 - Sobre a comunicação através das mídias digitais	43
Gráfico 7 - Meios que os beneficiados e seus familiares utilizam para se comunicas com a ONG	44
Gráfico 8 - Sobre o acompanhamento das ações e serviços da ONG	45
Gráfico 9 - Familiares dos usuários respondendo sobre críticas e sugestões para a ONG	45
Gráfico 10 - Sobre as ações e serviços prestados na ONG	46
Gráfico 11 - Sobre melhoria de serviços na ONG	46
Gráfico 12 - Indicação para os serviços da ONG	47
Gráfico 13 - Serviços prestados na ONG conhecidos pelo público externo	48

LISTA DE ABREVIATURAS

APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

FENAPESTALOZZI - Federação Nacional das Associações Pestalozzi

FUNAD - Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência

ONG – Organização Não Governamental

SUS - Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
2 PESQUISA INSTITUCIONAL	19
2.1 DADOS CADASTRAIS DA ORGANIZAÇÃO	19
2.2 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO	19
2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	20
2.4 ORGANOGRAMA	26
2.5 ECONOMIA ORGANIZACIONAL E SEU MERCADO DE ATUAÇÃO.....	28
2.5.1 Organizações congêneres	28
2.6 ANÁLISE DOS PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO.....	28
2.6.1 Mapeamento de todos os públicos	29
2.7 ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL	29
2.7.1 Princípios Organizacionais	29
2.7.2 Política de recursos humanos	30
2.7.3 Políticas administrativas e políticas de qualidade total	30
2.7.4 Política de atendimento ao cliente	31
2.7.5 Linha de produtos e serviços	32
2.7.6 Símbolo.....	32
2.7.7 Tipo de Cultura.....	33
2.7.8 Sistema de produção e nível de informatização das áreas administrativas, de produção ou prestação de serviços	33
2.7.9 Tipos de planejamentos executados	34
2.7.10 Previsão de investimentos futuros	34
2.8 ANÁLISE DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO.....	35
2.9 ANÁLISE DO CENÁRIO ORGANIZACIONAL	36
2.9.1 Análise SWOT.....	36
3 PESQUISA DE OPINIÃO	37
3.1 JUSTIFICATIVA	37
3.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DA PESQUISA.....	37
3.3 OBJETIVOS	38
3.3.1 Objetivo geral	38
3.3.2 Objetivos específicos	38
3.4 HIPÓTESE	38

3.5 METODOLOGIA.....	38
3.5.1 Coletas de dados e seus instrumentos	39
3.6 CRONOGRAMA	40
3.7 ORÇAMENTO	40
3.8 ANÁLISES DOS DADOS	40
3.8.1 Resultados com o público interno	40
3.8.2 Resultados com o público externo.....	44
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA	49
5 DIAGNÓSTICO	50
6 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	51
6.1 TERCEIRO SETOR NO BRASIL.....	51
6.2 RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR	54
7 PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS	56
7.1 JUSTIFICATIVA	56
7.2 OBJETIVOS	56
7.2.1 Objetivo geral	56
7.2.2 Objetivo específicos	56
7.3 PÚBLICO ALVO	57
7.4 PROPOSTAS DE AÇÕES	57
8 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES A SEREM EXECUTADAS	61
8.1 PÚBLICO ALVO DAS AÇÕES EXECUTADAS	61
8.2 CHÁ DA TARDE NA PESTALOZZI JOÃO PESSOA.....	61
8.2.1 Tema	61
8.2.2 Justificativa	61
8.2.3 Objetivos.....	61
8.2.3.1 Objetivo geral.....	61
8.2.3.2 Objetivos específicos.....	62
8.2.4 Estratégias	62
8.2.5 Recursos necessários.	62
8.2.6 Cronograma	62
8.3 PALESTRA – DIA “D” DA EMPREGABILIDADE.....	63
8.3.1 Tema	63
8.3.2 Justificativa	63
8.3.3 Objetivos.....	63

8.3.3.1 Objetivo geral.....	63
8.3.2 Objetivos específicos.....	63
8.3.4 Estratégias	63
8.3.5 Recursos necessários.	64
8.3.6 Cronograma	64
8.4 PROPONDO MODELO DE ATA	64
8.4.1 Tema	64
8.4.2 Justificativa	65
8.4.3 Objetivos.....	65
8.4.3.1 Objetivo geral.....	65
8.4.3.2 Objetivos específicos.....	65
8.4.4 Estratégias	65
8.4.5 Recursos necessários.	65
8.4.6 Cronograma	66
8.5 PALESTRA SOBRE SAÚDE DA MULHER	66
8.5.1 Tema	66
8.5.2 Justificativa	66
8.5.3 Objetivos.....	66
8.5.3.1 Objetivo geral.....	67
8.5.3.2 Objetivos específicos.....	67
8.5.4 Estratégias	67
8.5.5 Recursos necessários.	67
8.5.6 Cronograma	68
8.6 OFICINA - COMO FAZER CHOCOLATE.....	68
8.6.1 Tema	68
8.6.2 Justificativa	68
8.6.3 Objetivos.....	68
8.6.3.1 Objetivo geral.....	68
8.6.3.2 Objetivos específicos.....	68
8.6.4 Estratégias	69
8.6.5 Recursos necessários.	69
8.6.6 Cronograma	69
8.7 DIA DA BELEZA.....	70

8.7.1 Tema	70
8.7.2 Justificativa	70
8.7.3 Objetivos.....	70
8.7.3.1 Objetivo geral.....	70
8.7.3.2 Objetivos específicos.....	70
8.7.4 Estratégias	70
8.7.5 Recursos necessários	71
8.7.6 Cronograma	71
8.8 AÇÃO NO FACEBOOK NO DIA DAS MÃES....	71
8.8.1 Tema	72
8.8.2 Justificativa	72
8.8.3 Objetivos.....	72
8.8.3.1 Objetivo geral.....	72
8.8.3.2 Objetivos específicos.....	72
8.8.4 Estratégias	72
8.8.5 Recursos necessários.	72
8.8.6 Cronograma	73
9 RELATÓRIOS DAS AÇÕES EXECUTADAS	74
9.1 CHÁ DA TARDE NA PESTALOZZI JOÃO PESSOA.....	74
9.2 PALESTRA – DIA “D” DA EMPREGABILIDADE	76
9.3 DIA DA BELEZA	78
9.4 OFICINA – COMO FAZER O CHOCOLATE	80
9.5 REUNIÕES ADMINISTRATIVAS - PROPONDO MODELO DE ATA.....	82
9.6 PALESTRA SOBRE SAÚDE DA MULHER	84
9.7 PUBLICAÇÃO NO FACEBOOK EM HOMENAGEM AO DIA DAS MÃES.....	85
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
REFERÊNCIAS	89
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO COM O PÚBLICO INTERNO	91
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO COM O PÚBLICO EXTERNO	92
ANEXOS - ATA DE REUNIÃO DA PESTALOZZI DE JOÃO PESSOA e ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO PESTALOZZI DA PARAÍBA	93

1 INTRODUÇÃO

Este programa de Relações Públicas para a organização do Terceiro Setor Pestalozzi de João Pessoa, faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal da Paraíba. Tem, portanto, finalidade estritamente pedagógica e não remunerativa, sendo assim, o programa não teve nenhum custo financeiro para a ONG e foi realizado pelos alunos do curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba - UFPB Joalysson Paulo Bernardo de Lima e Mailton Costa Silva Evangelista.

A organização Pestalozzi de João Pessoa foi fundada em 1977, localizada na Rua Presidente Ranieri Mazilli, 1732, Bairro do Cristo - João Pessoa – PB, conta com um total de vinte e nove colaboradores prestando serviços em diversas áreas da saúde, focando no atendimento a pessoas com deficiência.

Esse programa contribuiu no fortalecimento da imagem da organização e buscou-se aplicar ações que ajudem na comunicação e interação entre a organização e seus públicos interno e externo.

Foram coletadas diversas informações sobre a organização para elaboração pesquisa institucional, seguido de uma pesquisa de opinião que possibilitou a construção de um diagnóstico organizacional e comunicacional, qual orientou no desenvolvimento das ações propostas que culminaram na realização do programa de Relações Públicas.

Como estudantes de Relações Públicas pudemos vivenciar através da elaboração do programa como as organizações do Terceiro Setor encontram desafios e enfraquecimento das políticas públicas. Com a Pestalozzi de João Pessoa não foi diferente, as dificuldades encontradas durante a construção do programa foram contornadas através dos aprendizados pedagógicos e referências teóricas adquiridas ao longo da formação acadêmica, demonstrando por meio de um trabalho prático a importância das Relações Públicas no âmbito organizacional e isso nos possibilitou desenvolver medidas que acreditamos que foi possível aplicar e ajudar a organização.

Posteriormente, diante tudo isso é possível afirmar que o programa de Relações Públicas nos proporcionou uma experiência nova e enriquecedora diante de uma organização do Terceiro Setor. A comunicação é uma ferramenta estratégica e nós, futuros profissionais de Relações Públicas trabalhamos as boas relações com os seus públicos interno e externo, através das ações desenvolvidas que possibilitaram trabalhar dentro da realidade da instituição.

2 PESQUISA INSTITUCIONAL

2.1 DADOS CADASTRAIS DA ORGANIZAÇÃO

Razão Social: Associação Pestalozzi de João Pessoa

Nome: Associação Pestalozzi de João Pessoa

Rua: Presidente Ranieri Mazilli, 1732, Bairro do Cristo - João Pessoa – PB

CEP: 58071000 – João Pessoa – PB

CGC/CNPJ: 09283698/0001 -74

E-mail: osccarvalho@hotmail.com

Fanpage: pestalozzipb.org

Instagram: @associaçãopestalozzi.jp

Canal no Youtube : goo.gl/gQHH3L

Telefone: (83) 3241 – 3871 - 991491062

Início das atividades: 23/09/1977

2.2 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

A Associação Pestalozzi de João Pessoa é uma organização do Terceiro Setor voltada para o atendimento a crianças e adolescentes com deficiência intelectual, Autismo, Síndrome de Down, Asperger, Moebius, West, Deficiência Física, Auditiva, Visual e Múltiplas Deficiências, sem limite de idade, por meio da habilitação e/ou reabilitação, esporte e cultura.

Na Pestalozzi de João Pessoa existe hoje diversos profissionais atuando por meio da prestação de serviços, tais como: psicólogos, nutricionistas, terapeuta ocupacional, educadores esportivos, fisioterapeutas, assistentes sociais, fonoaudiólogos e psicopedagogos.

É essencial para a Pestalozzi que a família acompanhe todos os serviços prestados na associação, a ONG zela por esse apoio familiar no atendimento, para que o usuário se sinta à vontade dentro da associação.

A Pestalozzi de João Pessoa é vinculada à Federação Nacional das Pestalozzi do Brasil (Fenapestalozzi), criada no final da década de 60, mais precisamente, em 1967 pela professora Helena Antipoff, com o objetivo de reunir opiniões sobre a assistência e educação voltadas às pessoas com deficiência.

Até a década de 70, as associações Pestalozzi no Brasil atuavam de maneira isolada, de acordo a necessidade de funcionamento e a realidade financeira da sua região. A professora

e psicóloga Helena Antipoff, percebeu que existia a necessidade de unir todas as associações Pestalozzi em uma única representação nacional, para assim, aprimorar a defesa dos direitos e assistência às pessoas com deficiência.

A partir daí, por meio de ações pelo país, Helena Antipoff elaborou projetos de psicologia e assistência educacional para crianças especiais, com o intuito de ampliar o debate e trazer a sociedade civil para o contexto, criando assim o movimento pestalozziano brasileiro. O movimento inicialmente, até o meio da década de 70, contava com oito entidades, já em 1975 contava com 25 filiadas, atualmente, conta com quase 100 instituições.

Helena Antipoff nasceu na Rússia, se fixou no Brasil durante 1929 a pedido do governo do Estado Minas Gerais. Suas pesquisas e debates sobre a reforma da educação no início do século definiram sua linha de trabalho. É notoriamente conhecida no Brasil como a pioneira no estudo da educação e psicologia das crianças com deficiências.

O nome da associação é uma homenagem ao pedagogo, escritor e pioneiro da reforma educacional europeia, o suíço Johann Heinrich Pestalozzi. O educador é famoso por ser o primeiro pensador e teórico a tratar das questões educacionais em tempo integral na Europa, durante o século XVII. Nas décadas seguintes, seus pensamentos influenciaram a educação europeia e mundial, além do tempo integral, questionava também, a necessidade da educação voltada aos menos privilegiados, sobretudo aos pobres.

2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Pestalozzi João Pessoa é uma organização do Terceiro Setor com prestação de serviços educacionais voltados para crianças com deficiência.

A organização realiza assistência social, tratamentos e a educação de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos que necessitam de assistências. A Associação Pestalozzi Paraíba, será de agora em diante denominada de Pestalozzi João Pessoa, pessoa jurídica de direito privado. Além disso, realiza parceria e convênios com órgãos governamentais e não governamentais, sendo estes nacionais ou internacionais, podendo também manter intercâmbio, para prestação de serviços de interesse da coletividade, que venham a beneficiar às crianças e adolescentes com deficiência ou não, familiares e/ou, à comunidade carente em âmbito geral.

A estrutura organizacional da associação é composta de forma hierarquizada, nesse aspecto, os funcionários são subordinados aos departamentos e os departamentos a direção, alguns fazem trabalho voluntário e outros prestam serviços remunerados. O trabalho é feito no

horário matutino ou vespertino, divididos em diversos serviços, como a assistência social, o tratamento e a educação de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos que necessitam de assistência psicopedagógica, médica, odontológica, habilitação e reabilitação, despertando no público em geral a concepção de manutenção dos serviços e assistências prestadas às pessoas com deficiência. Os colaboradores, através de reuniões, trabalham em conjunto com a finalidade de prestar serviços de qualidade e com o objetivo de preservar e manter viva a esperança de dias melhores para usuários e familiares.

A Associação Pestalozzi João Pessoa preza pela qualidade dos serviços prestados e incentiva a capacitação de familiares com cursos voltados para a área o artesanato e, uma vez por ano, realiza atividades diversas. Além do mais, proporciona programas de incentivo ao conhecimento e aprendizagem, com palestras e seminários como o Dia da Empregabilidade para os moradores do bairro do Cristo Redentor com a finalidade de melhorar e estimular que usuários e familiares possam ter mais oportunidades tanto no mercado de trabalho, como proporcionar uma vida mais digna.

Os dados cadastrais da organização são feitos através de um controle de arquivos no computador, onde é permitido ser anotado o número de usuários, colaboradores, voluntário e bairro onde moram. O corpo funcional da organização é composto por vinte e sete pessoas entre colaboradores, sete voluntários e um dirigente (presidente), com faixa etária entre 18 e 50 anos, com formação superior e nível médio. Dessa forma, todos atuam cotidianamente nos serviços oferecidos na organização.

Figura 1 - Entrada da Pestalozzi João Pessoa



Fonte: Google Maps, 2017.

Figura 2 - Sala de espera da ONG

Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 3 - Sala de atendimento da Assistência Social

Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 4 - Recepção da Pestalozzi João Pessoa



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 5 - Sala de leitura



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 6 - Sala de atendimento clínico



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 7 - Sala de atendimento da Fisioterapia



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 8 - Sala de atendimento infantil



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Figura 9 - Sala de atendimento pedagógico

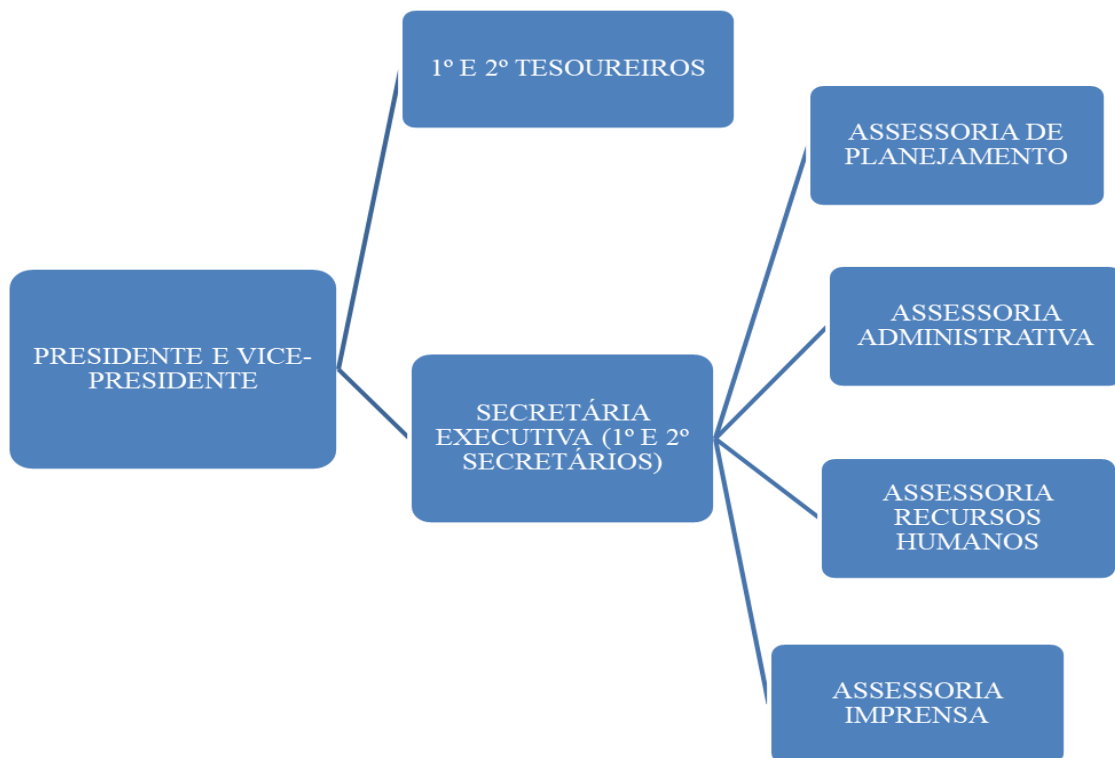


Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

2.4 ORGANOGRAMA

A Associação Pestalozzi João Pessoa possui um organograma hierárquico, sendo composto por um presidente e um vice-presidente eleito por seus sócios para um mandato de quatro anos. A partir dessa presidência são definidas as decisões administrativas, organizacionais e financeiras da ONG. Segue abaixo o modelo do organograma da Pestalozzi João Pessoa:

Figura 10 - Organograma



Fonte: Pestalozzi, 2018.

Presidente e Vice-Presidente: São eleitos por voto direto dos sócios para um mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos para um novo mandato também de quatro anos. São responsáveis por todos os atos administrativos da ONG, disposições estatutárias, convênios, contratos com pessoas jurídicas ou direito público. Realizar assembleias, nomear representantes departamentais, tesoureiros e secretários, como também apresentar balanço geral, licenciar ou demitir colaboradores, gratificações, abonos e horários de funcionamento da ONG.

Secretários: Responsáveis por atualizar e manter o cadastro dos sócios, observar e zelar pelos arquivos da associação, auxiliar o presidente em relatórios, publicar editais, avisos e circulares e diretamente ligado ao Presidente.

Tesoureiros: Manter e controlar o serviço da arrecadação, responsável por guardar os valores e documentos financeiros, organizar e coletar preços para aquisição de material, dirigir o almoxarifado, providenciar o pagamento das contas da Pestalozzi de João Pessoa, passar os recibos, depositar em estabelecimento bancário o dinheiro da associação, orientar e assinar com o Presidente cheque, cauções, ordens de pagamentos e balanços e conservar os bens sociais da ONG.

Assessoria de Planejamento: Ajuda no desenvolvimento das atividades relacionadas à elaboração, manutenção e atualização do planejamento estratégico. Elabora orçamentos, auxilia no desenvolvimento de novos projetos, com objetivo de melhorar os processos operacionais e estratégicos da organização.

Assessoria de Administrativa – Tem a finalidade de instruir os colaboradores quanto às precauções a tomar no serviço, no sentido de evitar acidentes e doenças ocupacionais através de medidas determinadas, como campanhas, palestras e exames, pautados pelo órgão regional responsável.

Assessoria de Recursos Humanos – Conta com um profissional formado na área, qual é a responsável pela seleção de profissionais e voluntários para exercer atividades na organização como também cuidar do bem-estar dos colaboradores.

Assessoria de Imprensa – Esta assessoria na ONG é responsável por conduzir a comunicação através das plataformas de mídias digitais e outras comunicações dirigidas, entretanto, desde o começo do mês de maio a Pestalozzi João Pessoa não conta com algum profissional habilitado na área de comunicação.

2.5 ECONOMIA ORGANIZACIONAL E SEU MERCADO DE ATUAÇÃO

A Associação Pestalozzi João Pessoa é mantida exclusivamente por meio da doação de quase 200 doadores/apoiadores. Portanto, para manter tudo funcionando, a organização não conta com apoio financeiro das esferas públicas locais. Por esse motivo, a prioridade é conseguir manter os serviços prestados, bem como, os colaboradores para o efetivo trabalho.

Existe á vontade por parte da direção da ONG de não apenas aumentar os atuais serviços prestados como também, criar novas ações e atender a novas demandas, para isso é fundamental que novos doadores sejam inseridos no orçamento da Pestalozzi João Pessoa.

Por se tratar de uma organização do Terceiro Setor, não existe a terminologia concorrência, aplicada exclusivamente para organizações que visam o lucro. Nesse sentido, a Pestalozzi de João Pessoa possui algumas ONG's congêneres no mesmo bairro com atendimentos e serviços diferentes.

2.5.1 Organizações congêneres

Quadro 1 - ONG's Congêneres

ONG CONGENÊRES	BENEFICIADOS	SERVIÇOS
Sara Kaely	Crianças	Educacional
Educandário Allan Kardec	Crianças (02 – 09 anos)	Atividade pedagógica, atendimento médico, evangelização e programa recreativo.
Lar Fabiano Villar	Idosos	Residência
Associação Pessoaense	Crianças	Esporte

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

2.6 ANÁLISE DOS PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO

Os relacionamentos com os públicos representam uma das partes mais importantes para o diagnóstico de uma organização, pois é a partir deles que será possível identificar quais são as melhores estratégias para direcionar de forma coerente a comunicação da organização. O mapeamento dos públicos, de acordo com França (2004, p. 98), é uma maneira de

identificar os públicos numa nova visão estratégica, “é preciso [...] fazer o mapeamento detalhado da relação e da significação no contexto operacional da empresa”. Neste trabalho foi utilizado o segundo critério do autor, destinado à participação dos públicos na organização, neste, o autor (2004) emprega a exploração de seis fatores: Tipo de Públicos; Tipo de Relacionamento; Objetivos da empresa; Nível de dependência; Expectativa da empresa e Expectativa dos Públicos.

2.6.1 Mapeamento de todos os públicos

Quadro 2 - Mapeamento dos Públicos

Público	Tipo de relacionamento	Objetivo da ONG	Nível de dependência	Resultados esperados pela ONG	Expectativas dos públicos
Colaboradores	Legal; Social.	Capacidade Operacional Integração	Não Essencial	Dedicação Lealdade Satisfação Comprometimento	Reconhecimento Bem-estar Aprendizagem
Usuários	Parcerias a longo prazo.	Manter a satisfação nos serviços prestados	Não Essencial	Confiança Satisfação	Assistência técnica Bom atendimento
Comunidade	Parceria a curto e longo prazo	Unidade Parceria	Não Essencial	Credibilidade Satisfação Confiabilidade	Serviços prestados de qualidade Ações Integração
Fornecedores	Negócios; Legal.	Bons contratos Qualidade de produtos Entrega <i>Just in Time</i>	Essencial	Relação duradoura Observância dos contratos Ética na relação	Obter o retorno esperado no processo de compra e venda
Governo	Político; Social; Parceria.	Incentivo a projetos e parcerias	Essencial	Comprometimento Apoio às atividades sociais	Cumprimento de lei
Imprensa / Mídias	Social; Parceria	Obtenção de apoio e manutenção da boa imagem	Redes de interferência	Credibilidade; Boa relação; Ética na relação	Boa relação Ética

Fonte: Equipe realizadora, baseado em Fábio França (2003), 2018.

2.7 ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL

2.7.1 Princípios Organizacionais

MISSÃO

Apoiar e reabilitar os atendidos, diante da necessidade e da capacidade individual de cada um. Defender que sejam adotadas políticas públicas necessárias a partir de projetos educacionais e assistência às pessoas com deficiência, a partir da representatividade nos conselhos participativos.

VISÃO

Realizar a inclusão social das pessoas com deficiência através de ações, assistências e projetos.

VALORES

Oferecer atendimento de qualidade aos usuários, preservando um bom relacionamento entre a ONG e seus públicos, através do respeito e satisfação.

2.7.2 Política de recursos humanos

A Pestalozzi João Pessoa segue uma política de recursos humanos voltada principalmente para o voluntariado. Os recursos financeiros da ONG são poucos então busca-se pagar um salário mínimo ou no máximo R\$ 1.500,00 reais para o corpo técnico da ONG que está na faixa etária de 18 a 42 anos, prestando os serviços em horário comercial, já o corpo diretivo da organização é composto por voluntários, assim como o conselho.

Na medida em que, os voluntários ou colaboradores buscam se profissionalizar, a organização dá espaço para que sejam realizadas atividades e estágios que possam contribuir no crescimento profissional e no desenvolvimento da ONG.

2.7.3 Políticas administrativas e políticas de qualidade de total

A Pestalozzi de João Pessoa participa na medida do possível de algumas atividades e campeonatos realizados pela FUNAD, APAE's, FENAPESTALOZZI, da Confederação Brasileiro de Basquete em Cadeira de Rodas e movimentos políticos ligados aos portadores de deficiência.

O funcionamento administrativo da Pestalozzi João Pessoa ocorre das 07 horas da manhã às 22 horas, de segunda a sexta-feira e os atendimentos e serviços são prestados de acordo com a necessidade de cada usuário com agendamento prévio. A ONG conta com 26

profissionais das áreas da saúde que prestam serviços e, tudo isso é realizado após a verificação da necessidade de cada usuário.

A ONG realiza uma triagem de seleção para os possíveis usuários, essa triagem é desenvolvida na própria sede da Pestalozzi João Pessoa a partir do acompanhamento da necessidade desses possíveis usuários, passando por diversas áreas de atendimento da ONG como a psicologia, fonoaudiologia, pedagogia e a assistência social para serem determinados os casos de maiores necessidades.

A triagem não é feita por questão de renda ou indicação, sendo todos os possíveis usuários, em comum acordo, participante do processo em que tem por objetivo apenas levar em consideração as maiores necessidades constadas pelos profissionais da área de saúde da ONG.

Os usuários são atendidos em dois dias da semana, no intervalo de segunda a sexta-feira, durante o turno da tarde, com a consulta previamente marcada que dura geralmente um período entre trinta minutos até duas horas e meia, dependendo da área atendida. Vale ressaltar que a duração do atendimento e serviços prestados na Pestalozzi João Pessoa aos usuários é por tempo indeterminado, sendo muito raro a possibilidade de alta do usuário podendo ser durante meses ou até mesmo anos. O período de tratamento é definido pelos profissionais da área de saúde da ONG que acompanham o usuário.

2.7.4 Política de atendimento ao cliente

Para atendimento dos serviços e atividades da Pestalozzi João Pessoa é feita uma triagem, de acordo com o grau de maior necessidade de cada possível beneficiado, como também é levado em consideração à indispensabilidade da necessidade financeira e psicológica no contexto familiar.

Essa triagem é realizada pelos profissionais que atuam na organização por meio de uma entrevista e consulta prévia, realizadas anualmente, geralmente no início do ano. Hoje a Pestalozzi João Pessoa atende à cerca de 150 beneficiados com as mais diversas necessidades e áreas, que passaram obrigatoriamente por essa seleção provindo principalmente das classes C, D, E devido a falta de recursos financeiros e dificuldade no acesso as ações e serviços disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS) e no sistema privado (planos de saúde), fazendo com que a ONG seja o ator principal no atendimento dessa demanda.

Esse processo é estruturado e acompanhado pela direção da ONG para garantir o êxito. Atualmente, existe uma lista de espera com 70 pessoas, em razão disso, a Pestalozzi de João

Pessoa está buscando ampliar as suas atividades e serviços visando atender a um número maior de beneficiados.

A organização também busca manter uma relação cordial com os fornecedores mantendo suas obrigações em dia. Já houve com alguns fornecedores em eventos realizados pela Pestalozzi João Pessoa, assim como é de interesse da ONG manter alguns apoios com algumas organizações privadas.

2.7.5 Linha de produtos e serviços

Quadro 3 - Atendimentos e Serviços

Atendimentos Prestados	Serviços Prestados
Fisioterapia	Motricidade
Fonoaudiologia	Atendimento voltado para a leitura e escrita
Psicologia	Parte psicológica da criança
Pedagogia	Oficinas pedagógicas voltadas para o lúdico infantil
Psicopedagogia	Parte clínica educacional
Educação Física	Atividades de esportes e lazer
Assistência Social	Fortalecimento das famílias através de visitas e acompanhamentos

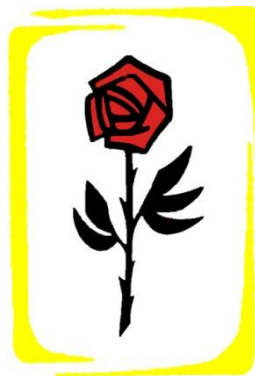
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

2.7.6 Símbolo

O símbolo da Pestalozzi João Pessoa é uma rosa vermelha, busca levar a mensagem de um indivíduo que precisa ser cultivado para perfumar o ambiente e para colorir o mundo. A parte amarela no símbolo da organização representa a equipe guardiã da rosa.

A organização antigamente utilizava também em campanhas uma criança com as mãos sujas de tintas, simbolizando os usuários, como mostra na figura 12.

Figura 11 - Símbolo rosa vermelha



Fonte: Pestalozzi João Pessoa, 2017.

Figura 12 - Arte com o símbolo criança da Pestalozzi João Pessoa



Fonte: Pestalozzi João Pessoa, 2017.

2.7.7 Tipo de cultura

A Pestalozzi João Pessoa é uma organização do Terceiro Setor que desenvolve atividades e opera em comum com a Federação Nacional das Pestalozzi, a ONG é uma organização de cultura tradicional, porque funciona de maneira hierárquica sendo definida e regulamentada os seus serviços e ações de cima para baixo, sendo a tomada de decisão de responsabilidade do presidente da organização e funcionando assim sua estrutura de maneira vertical. O presidente e vice-presidente são eleitos por voto direto dos sócios para um mandato de quatro anos, podendo serem reeleitos apenas para mais um mandato também de quatro anos.

A cultura da organização é norteada por um código de ética e um regimento interno que possui 36 artigos. Esses artigos determinam fazeres e atribuições de cada colaborador e da mesa diretoria da ONG, como também a questão da eleição para tal.

2.7.8 Sistema de produção e nível de informatização das áreas administrativas, de produção ou prestação de serviços

A organização possui três computadores que estão funcionando regularmente, um no Setor de Atendimento, outra na direção da ONG e o último no Departamento de Comunicação e marketing.

2.7.9 Tipos de planejamentos executados

A Pestalozzi João Pessoa executa dois tipos de planejamentos na organização. O primeiro é anual, e trata-se das ações e atividades a serem planejadas e realizadas em determinadas datas com festividades, ações, atividades e eventos que acontece no espaço físico da organização. O outro planejamento é o mensal, que trata exclusivamente da parte financeira da associação, sendo esse planejamento variável, já que é executado de acordo com as proporções dos recursos mensais que entram na ONG.

A filosofia utilizada nesses planejamentos é pautada na necessidade da Pestalozzi João Pessoa de manter primeiramente o seu espaço físico com a manutenção do pagamento da água e energia, como também o pagamento dos colaboradores e seus fornecedores, bem como, o material necessário para que as ações da ONG sejam executadas pelos profissionais que atuam nas áreas de serviços prestados, tudo isso é imprescindível para o bom funcionamento da organização.

2.7.10 Previsão de investimentos futuros

Existe atualmente na Pestalozzi João Pessoa um planejamento visando aumentar o número de beneficiados, esse aumento passa pela ampliação de serviços prestados com o intuito de ganhar novos doadores nos próximos meses, ajudando assim a aumentar os recursos financeiros da ONG.

Esse planejamento já começou a ser colocado em prática com a ampliação do espaço físico de algumas salas da ONG, como também novos materiais didáticos. A ONG está planejando abrir um centro educacional especializado, podendo ampliar os atendimentos dos beneficiados na parte pedagógica e psicopedagógico.

Dentro desse planejamento para a ampliação dos serviços e atividades existe a expectativa da implantação de grama no campo existente para algumas atividades físicas, pois a ONG pretende investir também nas ações voltadas para a educação física de seus beneficiados, assim como, o aumento do atendimento na área de fisioterapia, entendendo assim, que ambas podem acolher um número maior de usuários.

Outra previsão de investimento da ONG é uma participação maior da comunidade local. A organização entende que, com o aumento da participação coletiva, existe a possibilidade da viabilização e implantação de uma grande horta.

Para todas essas questões de investimentos, a Pestalozzi João Pessoa reconhece que é necessária a ampliação dos seus recursos financeiros a partir de ações e de um planejamento estratégico visando o aumento do número de doadores.

2.8 ANÁLISE DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

A organização possui um Departamento de Comunicação, tendo como responsável a assistente social da organização Anyely Ribeiro uma profissional que não é habilitada na área de Comunicação Social.

Os instrumentos de comunicação utilizados pela Pestalozzi João Pessoa servem para manter contato com doadores e familiares dos usuários, assim como, informar o público externo sobre suas ações e serviços. A ONG mantém um serviço de telemarketing, visando entrar em contato com os públicos de interesse de maneira estratégica, para solicitar doação.

Percebe-se a ausência de alguns instrumentos de comunicação dirigida, tais como: *folders*, cartazes, banner, caixa de sugestão, cartilhas, entre outros. Há uma conscientização diante da alta administração que é importante um profissional para mediar o relacionamento e a comunicação na ONG, mas não há ações de comunicação planejadas. Na comunicação interna, são feitos avisos, que surgem de acordo com as necessidades de informar algo, nesse caso, geralmente feitos após as reuniões.

A *Fanpage* da ONG possui 1.059 curtidas, as atualizações são esporádicas, em média de quatro a cinco postagens por mês, de acordo as necessidades em divulgar ações e atividades. O Instagram foi criado no início de 2018 e possui 187 seguidores, e raramente é utilizado pelo Departamento de Comunicação. A última postagem nesse aplicativo foi realizada no mês de março/2018, deixando claro a sua pouca utilização. Por fim, a ONG possui um canal no Youtube, criado em 2012 com quatro inscritos, que conta com três vídeos desde então. O primeiro vídeo do canal foi postado no dia 26 de novembro de 2012, informando sobre um grupo de dança existente na Pestalozzi João Pessoa.

A Pestalozzi João Pessoa não possui grandes orçamentos para a utilização da comunicação externa, então a ONG reconhece que é necessário o aproveitamento das suas plataformas de mídias digitais para a divulgação da sua imagem.

Na ONG existe um departamento de comunicação que trabalha em parceria com o departamento de marketing, desse modo a Pestalozzi procura utilizar ações em conjunto, para que as pessoas tenham conhecimento dos trabalhos e serviços da ONG e assim tentar conquistar novos doadores.

2.9 ANÁLISE DO CENÁRIO ORGANIZACIONAL

2.9.1 Análise SWOT

A análise de SWOT é um instrumento muito útil para a organização e para o desenvolvimento de um planejamento comunicacional e estratégico, por meio dela podemos relacionar em uma tabela quais são as forças, as fraquezas, oportunidades e ameaças ajudando a aprimorar o seu desempenho.

Esta ferramenta é utilizada para compreender o cenário em que a ONG se encontra e quais os futuros objetivos ela pode alcançar. Tendo em vista os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula e práticos, durante as visitas na ONG, foram identificadas algumas irregularidades no que diz respeito às estratégias comunicacionais da Pestalozzi João Pessoa.

Quadro 4 - Análise de SWOT

<p style="text-align: center;">Forças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrutura física - Nome da ONG conhecido - Existência de site próprio 	<p style="text-align: center;">Fraqueza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de planejamento nas ações de comunicação
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - O ramo do terceiro setor está em expansão. - Aumento de voluntários. - Execução do Programa de Relações Públicas. 	<p style="text-align: center;">Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminuição do número de doadores. - Crise social e política.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

3 PESQUISA DE OPINIÃO

A pesquisa serviu para analisar o ambiente e os serviços prestados na Pestalozzi João Pessoa a partir da opinião dos seus usuários e o seu público interno para melhor entendimento do funcionamento da ONG, notamos que existe a necessidade do seu público interno em conhecer as ações do Departamento de Comunicação e a utilização das suas ferramentas.

Portanto, a organização carece de um planejamento comunicacional para melhorar tanto os processos internos, como externos, visando uma divulgação maior da sua imagem e uma melhor interação com seus colaboradores e público externo, especificamente pela necessidade apresentada na análise de SWOT.

A pesquisa contribuiu no fortalecimento da imagem da Pestalozzi na medida em que, a organização conseguirá através do diagnóstico, compreender o que pode ser melhorado e planejado, assim como fortalecer o que demonstra ser positivo para a ONG.

Para o profissional de Relações Públicas, a etapa da pesquisa é essencial, sendo um suporte estratégico auxiliar de importância para compreender as opiniões dos públicos de interesse e será a base na elaboração de ações comunicacionais para a organização.

3.1 JUSTIFICATIVA

Com base no objetivo deste estudo, foi utilizada uma pesquisa de opinião com abordagem quanti-qualitativa, cujos resultados buscam confirmar as hipóteses iniciais identificadas na pesquisa institucional permitindo obter os resultados necessários para elaboração das ações para a comunicação da Pestalozzi João Pessoa, visando compreender como os serviços oferecidos pela ONG são vistos por seus usuários.

3.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Durante o desenvolvimento do atual programa de Relações Públicas houve diversas mudanças na assessoria de comunicação da organização e ao longo da aplicação da pesquisa a responsável pela assessoria de imprensa da ONG era a profissional Brenda Adriana dos Santos Trajano, que não era habilitada na área de comunicação.

Diante desses fatos, a falta da gestão na comunicação interna e externa da organização pode prejudicar o andamento das suas ações e serviços perante o seu público. Uma vez que a comunicação é essencial para as estratégias na gestão organizacional, obter as informações

necessárias sobre as necessidades e o planejamento da ONG é uma forma eficiente de gerenciamento.

Como profissionais de Relações Públicas A pesquisa foi aplicada delimitando os problemas que atualmente são: **Como é possível melhorar a comunicação interna, a partir da percepção dos colaboradores? E a comunicação externa, diante da avaliação dos serviços por parte dos familiares dos usuários?**

3.3 OBJETIVOS

Em seguida descrevemos os objetivos da pesquisa de opinião aplicada.

3.3.1 Objetivo geral

Analisar o relacionamento da ONG com os seus públicos de interesse.

3.3.2 Objetivos específicos

Conhecer a opinião dos familiares dos usuários sobre os serviços prestados aos beneficiados e a comunidade em geral.

Examinar a interação da ONG com seus públicos junto às mídias sociais.

Avaliar a comunicação interna da ONG com seus colaboradores.

3.4 HIPÓTESE

O público externo da ONG pode contribuir no fortalecimento da imagem e divulgação das ações e serviços prestados na Pestalozzi João Pessoa.

Na visão dos funcionários a comunicação interna da instituição precisa de melhorias.

Os serviços prestados são de qualidade, mas, não são conhecidos pelos usuários na qual a ONG está inserida.

Mesmo com o setor de comunicação, a comunicação interna e externa da Pestalozzi João Pessoa é falha.

3.5 METODOLOGIA

A pesquisa possui uma abordagem quanti-qualitativa, podendo assim identificar a opinião dos públicos quantitativamente, mas também de forma qualitativa, aprofundando percepções por meio de questões abertas. O meio metodológico foi utilizado conforme detalhamento, com o intuito de oferecer maior entendimento sobre a comunicação interna e externa da Pestalozzi João Pessoa. (Fez-se analisar de forma necessária) os dados quanti-qualitativo, foram consolidados compreendendo o estágio atual da comunicação da organização, para que a partir da interpretação dos resultados, (se fossem) criadas novas ações e mecanismos para construir um planejamento estratégico comunicacional, visando melhorar a comunicação interna e externa da ONG.

3.5.1 Coletas de dados e seus instrumentos

Para a pesquisa aplicada foi utilizado o método exploratório, objetivando proporcionar na coleta de dados mais informações sobre o entendimento da comunicação da Pestalozzi de João Pessoa a partir do ponto de vista dos seus colaboradores e público externo.

Os instrumentos das pesquisas aplicadas foram dois questionários com seis perguntas cada, contendo o direcionado para o público interno cinco questões fechadas e uma aberta e para o público externo quatro questões abertas e duas fechadas. Em ambos os questionários foram perguntadas as opiniões sobre a comunicação da organização, os seus métodos, os seus canais comunicacionais e sobre a indicação e conhecimento dos seus serviços e imagem. Os questionários constam no apêndice A e B.

O universo da pesquisa aplicada foi o público interno e externo da Pestalozzi João Pessoa, sendo o externo formado pelos familiares dos usuários. No público externo dentre os 70 usuários, doze familiares responderam o questionário, no público interno, dentre os 27 colaboradores, quatorze responderam a pesquisa. Vale lembrar que os usuários da ONG são portadores de deficiência, sendo assim, foi verificado que os seus responsáveis responderiam melhor o questionário.

3.6 CRONOGRAMA

Quadro 5 - Cronograma da pesquisa executada

ATIVIDADES	OUT 2017	NOV 2017
Levantamento de Dados	X	
Planejamento da Pesquisa	X	
Elaboração das perguntas		X
Aplicação da pesquisa		X
Análise dos resultados		X

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

3.7 ORÇAMENTO

Quadro 8 - Orçamento

ORÇAMENTO TOTAL DA PESQUISA NA PESTALOZZI DE JOÃO PESSOA	
AÇÕES	RECURÇOS PREVISTOS
Impressão das folhas do questionário	R\$ 15,00
TOTAL	R\$ 15,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

3.8 ANÁLISES DOS RESULTADOS

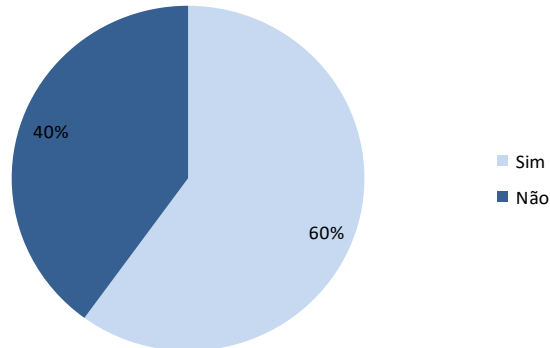
A pesquisa ocorreu durante dezessete dias do mês de novembro (de 01 à 17/11/2017), foi aplicada na ONG com os familiares dos usuários e colaboradores. Em um universo de setenta usuários e vinte e sete colaboradores, 36 pessoas entre o público externo e interno responderam o questionário. Durante a entrevista o único problema foi à dificuldade na aplicação do questionário com o público externo como, por exemplo, a incompatibilidade de horário na aplicação com os familiares dos usuários. Já na aplicação da pesquisa com o público externo, não houve problemas.

3.8.1 Resultados com o público interno

A pesquisa voltada para o público interno da Pestalozzi João Pessoa foi respondida por quatorze colaboradores da organização entre os atuais vinte e sete. Os gráficos abaixo correspondem às respostas da aplicação da pesquisa.

Gráfico 1 - Informação sobre atividades da ONG

Você se sente bem informado sobre as atividades da ONG?

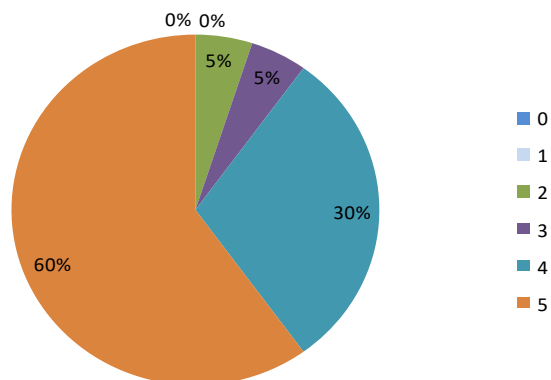


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Observa-se no gráfico 1 que 40% dos colaboradores responderam que não se sentem bem informados sobre as atividades da ONG, ou seja, um número relativamente alto, demonstrando que a comunicação interna da organização precisa melhorar. Já para 60% dos colaboradores que responderam o questionário, as atividades recorrentes da ONG são bem informadas.

Gráfico 2 - Notas para a comunicação da ONG

De 0 a 5 qual a nota que você dá a maneira com a qual a ONG se comunica com os seus colaboradores?



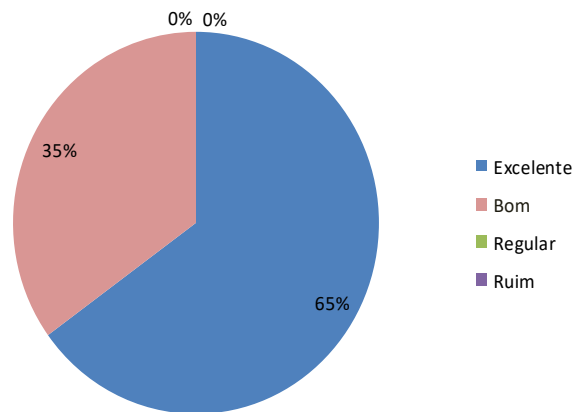
Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Analisando o gráfico 2, podemos verificar que a maioria dos colaboradores da ONG, cerca de 90% somando 60% que deram nota máxima e 30% que deram nota 4 aprovam a forma que a Pestalozzi se comunica através dos seus canais de comunicação interno. Isso significa que a organização precisa apenas criar mecanismos de comunicação mais

abrangentes de forma que o público interno também tenha conhecimento do que é desenvolvido diariamente na ONG.

Gráfico 3 - Avaliação dos serviços da ONG

Como você avalia os serviços prestados pela ONG?

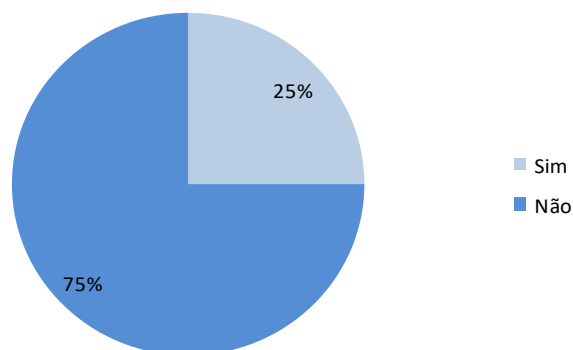


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

De acordo com o gráfico 3 podemos verificar que os serviços prestados pela ONG são bem avaliados pelos colaboradores, existindo uma aprovação de 100% dos entrevistados somando o excelente e bom enquanto o regular e ruim ficou 0%.

Gráfico 4 - Novos mecanismos para a comunicação da ONG

Você acha que a Pestalozzi João Pessoa deveria criar novos mecanismos para se comunicar com seus colaboradores? Se sim, quais?

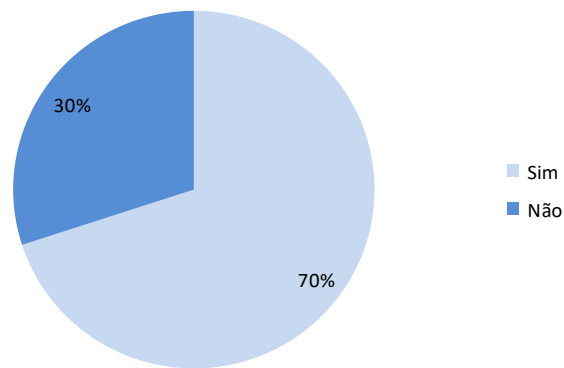


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Podemos analisar que os dados do gráfico 4 nos apresenta uma parcela regular de colaboradores, 25%, são favoráveis a novas formas de comunicação na ONG para com o público interno, enquanto que 75% dos colaboradores dos que responderam o questionário, acreditam que os canais existentes da comunicação interna são suficientes.

Gráfico 5 - Sobre a comunicação interna da ONG

Você acha que a comunicação interna atual leva em consideração a opinião dos seus colaboradores?

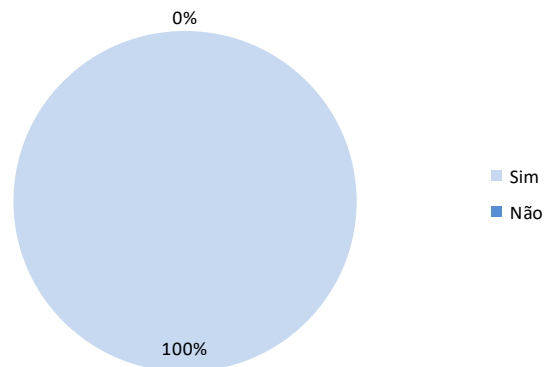


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 5 a maioria dos entrevistados, 70%, dizem que a ONG leva em consideração a opinião dos colaboradores enquanto que 30% acreditam que não, significa que a organização é receptiva para os colaboradores na questão de sugerir opiniões mesmo que divergentes.

Gráfico 6 - Sobre a comunicação através das mídias digitais

Você acha que as mídias digitais são um importante canal de comunicação com seus colaboradores?



Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

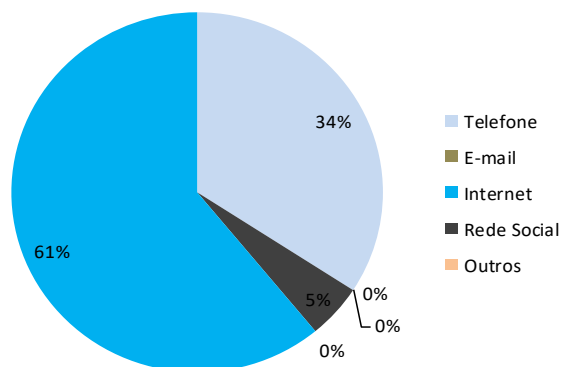
Verificamos que todos os colaboradores que responderam o questionário, ou seja, 100% dos entrevistados acreditam que as plataformas de mídias digitais são importantes como forma de comunicação, então entendemos que a ONG precisa de um planejamento estratégico nessa plataforma, para criar e fortalecer esse canal de comunicação com o seu público interno.

3.8.2 Resultados com o público externo

A pesquisa voltada para o público externo da Pestalozzi João Pessoa foi respondida por doze familiares entre os setenta usuários da ONG. Os gráficos abaixo correspondem às respostas da aplicação da pesquisa.

Gráfico 7 - Meios que os beneficiados e seus familiares utilizam para se comunicas com a ONG

Quais são os meios que você utiliza para entrar em contato com a Pestalozzi de João Pessoa?

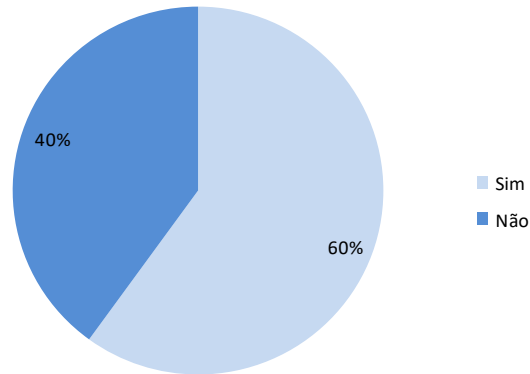


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Com base na pergunta acima, 61% dos familiares dos usuários preferem utilizar a internet como canal de comunicação para entrar em contato com a ONG, demonstrando assim que a internet nos dias de hoje é o principal meio de comunicação utilizado pelos familiares dos usuários e que 34% ainda utilizam o meio mais tradicional de comunicação para obter informação e entrar em contato com a Pestalozzi João Pessoa. E não menos importante, 5% utilizam as redes sociais para entrar em contato com a ONG.

Gráfico 8 - Sobre o acompanhamento das ações e serviços da ONG

Você acompanha as ações desenvolvidas e os serviços por meio das mídias digitais da ONG? Quais?

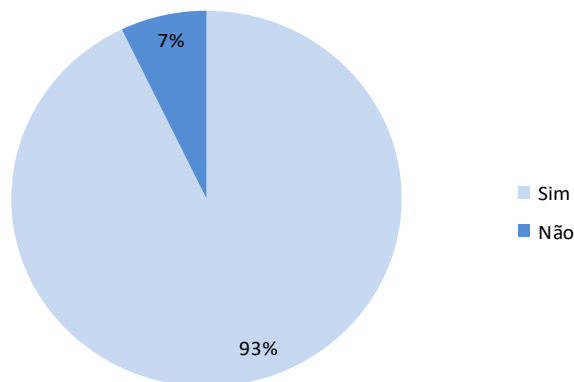


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

De acordo com o gráfico 8 verificamos que 60% disseram que sim, ou seja, a grande maioria utiliza o Facebook como forma de acompanhar as ações da ONG e que 40% dos entrevistados responderam que não acompanham as atividades nas mídias digitais da Pestalozzi.

Gráfico 9 - Familiares dos usuários respondendo sobre críticas e sugestões para a ONG

Existe um fácil acesso por parte da ONG para os usuários enviarem críticas ou sugestões através dos meios de comunicação?



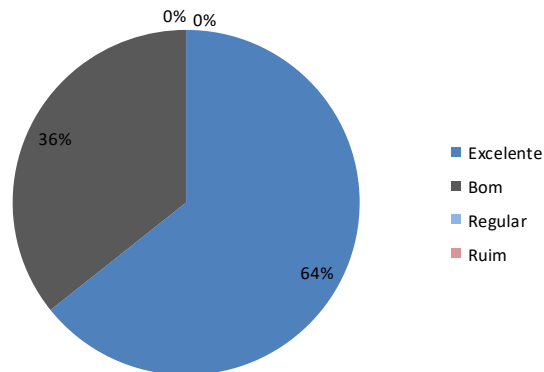
Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

A partir daqui, questionamos os familiares dos usuários sobre a aceitação da ONG para enviarem sugestões e críticas. No gráfico 9, é possível ver que a Pestalozzi João Pessoa mantém um canal de comunicação aberto com o público externo, já que 93% dos

entrevistados responderam que sim e apenas 7% responderam que não. Isso é bom para a imagem da organização perante o público externo, porque ajuda na divulgação da ONG, reforçando a imagem receptiva sobre críticas e sugestões.

Gráfico 10 - Sobre as ações e serviços prestados na ONG

O que você acha das ações e dos serviços prestados para Pestalozzi de João Pessoa?

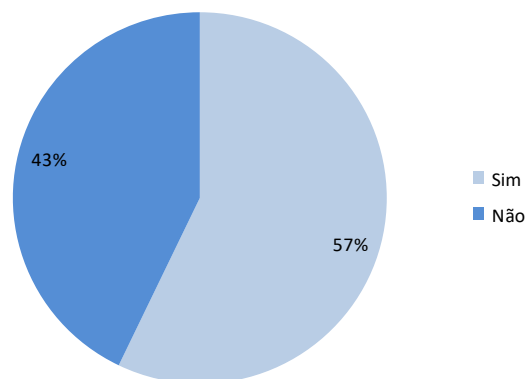


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

No gráfico 10, é possível verificar que os familiares dos usuários aprovam as ações e serviços prestados pela Pestalozzi João Pessoa, já que 64% responderam serem excelentes e 36% como bom, nenhum entrevistado considera as ações e serviços como ruim ou regular.

Gráfico 11 - Sobre melhoria de serviços na ONG

Você acha que a Pestalozzi João Pessoa precisa melhorar algum serviço? Caso a resposta seja sim, qual?



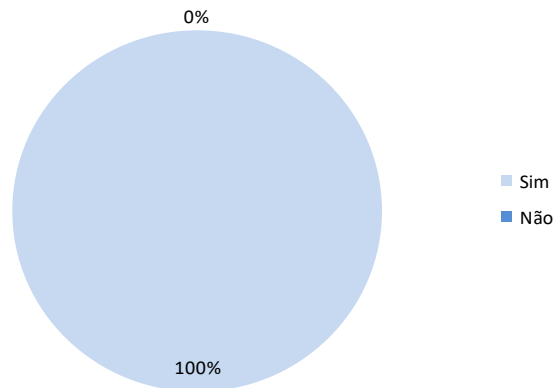
Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

O gráfico 11 mostra que 57% dos entrevistados disseram que a organização precisa sim melhorar algum serviço e entre esses serviços foram citados o recurso financeiro e a natação. Tendo em vista que através dos recursos financeiros é que é possível oferecer novos

serviços e melhorar os existentes como a natação, pois se trata de uma atividade de grande importância para os beneficiados. E 43% respondeu que não precisa melhorar os serviços da ONG, pois estão satisfeitos com o que é oferecido pela organização.

Gráfico 12 - Indicação para os serviços da ONG

Você indicaria ou indicou os serviços prestados da Pestalozzi de João Pessoa?

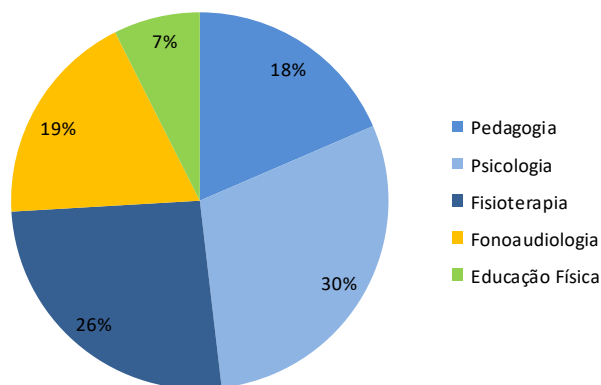


Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

De acordo com as respostas dos entrevistados, observamos que 100% dos familiares dos usuários indicaram as atividades, ações e serviços da Pestalozzi João Pessoa para alguém, devido a qualidade dos serviços como também pela competência da organização de contar com profissionais capacitados em áreas específicas da saúde.

Gráfico 13 - Serviços prestados na ONG conhecidos pelo público externo

Quais serviços da Pestalozzi de João Pessoa você conhece?



Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

No gráfico 13, é possível observar que quase a mesma parcela que informou psicologia como serviço conhecido da organização, informou também pedagogia, ficando claro que a parte pedagógica e psicológica da ONG é bem consolidada para os familiares de usuários, com 26% e 30% respectivamente. A fisioterapia com 19% e fonoaudiologia com 18% também são serviços bem lembrados, ficando assim para a Pestalozzi João Pessoa fortalecer apenas o serviço prestado pelo educador físico, que apresentou 7% das respostas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA

Realizamos a pesquisa de opinião pública com a finalidade de avaliar a comunicação interna e externa da Pestalozzi João Pessoa, seus serviços prestados e sua imagem. O programa de Relações Públicas e a organização necessitavam de uma pesquisa aprofundada.

Os resultados obtidos com a pesquisa confirmaram as hipóteses levantadas, como a opinião dos familiares dos usuários e colaboradores sobre os progressos que precisam existir na comunicação interna da ONG, além da necessidade de que a partir desses dados, será imaginável a elaboração de um planejamento estratégico e ações que possam permitir algumas melhorias na comunicação da organização. Verifica-se ainda que é possível utilizar o público externo para compartilhar e fortalecer a imagem e serviços da Pestalozzi João Pessoa e fazer com que os usuários conheçam novos serviços, tendo em vista que existe uma aprovação de 100% dos serviços prestados, como mostra no gráfico 12.

Os dados da pesquisa também nos direcionaram para entender o que acontece com a comunicação interna da organização. Verificamos que nessa comunicação a organização mantém um nível estável de relacionamento e que será necessária alguma medida conveniente dentro da realidade ONG, que ajude a manter ou melhorar o nível da comunicação interna.

5 DIAGNÓSTICO

As informações apresentadas na pesquisa aplicada serviram para estabelecer a importância da comunicação na organização e identificar no público interno e externo como podemos buscar melhorias na comunicação da Pestalozzi João Pessoa e estabelecer caminhos para execução de ações na melhoria da imagem da ONG.

Verificamos que a ONG possui determinada influência nas plataformas de mídias digitais, no entanto constatamos pouca frequência de postagens, isso contribuiu para que uma pequena parte do público externo se comunique com a organização através dessa plataforma. Desse modo podemos diagnosticar uma necessidade de gestão nas plataformas de mídias digitais da organização, utilizando esse canal para a melhoria da comunicação externa e interna e divulgação de serviços prestados pela ONG, já que os públicos de interesse da organização podem ser ampliados nesse meio comunicacional e podemos assim também criar formas de atrair novos doadores.

Há algumas contradições em determinadas respostas dos entrevistados em relação a comunicação interna, como podemos verificar no gráfico 4 que 75% dos colaboradores responderam que não é necessário criar novos instrumentos de comunicação, mas, no gráfico 5, 30% dos colaboradores responderam que não se sentem escutados nessa comunicação interna da organização, havendo assim uma discrepância entre as respostas.

Em relação à comunicação externa diagnosticou-se que os serviços e atividades da Pestalozzi João Pessoa têm uma grande aprovação desse público, como constatamos no gráfico 12, onde todos os entrevistados responderam indicar tais serviços e atividades da ONG para outras pessoas.

Os resultados da pesquisa também demonstram que podemos desenvolver ações e ampliações de atividades da ONG para o seu fortalecimento de imagem devido ao público externo ser receptivo a novas ações por parte da organização bem como a Pestalozzi João Pessoa é compreensível para aceitar sugestões e ideias como pode ser constatado no gráfico 9.

Diante dessas informações, percebe-se que cada vez mais se torna importante o uso das plataformas de mídias digitais como meio de comunicação para a ONG, sendo primordial para a interação do público/organização, pois esse canal de comunicação é uma estratégia para agregar novos doadores e aplicar mecanismos estratégicos de comunicação mais produtivos com meios de divulgação e interação com os públicos.

6 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As organizações do Terceiro Setor tiveram grande importância no Brasil, pois, houve um comprometimento com a sociedade e com políticas públicas visando proporcionar uma vida mais digna, oferecendo assistência e serviços onde o Estado não atuava, ou seja, com iniciativas, adesão de ideias e empenhos de pessoas em busca de um mesmo objetivo, sem fins lucrativos, no sentido de mobilizar recursos humanos, materiais e financeiros para transformar a vida de diversos públicos esquecidos pelo governo.

6.1 TERCEIRO SETOR NO BRASIL

No Brasil o Terceiro Setor surgiu através de mobilização da sociedade civil, com reivindicações para ocupar os espaços ausentes pelo Estado ou pela falta de qualidade nos serviços oferecidos ou até pela centralização e autoritarismo por parte do Estado brasileiro.

Diante dessa perspectiva GOLDSTEIN (2007) compreende essa ideia, certamente vivemos em um país que existe um grande descontentamento da população em relação a algumas políticas públicas oferecidas pelo Estado. A última característica desse segmento é o fato de muitas entidades da sociedade civil brasileira terem sido criadas por líderes religiosos ou militantes de causas sociais e políticas, nas décadas de 1960 e 1970. Elas surgiram para se opor ao autoritarismo da ditadura militar, defendendo valores democráticos e procurando favorecer a participação dos setores populares. Essa origem específica faz com que, até hoje, muitas ONGs brasileiras continuem atuando com um forte conteúdo político. Essa mobilização por parte da sociedade hoje ajuda a transformar e preencher através das organizações do Terceiro Setor lacunas deixadas pelo Estado.

A sociedade civil assume hoje papel preponderante nos processos de participação social em defesa da democracia, dos direitos humanos e da cidadania, graças, sobretudo, à atuação dos movimentos sociais organizados das ONGs e do terceiro setor como um todo, que exploram a relação de oposição ao Estado para fazer frente também ao mercado. (KUNSCH, 2007, p.60).

Esse fato ajudou a conceber a ideia de que, a sociedade civil a partir das mobilizações pode alcançar uma participação mais coletiva, transformando algumas realidades. Com isso, buscou-se parar com a concepção de que a sociedade precisa aguardar que o poder público tome iniciativas para o melhoramento das políticas públicas, quando na verdade, através dessas mobilizações, o Terceiro Setor pode ajudar na eficácia de alguns serviços e ações.

O papel preponderante da sociedade civil é influenciar a mudança do *status quo*, do poder do Estado e do mercado, para atender às demandas das necessidades emergentes locais, nacionais, regionais e globais. Em uma perspectiva conceitual mais clássica, é a luta pela conquista dos direitos à cidadania, da justiça e dos valores sociais. (KUNSCH, 2007, p.61).

As organizações do Terceiro Setor representam um canal de inclusão e interesse social compreensível como afirmar CALEGARE (2009) inserida nos movimentos sociais institucionalizados em espaços públicos, as organizações da Sociedade Civil, enquanto organizações do Terceiro Setor passam a ser veículos de expressão da Sociedade Civil.

Essas organizações não fazem parte do Estado, nem a ele estão vinculadas, se revestem de caráter público na medida em que se dedicam a causas e problemas sociais e em que, apesar de serem sociedades civis privadas, não tem como objetivo o lucro, e sim o atendimento das necessidades da sociedade. (TENÓRIO, 2001, p.7).

Historicamente as ONGS no Brasil têm ligação com movimentos religiosos, sendo essa concentração baseada na polarização do Estado e Religião mesmo depois do período do fim da Monarquia passando até as Repúblicas, chegando o estágio atual da redemocratização.

A Igreja principalmente a católica teve e tem papel decisivo na formação do terceiro setor no Brasil. As Santas Casas foram pioneiras na área e, após a proclamação da República, quando da separação entre Estado e Igreja, tornaram-se as primeiras organizações sem fins lucrativos do país. Instituições ligadas a igrejas protestantes, espíritas e afro-brasileiras também tem desenvolvido papel importante na conformação do setor no país, ainda que numericamente sejam menores. Se considerarmos todas as organizações criadas ou mantidas por igrejas, veremos que elas representam 38% das organizações no Brasil, uma para cada três existentes. (ALBUQUERQUE, 2006, p.34).

As pessoas deixaram de ter o pensamento apenas baseado no benefício pessoal e material, que foi bastante forte devido à influência industrial durante boa parte do século XX. Assim, a preocupação passa a ser a efetivação de um trabalho em favor das políticas públicas negligenciadas pelo Estado. A partir dessa percepção foi entendido que no Brasil deveria existir uma compreensão de que a participação social seria saudável para a sociedade, inclusive com o fortalecimento dos movimentos sociais e das organizações.

As organizações não-governamentais são extremamente importantes para a melhoria e o desenvolvimento social. Herbert de Souza dizia que as ONGs no Brasil, na década de 1990, tinham como papel propor à sociedade brasileira, a partir da sociedade civil, uma sociedade democrática, dos pontos de vistas político, social, econômico e cultural. O desafio não se exauriu – ao contrário encontra-se vívido. (TENÓRIO, 2006, p.227).

De acordo com Tenório (2006, p.27), “Esse movimento intensificou-se no Brasil a partir da década de 1990, com o surgimento de diversas organizações não governamentais e com o desenvolvimento do Terceiro Setor”. O início das organizações do terceiro setor no Brasil passou a ter a participação da sociedade civil como ponto de partida foi entendido que ações e medidas precisavam ser tomadas para mudar a realidade existente. Albuquerque (2006) reforça essa percepção de que em um determinado momento a sociedade buscaria o engajamento e fortalecimento da representatividade coletiva:

[...] engajaram-se na luta pela multiplicação e pelo fortalecimento das entidades representativas da sociedade civil, e o fizeram na perspectiva da redução das desigualdades sociais, da construção de espaços públicos que permitissem a participação cidadã na negociação de uma nova agenda de direitos que pautasse um novo compromisso do que entendemos por interesse público. (ALBUQUERQUE, 2006, p.33).

O formato atual de atuação das organizações do Terceiro Setor deve-se ao fato da participação da sociedade civil nas causas sociais. Isso se deu porque essas organizações cresceram principalmente nas áreas de maior necessidade para o público mais vulnerável, que não esperam mais o Estado ou Igreja para atuar com ações e iniciativas relativamente capazes de contribuir para a melhoria da realidade social.

As organizações de Terceiro Setor hoje são importantes na fiscalização de políticas públicas como na prestação serviços e em prol das classes vulneráveis, visando à promoção na qualidade de vida das pessoas que não tem acesso a serviços de saúde, como também educação de qualidade e diversas outras ações.

Segundo Fernandes (1997) O Terceiro Setor é composto de organizações sem fins lucrativos, criadas e mantidas pela ênfase na participação voluntária, num âmbito não-governamental, dando continuidade às práticas tradicionais da caridade, da filantropia e do mecenato e expandindo o seu sentido para outros domínios, graças, sobretudo, à incorporação do conceito de cidadania e de suas múltiplas manifestações na sociedade civil. Tendo a partir disso, a comunicação como uma aliada no diferencial de destacar a importância do Terceiro Setor.

Ao longo dos anos as ONGs passaram a ter cada vez mais importância para promover programas de esclarecimento e educação à comunidade em vulnerabilidade social, a exemplo de pessoas com deficiência, crianças e adolescentes, jovens, adultos e idosos, sobre seus direitos e deveres na sociedade como um todo.

6.2 RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR

O Terceiro Setor no Brasil vem buscando espaço nos últimos anos a partir da participação social nas questões em que o Estado é ausente. Essa busca é definida também pela comunicação participativa que as ONGs estão estabelecendo com a sociedade civil. Diante disso, nada mais proativo que um profissional das Relações Públicas para aprimorar a comunicação, o relacionamento com os públicos e apresentar uma imagem coerente com a missão da organização, para reunir parceiros nas esferas pública e privada que possam agregar valores para uma atuação com mais qualidade.

A atividade de relações públicas reúne um conjunto de ferramentas de comunicação desenvolvidas pelas empresas para promover as atividades, os objetivos e os valores corporativos, para criar uma imagem empresarial positiva no público em geral e mais especificamente entre os principais agentes do mercado, distribuidores e parceiros institucionais, financeiros e comerciais. (TENÓRIO, 2006, p 47).

O profissional das Relações Públicas tem a competência de colaborar no desenvolvimento e participação dos setores organizacionais, incentivando colaboradores e parceiros de forma proativa e eficaz na participação de práticas cidadãs positivas.

Usualmente, compete ao profissional de Relações Públicas recomendar atitudes proativas quanto às políticas normalmente edificadas pelas corporações, com o escopo de estreitar os valores da organização e de seus públicos, demarcando o conceito empresarial. (GUTIERREZ, 2003, p.155).

Apontamos como um grande avanço para os profissionais de Relações Públicas, a possibilidade de poderem contribuir significativamente para uma relação competente e decisiva entre empresas, organizações e a sociedade civil através de estratégias e ações focadas no direito à cidadania, saúde, educação e qualidade de vida, permitindo oportunidades para os menos favorecidos consistindo em ações de melhorias e conscientização da população em geral sobre o crescimento da coletividade e adequando o bem estar e melhoria.

Para os profissionais de Relações Públicas que desejam atuar no Terceiro Setor, paciência e determinação são fundamentais, porque nele as conquistas ocorrem de forma lenta, difícil e sutil. (KUNSCH, 2007. p. 244).

O profissional das Relações Públicas nas organizações no Terceiro Setor tem a função de ajudar a consolidar medidas comunicacionais que possam contribuir para a construção

mais ampla da cidadania, ampliando atividades e serviços por meio planos estratégicos que ajudam a financiar o desenvolvimento dessas ações.

7 PROGRAMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS

As ações de Relações Públicas desenvolvidas para Pestalozzi João Pessoa visam desenvolver estratégias para alcançar melhorias comunicacionais no relacionamento entre a ONG e seus públicos.

7.1 JUSTIFICATIVA

Este programa foi desenvolvido a partir do levantamento de informações na instituição, por meio do *briefing*, da pesquisa de opinião pública, que embasou a construção do diagnóstico, o qual revelou problemas na organização no âmbito da comunicação.

Nesse sentido, verificou-se que é necessário a criação de novos instrumentos de comunicação dirigida que possa contribuir e fortalecer as atividades e imagem da Pestalozzi João Pessoa perante os seus públicos alvos, unindo à comunidade através de ações propostas.

Diante da pesquisa realizada, faz necessário a elaboração de um programa de Relações Públicas, no desenvolvimento dessas ações a fim de alcançar o êxito nos objetivos traçados, em prol da melhoria do relacionamento entre a organização e seus públicos de interesse.

7.2 OBJETIVOS

7.2.1 Objetivo geral

Desenvolver um programa de relações públicas para a Pestalozzi João Pessoa buscando o fortalecimento da sua imagem, suas ações e atividades perante seus públicos como também, a captação de novos voluntários e doadores.

7.2.2 Objetivos Específicos

Melhorar a maneira com a qual a organização se comunica com o seu público interno.

Divulgar a missão da Pestalozzi João Pessoa por meio de um vídeo institucional.

Aprimorar a imagem da ONG visando atrair novos voluntários através das mídias digitais.

7.3 PÚBLICO ALVO

Colaboradores;
Usuários;
Voluntários;
Imprensa;
Governo;
Sociedade.

7.4 PROPOSTAS DE AÇÕES

a) Propondo modelo de Ata

Público alvo: Público Interno.

Objetivo: Criar uma forma de comunicação interna para melhorar o relacionamento com o público interno registrando o conteúdo discutido, visando melhorias no ambiente de trabalho.

Justificativa: Como na Pestalozzi João Pessoa acontecem reuniões mensais, verificamos que existe uma dificuldade na comunicação interna em relação à sintonia das informações definidas nessas reuniões e difundidas posteriormente pelos colaboradores, propomos assim um modelo de ata, para que as decisões tomadas sejam consolidadas.

b) Seja um voluntário.

Público alvo: Todos os públicos

Objetivo: Criação de uma campanha nas mídias digitais para que as pessoas possam tornar-se voluntário.

Justificativa: A ONG precisa de voluntários principalmente, de profissionais de áreas específicas da saúde.

c) Vídeo institucional da ONG.

Público alvo: Todos os públicos.

Objetivo: Produzir conteúdo para as plataformas de mídias digitais da ONG por meio de um vídeo institucional.

Justificativa: Disponibilizar informações sobre a ONG nas mídias sócias digitais como também, divulgar o trabalho que é desenvolvido, dando assim uma visibilidade rápida e aumentar o interesse das pessoas em conhecer melhor a Pestalozzi João Pessoa.

d) Quadro de avisos.

Público alvo: Público interno.

Objetivo: Gerenciar o quadro de aviso existente para melhorar a comunicação interna.

Justificativa: A organização hoje mantém a equipe informada sobre atividades e divulga ações desenvolvidas pela ONG no quadro aviso, sendo um instrumento de comunicação que não é administrado adequadamente pela organização, havendo atualmente informações de forma aleatória e sem planejamento.

e) Ações na escola Interactivo (Unidade do Cristo para arrecadar alimentos, brinquedos pedagógicos e livros infantis ou gibis).

Público: Público externo.

Objetivo: Integração e conscientização da comunidade.

Justificativa: A Pestalozzi João Pessoa necessita de alimentos, brinquedos e livros infantis ou gibis, já que diariamente são ofertados diversos serviços que necessitam desses itens, promovendo o envolvimento de alunos e profissionais que ficam próximo à ONG é uma forma de dar visibilidade ao trabalho desenvolvido.

f) Chá da tarde na sede Pestalozzi João Pessoa.

Público: Familiares dos usuários

Objetivo: Confraternizar com os familiares dos usuários para maior integração com a ONG.

Justificativa: Realizar um chá da tarde com a finalidade de confraternizar com os beneficiados e familiares da ONG, proporcionando uma roda de conversa para fortalecer a imagem da organização perante esse público e contribuir para o papel dos familiares dos usuários dentro da ONG em especial as mulheres.

g) Spot institucional (com objetivo de atrair doadores).

Público: Público externo.

Objetivo: Atrair novos doadores por meio de um espaço nas rádios locais.

Justificativa: Produzir um spot institucional para divulgar nas emissoras de rádios públicas ou comunitárias, visando atrair doadores para a causa.

h) Workshops nas Universidades.

Público: Estudantes universitários, voluntários.

Objetivo: Convidar profissionais e estudantes universitários para trabalhar como voluntários na ONG

Justificativa: Promover um Workshop na área de saúde para estudantes como forma de treinamento, com a finalidade de atrair este público para se tornar voluntário da ONG, tendo em vista que, os estudantes estão sempre em busca de qualificação na área e de forma gratuita.

i) Palestra dia D da empregabilidade.

Público: Público Externo (Usuários)

Objetivo: Promover à inclusão social e profissional das pessoas com deficiência.

Justificativa: Proporcionar as pessoas com deficiência o entendimento que existe oportunidades dentro do mercado de trabalho.

j) Publicação no Facebook em homenagem ao dia das mães.

Público: Todos os públicos.

Objetivo: Homenagear as mães dos usuários através das mídias digitais.

Justificativa: Proporcionar uma homenagem através das plataformas de mídias digitais da ONG, lembrando-se de quem sempre está ao lado do usuário.

l) Palestra – Saúde da mulher (semana no dia das mães).

Público: Todos os públicos.

Objetivo: Conscientizar sobre a prevenção de doenças e a importância de manter uma vida saudável.

Justificativa: A Palestra será uma forma de levar conhecimento ao cuidado com a saúde das mulheres das famílias dos usuários.

m) Dia da Beleza (semana do dia das mães).

Público: Todos os públicos

Objetivo: Promover um dia de confraternização e acesso a produtos e serviços de beleza as mães dos usuários.

Justificativa: Promovida na semana do dia das mães, servirá para proporcionar serviços de beleza e produtos para as mães dos usuários que muitas vezes não possuem recursos financeiros para pagarem.

n) Oficina: Como fazer chocolate (semana do dia das mães).

Público: Todos os públicos

Objetivo: Estimular a possibilidade de uma renda extra, como também proporcionar um novo aprendizado.

Justificativa: Proporcionar uma perspectiva de aprendizado culinário que possa gerar uma renda extra para os familiares dos usuários, como também, ajudar a ONG na arrecadação de recursos financeiros, visto que, existe bazar, eventos e atividades que possibilitam levantamento monetário para a Pestalozzi João Pessoa.

8 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES A SEREM EXECUTADAS

As ações de Relações Públicas para Pestalozzi João Pessoa foram desenvolvidas a partir dos dados obtidos da pesquisa, visando ajudar na melhoria comunicacional da associação com seus públicos de interesse.

8.1 PÚBLICO ALVO DAS AÇÕES EXECUTADAS

As ações realizadas para a possível melhoria da comunicação na organização tiveram como público alvo:

- a) Mães e familiares dos usuários (Público Externo);
- b) Direção, Colaboradores e Voluntários (Públicos Internos).

8.2 CHÁ DA TARDE NA PESTALOZZI JOÃO PESSOA

8.2.1 Tema

Comemoração do Dia Internacional da Mulher.

8.2.2 Justificativa

Os familiares dos usuários são fundamentais para a comunicação e imagem da ONG, afinal a organização depende desse bom relacionamento para que haja a continuidade das suas ações e serviços prestados então é essencial para a Pestalozzi João Pessoa que esse vínculo sempre que possível seja valorizado e compartilhado.

8.2.3 Objetivos

8.2.3.1 Objetivo geral

Aproximar as mães e os familiares dos usuários com a Pestalozzi João Pessoa.

8.2.3.2 Objetivos específicos

Promover a confraternização entre as mães e familiares dos usuários e o público interno da organização.

Fortalecer a imagem da Pestalozzi João Pessoa com as mães dos usuários.

8.2.4 Estratégias

O chá da tarde foi realizado na área de lazer na sede da organização com a intenção de confraternizar com as colaboradoras e mães dos usuários da ONG. Essa ação foi divulgada entre os familiares (boca a boca) a partir da comunicação entre as assistentes sociais e voluntários da Pestalozzi João Pessoa.

8.2.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Alexsandra Pessoa Vitorino (Assistente Social da ONG);

Anyely Ribeiro Moraes (Assistente Social da ONG);

Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG).

b) Recursos Materiais

Mesas;

Cadeiras;

Salgados, Biscoitos, Refrigerantes e Café.

c) Recursos financeiros

Não houve custos para a ação devido ao fato que o material utilizado na atividade foi conquistado através de doação.

8.2.6 Cronograma

Quadro 7 - Cronograma da ação

Atividade	17/01 – 23/01	29/01 e 30/01	08/03	12/03 – 24/03
Planejamento	X			
Reunião com a direção da ONG		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração dos alunos, 2018.

8.3 PALESTRA DIA 'D' DA EMPREGABILIDADE

8.3.1 Tema

Palestra do Sistema Nacional de Emprego (Sine) sobre empregabilidade para familiares e pessoas com deficiência.

8.3.2 Justificativa

A palestra foi realizada com o intuito de comunicar a atual situação do mercado de trabalho para os familiares dos usuários e pessoas com deficiência na visão de melhorar o entendimento do que ele pode oferecer para esse público, já que por falta de informação muitos familiares e usuários têm medo de perderem os benefícios dado pelo governo se por ventura conseguirem um emprego com carteira assinada.

8.3.3 Objetivos

8.3.3.1 Objetivo geral

Esclarecer o mercado de trabalho para os familiares dos usuários e pessoas com deficiência.

8.3.3.2 Objetivos específicos

Inserir a perspectiva do mercado de trabalho os familiares dos usuários da ONG e pessoas com deficiência.

Oferecer oportunidade da inserção do mercado de trabalho aos familiares e usuários da Pestalozzi João Pessoa.

8.3.4 Estratégias

A Palestra aconteceu na sede da Pestalozzi João Pessoa no dia 21 de março, no Dia Internacional da Síndrome de Down, no entanto, a ação teve como ideia reforçar a concepção do mercado de trabalho para todos os usuários com deficiência e seus familiares.

8.3.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Equipe do SINE de João Pessoa (Ana Carla e Luis Carlos);
 Alexandra Pessoa Vitorino (Assistente Social da ONG);
 Anyely Ribeiro Morais (Assistente Social da ONG);
 Ricardo Leandro Ribeiro de Morais (Presidente da Pestalozzi João Pessoa);
 Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG).

b) Recursos Materiais

Notebook;
 Papel ofício A4;
 Mesas;
 Cadeira de plástico.

c) Recursos financeiros

A ação não teve custos, já que o notebook e o papel utilizado na Palestra foram disponibilizados pelo SINE.

8.3.6 Cronograma

Quadro 8 - Cronograma da ação

Atividade	01/02 – 06/03	20/02 – 06/03	21/03	22/03 – 09/04
Planejamento	X			
Reunião com a direção da ONG		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração dos alunos, 2018.

8.4 PROPONDO MODELO DE ATA

8.4.1 Tema

Propor modelo de Ata para reuniões administrativas.

8.4.2 Justificativa

A ação foi executada devido à necessidade dessa comunicação para o público interno, notamos que as decisões tomadas em reuniões administrativas precisavam de formalização, para que as informações possam ser documentadas através da criação da ata.

8.4.3 Objetivos

8.4.3.1 Objetivo geral

Oficializar as informações concebidas nas reuniões internas a partir da ata.

8.4.3.2 Objetivos específicos

Registrar as decisões das reuniões mensais que ocorrem na organização.

Propor que as deliberações das reuniões internas sejam documentadas em ata.

Divulgar o conteúdo das reuniões documentadas em ata para os colaboradores através do quadro de aviso.

Proporcionar melhorias das informações para o público interno da ONG.

8.4.4 Estratégias

A criação da ata nas reuniões administrativas foi realizada na reunião mensal do mês de abril com texto corrido, com a presença na reunião do Presidente da Pestalozzi João Pessoa Ricardo Leandro e contou com a presença de quase todos colaboradores para o planejamento semestral da organização.

8.4.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Joalysson Paulo Bernardo de Lima (autor do trabalho);

Mailton Costa Silva Evangelista (autor do trabalho);

Alexsandra Pessoa Vitorino (Assistente Social da ONG).

b) Recursos Materiais

Folhas de papel A4;
 Computador com acesso a internet;
 Impressora.

c) Recursos financeiros

Não houve custo na ação, o material utilizado foi doado de forma voluntária pelos autores do trabalho.

8.4.6 Cronograma

Quadro 9 - Cronograma da ação

Atividade	01/02 – 28/02	05/03 – 14/03	20/03 – 20/04	23/04 – 21/05
Planejamento	X			
Reunião com a direção		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração dos alunos, 2018.

8.5 AÇÃO NA SEMANA DO DIA DAS MÃES - PALESTRA SOBRE SAÚDE DA MULHER

8.5.1 Tema

Palestra com a fisioterapeuta e a assistente social da ONG sobre a saúde da mulher.

8.5.2 Justificativa

Foi uma ação informativa permitindo as mães e mulheres dos familiares dos usuários da organização entender medidas que contribuam para possibilitar uma vida saudável. Serviu como conhecimento para essas mães que não têm acesso a esse tipo de conteúdo, pela falta de recursos financeiros ou pela ausência do Estado na realização dessa política pública.

8.5.3 Objetivos

8.5.3.1 Objetivo geral

Proporcionar através da Palestra um conteúdo que as mães dos usuários não têm acesso.

8.5.3.2 Objetivos específicos

Procurar comunicar as mães dos usuários a importância de uma vida saudável.

Realizar uma ação de complemento de política pública para as mães dos usuários.

8.5.4 Estratégias

A Palestra foi realizada na sede da associação, através do departamento de Fisioterapeuta e Assistência Social com o objetivo de informar aspectos e práticas que beneficiam a saúde da mulher.

8.5.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG);

Anyelle Ribeiro de Moraes (Assistente Social da ONG).

b) Recursos Materiais

Computador com acesso a internet;

Impressora;

Folhas de papel A4;

Cadeiras;

Mesas.

c) Recursos financeiros

Não houve custos, afinal, os materiais utilizados na palestra são da Pestalozzi João Pessoa.

8.5.6 Cronograma

Quadro 10 - Cronograma da ação

Atividade	15/01 – 23/03	05/03 – 02/04	08/05	07/05 – 25/05
Planejamento	X			
Reunião com a direção		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração do aluno, 2018.

8.6 AÇÃO NA SEMANA DO DIA DAS MÃES – OFICINA DE COMO FAZER CHOCOLATE

8.6.1 Tema

Oficina para ensinar as mães dos usuários a fazer chocolate

8.6.2 Justificativa

Essa foi a segunda ação focada na aproximação desse público externo com as colaboradoras da Pestalozzi João Pessoa na semana do dia das mães. A oficina será uma forma de ensinar um lazer ou até mesmo uma fonte de renda extra. Atualmente na organização algumas mães realizam trabalhos artesanais para conseguirem rendas extras com isso, achamos possível que a ação pode contribuir.

8.6.3 Objetivos

8.6.3.1 Objetivo geral:

Conseguir interação e confraternização entre a organização e as mães dos usuários

8.6.3.2 Objetivos específicos

Incentivar uma nova fonte de renda para as mães dos usuários

Aproximar a organização do público alvo da oficina, através de uma interação com a ação focada no divertimento e aproximação, estimulando novos meios de lazer.

Demonstrar às mães (presentes na ação) o bem-estar pessoal e possivelmente profissional em aprender novas fontes de renda.

8.6.4 Estratégias

A oficina foi na cozinha da sede da associação, através do departamento de Assistência Social, com a ajuda de uma cozinheira que também é mãe de um usuário, Maristela Marques.

8.6.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Maristela Marques (Voluntária);
Anyelle Ribeiro de Moraes (Assistente Social da ONG);
Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG).

b) Recursos Materiais

Panela
Prato
Forma de Chocolate

c) Recursos financeiros

O material utilizado na oficina foi doado pela profissional que se dispôs a aplicar a ação, ou seja, não houve custo.

8.6.6 Cronograma

Quadro 9 - Cronograma da ação

Atividade	10/04 – 27/04	20/04 – 27/04	09/05	10/05 – 25/05
Planejamento	X			
Reunião com a direção		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração do aluno, 2018.

8.7 AÇÃO NA SEMANA DO DIA DAS MÃES - DIA DA BELEZA

8.7.1 Tema

Dia da Beleza.

8.7.2 Justificativa

O Dia da Beleza é terceira ação em homenagem ao dia das mães, comemorado no domingo. Tem como finalidade motivar e prestigiar essas mulheres guerreiras, mães que dia após dias estão ao lado do filho e comemoram cada pequena evolução e conquista e por falta de tempo e dinheiro não se cuidam e essa é uma oportunidade de cuidar da pele, das unhas e do cabelo.

8.7.3 Objetivos

8.7.3.1 Objetivo geral

Proporcionar uma ação como forma de ajudar na valorização da autoestima e aproximação da organização com as mães dos usuários.

8.7.3.2 Objetivos específicos

Oferecer cuidados na aparência, saúde e beleza proporcionando autoestima às mulheres/mães, pois elas são o alicerce na vida dos usuários.

Desenvolver uma atividade que possa harmonizar o convívio entre as mães e a equipe da Pestalozzi João Pessoa.

8.7.4 Estratégias

A ação foi realizada na sede da associação através de uma parceira com duas ex-voluntárias da Pestalozzi João Pessoa, as senhoras Diana de Andrade Alves e Goreth Pessoa que gentilmente colaborou como voluntária e custeou a ação, possibilitando oferecer serviços de beleza como corte de cabelo, selagem, maquiagem, lavagem, entre outros serviços.

8.7.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Alexsandra Pessoa Vitorino (Assistente Social da ONG);
 Anyelle Ribeiro de Moraes (Assistente Social da ONG);
 Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG);
 Diana de Andrade Alves (Cabeleleira e ex-voluntária da ONG);
 Goreth Pessoa (Maquiadora e ex-voluntária da ONG);
 Suênia Paulino (Nutricionista da ONG).

b) Recursos Materiais

Cadeira;
 Produtos de Beleza e Cosméticos;
 Espaço físico da organização.

c) Recursos financeiros

Todo o material disponível para a ação foi conseguido de maneira voluntária, sendo assim, não houve custo para a ONG.

8.7.6 Cronograma

Quadro 10 - Cronograma da ação

Atividade	24/04 – 09/05	25/04	10/05	11/05 – 25/05
Planejamento	X			
Reunião com a diretoria		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração dos alunos, 2018.

8.8 PUBLICAÇÃO NO FACEBOOK EM HOMENAGEM AO DIA DAS MÃES

8.8.1 Tema

Publicação no Facebook no Dia das Mães como forma de homenagear a data.

8.8.2 Justificativa

A ação foi desenvolvida tendo em vista que as mães dos usuários da Pestalozzi João Pessoa muitas vezes renunciam a própria vida social e profissional para se dedicar ao filho com deficiência. Verificamos que foi uma iniciativa em forma de homenagem da ONG para esse público através das mídias digitais da organização onde todos públicos visualizaram a ação executada.

8.8.3 Objetivos

8.8.3.1 Objetivo geral

Fortalecer a imagem da organização diante dos vários públicos existentes nas mídias digitais.

8.8.3.2 Objetivos específicos:

Potencializar as mídias digitais da organização, com a campanha voltada para comemoração dos dias das mães.

Publicar uma homenagem do dia das mães na Fan Page da Pestalozzi João Pessoa.

8.8.4 Estratégias

Foi criado conteúdo nas mídias digitais (Facebook) da organização no dia das mães, elaborado no programa Corel Draw, fotos retiradas do site de imagens gratuitas <https://pixabay.com/pt/> uma mãe segurando seu filho e fazendo bolinhas de sabão a imagem estará em transparência, com uma moldura branca.

8.8.5 Recursos necessários

a) Recursos Humanos

Joalysson Paulo Bernardo de Lima (autor do trabalho);

Mailton Costa Silva Evangelista (autor do trabalho);

Alexsandra Pessoa Vitorino (Assistente Social da ONG);

Patricia da Silva Falcão (Psicóloga da ONG).

Anyely Ribeiro (Assistente Social da ONG)

b) Recursos Materiais

Internet;

Computador;

CorelDraw.

c) Recursos financeiros

A arte foi criada pelos autores do trabalho e a publicação foi realizada pela organização sem custo nenhum.

8.8.6 Cronograma

Quadro 13 - Cronograma da ação

Atividade	19/02 – 21/03	20/03 – 27/04	13/05	14/05 – 25/05
Planejamento	X			
Reunião com a direção		X		
Execução			X	
Avaliação				X

Fonte: Elaboração dos alunos, 2018.

9 RELATÓRIO DAS AÇÕES EXECUTADAS

O trabalho desenvolvido dentro da Pestalozzi João Pessoa nos permitiu a partir da pesquisa indicar treze possíveis ações para possibilitar melhoria na comunicação interna e externa da organização, como também fortalecer a sua imagem perante seus públicos.

Dentre as treze ações propostas foram possíveis aplicar sete devido à necessidade e escolha por parte do presidente da associação. As seis ações que não foram aplicadas, são elas: seja um voluntário, criar um vídeo institucional da ONG, elaboração do quadro de aviso para aprimorar a comunicação interna, ações na escola Interactivo – Unidade do Cristo para arrecadar alimentos, brinquedos pedagógicos e livros infantis e gibis, criar um spot institucional como o objetivo de atrair doadores e workshop nas universidades. Não foi viável no momento porque a organização passa por uma reestruturação durante a construção do programa, ficando as ações disponíveis para serem aplicadas quando julgarem necessário.

9.1 CHÁ TARDE NA PESTALOZZI JOÃO PESSOA

A ação foi planejada com o intuito de aproximar as mães dos usuários com a ONG, inicialmente por sua importância na família, tendo em vista que a mãe ou o familiar responsável do usuário além de criar o filho, muitas vezes, renuncia a própria vida social, profissional e pessoal para se dedicar por completo à necessidade do filho com deficiência.

Figura 13 - Ação do chá da tarde sendo aplicada



Fonte: Arquivo do aluno, 2018.

Com essa ação foi possível escutar e criar uma roda de conversa informal entre as mães que compareceram, possibilitando o compartilhamento entre elas de experiências sobre o acompanhamento do desenvolvimento dos filhos. No final, foi sorteada uma cesta com produtos de beleza entre as mães que se encontravam presentes na atividade.

Figura 30 - Sorteio da cesta de produtos no final da ação do chá da tarde



Fonte: Pestalozzi João Pessoa, 2018.

Foi uma ação de grande aproximação a aprovação para o público alvo, já que foi válido lembrar que a Pestalozzi João Pessoa valoriza o papel da mãe na vida do filho (a) com deficiência, que dentro da organização haverá sempre uma reciprocidade entre os colaboradores e familiares dos usuários. Vimos isso nos depoimentos de algumas mães como de acordo, a senhora Maria de Lourdes Alves, “foi um momento de inclusão e interação entre as mães, que serviu como diversão e distração diante de tantos compromissos diários e

preocupações no bem-estar dos filhos. Foi uma iniciativa como forma de agradecimento por tudo que as mães representam para a Pestalozzi”. Para Maria Aparecida Santos Pessoa, mãe de outro usuário, “a ação foi excelente, afinal, é um momento de conviver mais entre elas, compartilhar experiências e trocar informações, diante tanta dedicação para os filhos e uma gratidão por parte da organização por lembrar-se das mães no dia da mulher,” destacando a sua importância na ONG.

9.2 PALESTRA DIA “D” DA EMPREGABILIDADE

A Palestra do dia da empregabilidade foi realizada com a intenção de destacar a importância da busca do emprego e que existem oportunidades para tal. A ação teve como estratégia esclarecer o público alvo a entender a concepção do mercado de trabalho para pessoas com deficiência e contou a presença de 38 pessoas.

Figura 15 - Presidente da Associação Pestalozzi João Pessoa abre através de discurso a ação da palestra sobre empregabilidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 16- Palestra sobre empregabilidade

Fonte: Dados pesquisa, 2018.

Cada vez mais as empresas buscam e dão oportunidades para esses colaboradores, existe uma disposição do SINE em parceria com essas empresas a destinar vagas a pessoas com deficiência, à procura dessas vagas é de responsabilidade dos familiares desse público, como acontece na Pestalozzi João Pessoa.

Houve uma grande ampliação nos últimos anos nessa perspectiva já que em diversos momentos foi esclarecida a legalidade das situações que permitem cotas para colaboradores com deficiência no mercado de trabalho. Vimos que ela foi bem aceita pelo público, como destaca a mãe de um usuário da Pestalozzi João Pessoa, a senhora Maria Graças Santos que avaliou a ação da seguinte maneira, “ressalto a importância da palestra devido à realidade que estamos vivendo atualmente, no mercado de trabalho, principalmente para mães e familiares de pessoas com deficiência, sendo a palestra uma fonte de informação e ganhando nota 10 pela iniciativa.”

Figura 17 - Familiares dos usuários tirando dúvidas com os palestrantes e assistentes sociais



Fonte: Dados pesquisa, 2018.


Já para a mãe Maria Lourdes Alves que há 18 anos seu filho é um dos usuários da Pestalozzi João Pessoa, “a ação foi fundamental para as mães dos usuários da ONG, que muitas vezes não são esclarecidas sobre as oportunidades do mercado de trabalho para os usuários e até para elas, já que muitas ficam com medo de perderem os benefícios que são oferecidos pelo governo federal caso consigam emprego.” Ficando assim um meio informativo sobre a realidade do mercado de trabalho para os usuários da ONG e familiares de pessoas com deficiência.

9.3 PROPONDO MODELO DE ATA

A ata nas reuniões administrativas foi uma ação importante devido ao desejo antigo dos colaboradores da organização em realizar uma ação estratégica visando melhorar a comunicação interna.

É importante ressaltar que o modelo da ata ficou com a Pestalozzi João Pessoa, ficando assim possível a sua aplicação após a realização do presente trabalho e que precisa ser contínua para o seu aprimoramento comunicacional.

Figura 18 - Modelo de ata



ATA DE REUNIAO DA PESTALOZZI JOAO PESSOA

Local:		Data:	
Pauta da reuniao:			
Objetivo da reuniao:			
Lider da reuniao:			
	Nome	Assinatura	Departamento
Participante:			
Definições da reunião	Decisões e ações a serem executadas	Objetivo da ação	Prazo determinado para ação

Por fim o líder da reunião agradece a presença e se dispõe para possíveis esclarecimentos, tendo a presente ata como documento para que se cumpram as decisões.

João Pessoa, ___ de _____ de _____

Fonte: Equipe realizadora, 2018.

Essa demanda administrativa foi bem avaliada de acordo com os depoimentos do Presidente da ONG Ricardo Leandro, que constatou “a importância da ata, pois, sempre nas reuniões mensais os colaboradores ficavam tentando recordar do que era definido, como também servirá para cumprir metas e ações envolvendo uma participação de todos os departamentos da organização.” E para a assistente social da Pestalozzi João Pessoa

Alexsandra Pessoa Vitorino, que ajudou a equipe realizadora a aplicar a ação na reunião mensal que ocorreu no mês de abril (devido as restrições compreensíveis na parte administrativa), “a ata proporcionou o planejamento de um conjunto de ações para os próximos meses, colaborando no fluxo de comunicação e informação interna.”

9.4 DIA DA BELEZA

A ação foi realizada na semana dos dias das mães, contribuindo para aprimorar a integração, imagem e comunicação com o público externo, principalmente ajudando a realizar uma homenagem e lembrança em uma data tão especial para os familiares dos usuários. O dia da beleza foi realizado no dia 10/05/2018, três dias antes do domingo do dia das mães.

A importância da ação foi ressaltar que a Pestalozzi João Pessoa e seus colaboradores querem lembrar-se da mãe que é base dos seus usuários, que em muitos casos ficam em segundo plano por elas mesmas tratando de se dedicar integralmente na vida do filho (a).

Figura 19 - Ação do Dia da Beleza



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Através dessa ação, atividades foram elaboradas para resgatar autoestima na vida das mães dos usuários, foi bem avaliada como foi relatado pela mãe Maria das Graças Pessoa, “é uma forma de motivar a mãe a se cuidar ao menos por alguns minutos por dia e que, esse

apreço consigo, terá importância sem precisar abrir mão da responsabilidade que a vida lhe leva a ter com o filho.” A mãe ressalta também que a atividade “serviu até para atrair algumas mães que não estavam comparecendo na ONG com a devida frequência, unificando assim um maior público durante a semana do dia das mães”.

Figura 20 - Atividade no dia da beleza



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 21 - Mãe após atividade no dia da beleza



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme outra mãe que participou da ação, Maria da Lourdes ela também destaca que “a ação foi positiva na medida em que as mães relataram que a autoestima é muitas vezes deixada de lado devido à necessidade de focar no dia a dia da vida dos seus filhos.” Sendo assim, ela identificou que “todas as mães que compareceram a ação ficaram felizes com as atividades, participaram integralmente e que o dia da beleza realizou um propósito excelente.”

9.5 OFICINA DE COMO FAZER CHOCOLATE

A quinta ação executada foi uma oficina de chocolate dando continuidade à semana em homenagem ao Dia das Mães. Esta foi realizada nas instalações da associação e contou com a participação de onze mães dos usuários e duas assistentes sociais da organização, aprenderam a fazer trufas e chocolates com a orientação de uma das mães, a senhora Maristela Marques que, voluntariamente, se dispôs a aplicar a atividade e da nutricionista Suênia dos Santos, além de uma tarde especial para celebrarem e confraternizarem a data, a oficina teve o objetivo ensinar algo para que eles possam gerar renda através das vendas e ajudar com os custos em casa, como também vende durante as atividades desenvolvidas pela ONG ao longo do ano.

Figura 22 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate



Fonte: Arquivo da ONG, 2018.

Figura 23 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate



Fonte: Arquivo da ONG, 2018.

Figura 24 - Oficina realizada na Pestalozzi João Pessoa de como fazer chocolate



Fonte: Arquivo da ONG, 2018.

A receptividade sobre a ação foi excelente. Durante a atividade a mãe Maria de Lourdes destacou “a importância da ação devido ao fato de aprenderam uma forma de obterem uma renda extra para a família como até mesmo levantar recursos financeiros em benefício da Pestalozzi João Pessoa.”

9.6 PALESTRA SOBRE SAÚDE DA MULHER

A ação foi bem avaliada para as mães presentes na palestra. Foi bastante esclarecedora por diversos pontos respondidos e explicados em relação ao bem-estar e a motivação de manter uma vida saudável. Durante a palestra houve interações entre as mães presentes, a assistente social e a fisioterapeuta.

Figura 25 - Palestra sobre saúde da mulher



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Figura 26 - Atividade durante a palestra sobre saúde da mulher



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Palestra, doze mães de usuários compareceram a ação e compreenderam que para manter uma vida saudável existem alternativas viáveis e que algumas atitudes podem ser benéficas, como reeducação alimentar e atividades físicas.

Segundo a senhora Maria das Graças Pessoa a palestra “serviu como informação para a prevenção da saúde da mulher, destacando a importância de levar conhecimentos de uma vida saudável e esclarecimentos como ir sempre ao médico, realizar exames, principalmente a partir de certa idade, para viver melhor e acompanhar o crescimento dos filhos.”

9.7 PUBLICAÇÃO NO FACEBOOK EM HOMENAGEM AO DIA DAS MÃES

“Nossa homenagem a quem gera a vida e, com sua força, delicadeza e sabedoria, ajuda a transformá-la em algo encantador.” Este texto foi escolhido pela força dessas mães guerreiras que renunciam a própria vida para cuidar dos seus filhos, transformando o dia a dia deles em algo agradável.

Figura 27 - Publicação do dia das mães



Fonte: Facebook da ONG, 2018.

Figura 28 - Curtida e compartilhamento

PÁGINA INICIAL SOBRE EVENTOS FOTOS

Feliz Dia das Mães

Nossa homenagem a quem gera a vida e,
com sua força, delicadeza e sabedoria,
ajuda a transformá-la em algo
encantador.

Associação Pestalozzi João Pessoa

20 4 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

168 pessoas visualizaram esta publicação >

Impulsionar publicação

Fonte: Facebook, 2018.

Figura 29 - Alcance e publicação



Fonte: Facebook, 2018.

A publicação teve um alcance 171 pessoas, sessenta e dois envolvimento, trinta e dois cliques na foto, quatro compartilhamentos, 168 visualizaram a publicação e vinte curtidas. Através desses dados avaliou-se um número de alcance inferior ao esperado devido a publicação ter ocorrido na madrugada, um horário inadequado para postagens nas mídias digitais da Pestalozzi João Pessoa, afinal, o público alvo na página da associação são as mães e familiares dos usuários. Mas também é compreensível esse baixo alcance na medida em que as mídias digitais da organização, durante a aplicação da ação, são geridas pela assistente social, não sendo habilitada na área de comunicação.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração desse programa nos proporcionou o conhecimento prático do profissional das Relações Públicas desde a construção do *briefing*, passando pela elaboração e aplicação da pesquisa até o desenvolvimento e execução das ações. Desse modo, conseguimos adotar os aprendizados teóricos adquiridos durante o curso através dos professores e profissionais da área.

Ao longo do presente trabalho aplicado na Pestalozzi João Pessoa foi possível observar as alternâncias de profissionais da comunicação na organização, o uso esporádico das plataformas de mídias digitais, carência de um planejamento estratégico para a comunicação interna e externa, tendo como consequência falta de informação por parte dos familiares dos usuários em sobre a Pestalozzi João Pessoa e as diversas atividades que existem na organização.

Dentro dessa realidade, tivemos que ter um olhar diferenciado às relações humanas existentes dentro da organização, que são distintos dentro de contextos organizacionais públicos ou privados, que muitas vezes só visam o lucro e não se sensibilizam nas relações interpessoais. Esse programa foi um aprendizado profissional enriquecedor e específico, que a partir desse entendimento, tivemos que superar essas dificuldades evidenciadas ao longo do trabalho para que fossem ultrapassadas por meio de um programa de Relações Públicas promovendo o fortalecimento de atividades e da imagem da organização, podendo assim estabelecer ações voltadas para a complementação de políticas públicas.

Entretanto, acreditamos que foi possível executar um programa comunicacional de maneira eficiente e positiva, com ações necessárias para aprimorar a comunicação da Pestalozzi João Pessoa, agindo dentro da realidade da organização, de acordo com os resultados da avaliação, destacando a importância dos seus serviços prestados, visibilizando para seus públicos estratégicos que, novas ações podem contribuir para a manutenção das atividades da ONG e, que é importante desempenhar as estratégias de comunicação, visando melhorar, o funcionamento da Pestalozzi João Pessoa.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Antônio Carlos Carneiro de. **Terceiro setor: história e gestão das organizações**. São Paulo: Summus, 2006.
- FERNANDES, Rubem César. **Terceiro setor: desenvolvimento social sustentável**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.
- FRANÇA, Fábio. Conceituação lógica de públicos em relações públicas. In: **Estudos de Jornalismo e Relações Públicas**. São Paulo: UMESP. n. 1, p. 75 – 77, 82, 101-103, 106-113, jun. 2003.
- GOLDSTEIN, Ilana. **Responsabilidade social: das grandes corporações ao terceiro setor**. São Paulo: Ática, 2007.
- GUTIERREZ, Waldyr. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. São Paulo: Summus, 2003.
- KUNSCH, Waldemar Luiz (orgs.). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007.
- TENÓRIO, Fernando G. (Org.). **Gestão de ONGs - principais funções gerenciais**. 5 ed. São Paulo: FGV, 2001.
- CALEGARE, Marcelo Gustavo Aguilar e SILVA JUNIOR, Nelson. **A “construção” do terceiro setor no Brasil: da questão social à organizacional**. Psicologia Política. n. 7 p. 129-148, jan./jun. 2009.
- TENÓRIO, Fernando G. **Responsabilidade Social Empresarial**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM O PÚBLICO INTERNO

1. Você se sente bem informado sobre as atividades da ONG?

Sim

Não

2. De 0 a 5 qual a nota que você dá a maneira com qual a ONG se comunica com seus colaboradores?

0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

3. Como você avalia os serviços prestados pela ONG?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

4. Você acha que a Pestalozzi João Pessoa deveria criar novos mecanismos para se comunicar com seus colaboradores? Se sim, quais?

5. Você acha que a comunicação interna atual leva em consideração a opinião dos seus colaboradores?

Sim Não

6. Você acha que as mídias digitais são um importante canal de comunicação com seus colaboradores?

Sim

Não

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO COM O PÚBLICO EXTERNO

1. Quais são os meios que você utiliza para entrar em contato com Pestalozzi João Pessoa?

Telefone

E-mail

Internet

Redes sociais

Outros _____

2. Você acompanha as ações desenvolvidas e os serviços prestados por meio das redes digitais da ONG?

Sim Não

3. Existe um fácil acesso por parte da ONG para os usuários enviarem críticas ou sugestões através dos meios de comunicação?

Sim Não

4. O que você acha das ações e dos serviços prestados para Pestalozzi João Pessoa?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

5. Você acha que o Pestalozzi João Pessoa precisa melhorar algum serviço?

Sim

Não

Caso a resposta seja sim, qual? _____

6. Você indicaria ou indicou os serviços da Pestalozzi João Pessoa?


Sim

Não

7. Quais serviços da Pestalozzi de João Pessoa você conhece? _____

ANEXOS

ANEXO A - ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO PESTALOZZI DA PARAÍBA – APEP



**ESTATUTO
DA
ASSOCIAÇÃO
PESTALOZZI DA PARAIBA
APEP**

**TÍTULO I
DA ASSOCIAÇÃO**

CAPÍTULO I

Denominação, Sede, Fins, Duração e Dissolução.



- Art. 1º -** A ASSOCIAÇÃO PESTALOZZI DA PARAIBA, doravante denominada de APEP, pessoa jurídica de direito privado, fundada em 28 de Julho de 1977, com sede própria a Avenida Presidente Ranieri Mazilli, 1732, no Bairro do Cristo e, foro na capital de João Pessoa, Estado da Paraíba, sem limite de duração, com personalidade jurídica distinta das de seus sócios, tem por fins o estudo, a assistência social, o tratamento e a educação de crianças, adolescentes, Jovens, adultos e idosos que necessitam de assistência Psicopedagogia, médica, odontológica e reabilitação.
- § 1º - A APEP não terá fins econômicos e não distribuirá resultados, dividendos, bonificações, participações ou parcela de seu patrimônio, sob nenhuma forma ou pretexto.
- § 2º - A APEP não remunerará os membros de sua Diretoria e Conselho Fiscal, pelo exercício específico de suas funções, não distribuirá lucros, vantagens nem bonificações a dirigentes, associados contribuintes, mantenedores, instituidores, benfeitores ou equivalente, aplicando integralmente suas rendas, recursos e eventual resultado operacional na manutenção e desenvolvimento dos objetivos institucionais no território nacional.
- § 3º - Dissolver-se-á a APEP na forma deste Estatuto e nos casos previstos em lei, respondendo os seus bens pelo passivo social e, o saldo, se houver, será entregue à entidade similar, que tenha fins idênticos, conforme for indicado pela Assembléia Geral e, seja registrada no Conselho Nacional de Assistência Social.
- § 4º - Poderá o presente Estatuto ser reformado a qualquer tempo, desde que alcance as finalidades e objetivos da APEP.
- § 5º - A ASSOCIAÇÃO PESTALOZZI DA PARAIBA, adota como logomarca a figura da rosa vermelha, pedúnculo e cinco folhas na cor preta, três de um lado e duas de outro, desniveladas e, a bandeira nas cores branca e vermelha, medindo um metro e sessenta centímetros de largura, tendo ao centro o símbolo contornado de cor amarela;
- Art. 2º -** Para atingir às suas finalidades a APEP poderão firmar convênios e acordos com órgãos governamentais das esferas Municipal, Estadual, Federal e Internacional, Entidades Não Governamentais Nacional ou Internacional, entidades Eclesíastes, bancos Nacionais e Internacionais.
- Art. 3º -** A APEP procurará, como meio de ação imediata:
- a) Despertar o público em geral, no sentido de mobilizar recursos humanos, materiais e financeiros, com vistas à manutenção e ampliação dos serviços assistências prestados às pessoas com necessidades especiais;
 - b) Promover programas de esclarecimento e educação à comunidade carente, bem como, a criança e adolescentes sobre seus direitos e deveres na sociedade como um todo, em conjunto ou separadamente com os órgãos oficiais de proteção e defesa da criança e adolescente ou de assistência social;
 - c) Procurar integrar à APEP, pessoas interessadas e representativas dos diversos segmentos da sociedade, mantendo intercambio e solidariedade com outras entidades, conselhos e com movimento populares afins;
 - d) Realizar parceria e convênios com órgãos governamentais e não governamentais, sendo estes nacionais ou internacionais, podendo também manter intercambio, para prestação de serviços de interesse da coletividade, que venham a beneficiar às crianças e adolescentes excepcionais, familiares e/ou, à comunidade carente em âmbito geral.



- Art. 4º -** A APEP terá outros objetivos:
- a) A construção, organização e aparelhamento de unidades destinadas às atividades de ensino em sua atual sede, além de outras similares no Município e seus Distritos;
 - b) O auxílio, desde que haja possibilidade financeira, às associações comunitárias localizadas no Estado;
 - c) A organização e realização de reuniões, cursos, congressos, concursos, estágios, instituições de prêmios e manutenção de centro de estudos, bibliotecas, Brinquedotecas, filmotecas, e editar revistas, boletins e livros;
 - d) A APEP também poderá administrar e desenvolver os serviços de Jornal radio e TV comunitária, uma vez recebida outorga do Ministério das Comunicações ou outros órgãos competente.
 - e) Desenvolverá trabalhos e atividades com crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, todos especiais ou não, promovendo sempre a inclusão de todos na comunidade em geral. e inserindo-os em programas de estagio ou aprendiz.
- Art. 5º -** A APEP além de outras atividades, tem por finalidade todas as atividades relacionadas com o ensino geral e funcionamento de escolas que ministram educação infantil, ensino fundamental, médio, superior e pós-graduação no Estado, destinadas a oferecer oportunidade de instruções a todos, inclusive proporcionar educação a estudantes carentes de recursos, que demonstrem aptidão e dentro das possibilidades da Instituição.
- § 1º - As várias unidades e cursos, estarão sujeitos à Legislação específica e cada um deverá ter o seu próprio Regimento.
- § 2º - As várias unidades do ensino da APEP são de sua exclusiva manutenção, direção e administração.
- I - As nomeações dos administradores das unidades citadas no parágrafo 2º do artigo anterior serão de competência do Presidente da APEP.
- Art. 6º -** Para complementação dos seus objetivos, a APEP promoverá, organizará e manterá, além do Serviço Social e os previstos no art. 5º, os seguintes órgãos, todos integrantes do instituto de Psicopedagogia, e órgãos de assessoria:
- a) Consultórios;
 - b) Centros de orientação educacional e vocacional;
 - c) Escolas infantis de inclusão;
 - d) Escolas de inclusão para educação básica e profissional de jovens e adultos;
 - e) Clínicas de crianças, jovens, adultos e idosos;
 - f) Oficinas pedagógicas;
 - g) Estúdios de atividades artísticas;
 - h) Centros esportivos e de recreação;
 - i) Granjas-escola para trabalhos agrícolas e derivados;
 - j) Orientação de educadores de meio familiar (pais ou responsáveis);
 - k) Realização de trabalhos manuais;
 - l) Orientação preparo, estágios para professores, educadores e médicos especializados;
 - m) Laboratório de pesquisas;
 - n) Oficinas protegidas;
 - o) Centro de prevenção;
 - p) Atendimento hospitalar;
 - q) Clínicas cirúrgicas.
- § 1º - Os serviços referidos, bem como outros que a expediência aconselha, serão criados na medida das possibilidades da Associação.
- § 2º - A exercicio dos objetivos da Associação tem caráter filantrópico e será baseada no estudo, o mais objetivo possível, das necessidades e possibilidades individuais, orientadas para o bem estar coletivo e melhora do padrão sócio-econômico.

Art. 7º - Para a manutenção de suas atividades, a **APEP** poderá receber recursos de órgãos governamentais ou não governamentais através de convênios, doações ou contribuições voluntárias feitas por terceiros, pelos seus responsáveis, contribuintes ou pelos próprios beneficiários dos serviços, desde que seja garantido o livre acesso aos seus serviços a todos que deles necessitarem, independentemente de contribuição ou doação.



TÍTULO II DO QUADRO SOCIAL

CAPÍTULO I Dos Associados

Art. 8º - Serão admitidos como associados, em número ilimitado, a critério da Diretoria: pessoas físicas e jurídicas que se interessarem pelos objetivos da Associação com homologação da Assembléia Geral.

Art. 9º - Os associados não responderão subsidiariamente ou solidariamente pelas obrigações sociais.

Art. 10º - São associados da **APEP**:

- a) Fundadores;
- b) Titular;
- c) Sócio Mantenedor;
- d) Benemérito.

§ 1º - Serão considerados Fundadores os associados que assinaram a Ata de fundação da **APEP**.

§ 2º - São Sócio Titular são aqueles que contribuírem mensalmente com a **APEP**, cuja admissão for aprovada pela Diretoria e aprovada em Assembléia Geral.

§ 3º - São Sócios Mantenedores são todos aqueles que doarem mensalmente qualquer quantia financeira para sustentabilidade dos serviços da **APEP**.

§ 3º - Sócio Benemérito, os que prestarem serviços relevantes à Associação ou a quem a Associação conferir esta distinção.

§ 4º - O associado, conforme o caso poderá passar de uma para outra categoria, bem com pertencer a mais de uma delas;

CAPÍTULO II

Da Admissão, Permanência e Readmissão.

Art. 11 - Para serem admitidos, sócio titular, deverão satisfazer as seguintes condições:

- a) Ser proposto por um sócio em pleno gozo de seus direitos sociais;
- b) Preencher proposta a qual deverá ser aprovada pela Diretoria;
- c) Gozar de bom conceito.

Parágrafo 1º - O proposto assume com sua assinatura na proposta o compromisso de aceitar todas as disposições estatutárias.

Parágrafo 2º - Para a admissão de Sócio Mantenedores da **APEP** qualquer pessoa física ou Jurídica poderá doar exporactamente qualquer doação mensalmente.

Art. 12 - A readmissão processar-se-á da mesma forma que a admissão, salvo casos especiais, a juízo da Diretoria.

Art. 13 - As propostas de admissão serão aprovadas pela Diretoria reunida com, no mínimo, a maioria dos seus membros.

CAPÍTULO III
Dos Direitos, Deveres e Penalidades.



- Art. 14 -** Serão direitos dos Sócios Titular:
- a) Votar e ser votado para cargos eletivos, obedecendo às restrições deste Estatuto;
 - b) Tomar parte nas Assembléias Gerais apresentando, discutindo e votando proposições;
 - c) Solicitar a convocação da Assembléia Geral, para apreciar ato da Diretoria ou qualquer outra finalidade, mediante requerimento subscrito no mínimo, por um terço dos Sócios Titulares.

Parágrafo 1º - Só poderão votar e serem votados os sócios titulares com mais de seis meses de associado e ser maior de dezoito anos.

Parágrafo 2º - Não terão direito a voto os Sócios Mantenedores e Beneméritos da APEP.

- Art. 15 -** São deveres dos sócios em geral:
- a) Cumprir e fazer cumprir o presente Estatuto e todas as normas dele decorrentes;
 - b) Acatar as decisões da APEP;
 - c) Pagar, pontualmente, as contribuições a que estiver obrigado;
 - d) Cooperar para o desenvolvimento e prestígio da Associação, contribuindo para que esta realize as suas finalidades;
 - e) Comunicar à Secretaria, por escrito, a mudança de residência, profissão e estado civil;
 - f) Comunicar à Diretoria qualquer transgressão estatutária, regulamentar ou disciplinar de que tiver conhecimento;
 - g) Aceitar e exercer os cargos e funções para as quais for eleito ou nomeado, salvo motivo justo;
 - h) Zelar pelo patrimônio social indenizando-a pelos prejuízos a que causar, direta ou indiretamente.

Art. 16 - Por infração de quaisquer disposições deste Estatuto ou de suas normas complementares, o associado será passível das seguintes penalidades, de acordo com a gravidade da falta:

- a) Advertência, verbal ou escrita;
 - b) Suspensão;
 - c) Exclusão.
- § 1º - A reincidência específica é agravante de pena.
- § 2º - As penalidades serão aplicadas pela Diretoria concedendo-se, previamente, ao interessado o direito da defesa.
- § 3º - Das penalidades aplicadas pela Diretoria poderá o interessado recorrer para a primeira reunião subsequente da Assembléia Geral Ordinária, não tendo dito recurso efeito suspensivo.
- § 4º - A pena de suspensão, não excederá a noventa dias.
- § 5º - Constituem motivos de suspensão do associado o atraso de seis meses no pagamento das contribuições a que está obrigado, a reincidência específica, e a manifestação de modo desairoso à Associação, seus dirigentes e associados.
- § 6º - Constituem motivos para exclusão a condenação, por sentença transitada em julgado, em razão de crime doloso, a adulteração de documentos da Associação, o falso testemunho em inquéritos promovidos pela Associação ou judiciais, a prática de atos contra os interesses e patrimônio da APEP e o atentado contra o bom conceito desta, cabendo à Diretoria a iniciativa da efetivação da medida.

Art. 17 - O associado somente estará em pleno gozo de seus direitos quando observado as disposições deste Estatuto.



TÍTULO III CONSTITUIÇÃO DO PATRIMÔNIO

CAPÍTULO I Do Patrimônio

Art. 18 - O patrimônio da APEP será constituído:

- a) Pelos bens móveis e imóveis adquiridos ou que venham a ser adquiridos;
- b) Pelos saldos de renda própria ou de recursos orçamentários, quando transferidos à conta patrimonial;
- c) Pelos saldos dos fundos associativos.

Art. 19 - Os bens pertencentes à APEP somente poderão ser utilizados para que a Diretoria atinja às finalidades sociais, vedada sua cessão em comodato ou alienação, mesmo que parcial.

CAPÍTULO II Dos Recursos Financeiros

Art. 20 - Os recursos financeiros poderão ser provenientes de:

- a) Taxas e contribuições dos associados;
- b) Rendas patrimoniais e rendas oriundas de investimentos de seus bens e valores;
- c) Doações e legados que receber de pessoas físicas, com ou sem encargos;
- d) Subvenções ou auxílios prestados por pessoas jurídicas de direito público;
- e) Receita oriunda de convênios ou acordos;
- f) Receita relativa à contribuição dos interessados na utilização de seus serviços;
- g) Receitas diversas, entre elas as de exploração comercial e industrial;
- h) Recursos oriundos dos órgãos das três esferas governamentais, não governamentais, de ONGs e bancos Nacionais e internacionais e eclesiástica.

CAPÍTULO III Do Regime Financeiro

Art. 21 - O Regime Financeiro obedecerá aos seguintes preceitos:

- a) O exercício financeiro corresponderá ao ano civil;
- b) O orçamento discriminará a Receita e a Despesa dos diversos órgãos que compõem a APEP;
- c) A proposta orçamentária deverá ser elaborada de acordo com o plano global de realizações e os respectivos programas de Trabalho, devendo ser aprovado pela Assembléia Geral.

TÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO CAPÍTULO I Dos Órgãos

Art. 22 - São órgãos da Associação:

- a) Assembléia Geral;
- b) Conselho Fiscal;
- c) Diretoria Executiva;
- d) Assessoria Administrativa;
- e) Núcleo de Atendimento e Serviço.

CAPÍTULO II
Da Assembléia Geral



Art. 23 - A Assembléia Geral é constituída pelos associados efetivos no gozo dos seus direitos sociais e presidida pelo Presidente da APEP.

Art. 24 - A Assembléia Geral reunir-se-á em sessão:

- a) Ordinária, anualmente:
 - I. Para apreciar o relatório do exercício anterior ou fim de mandato e homologar as contas da Diretoria Executiva, previamente apreciada pelo Conselho Fiscal;
 - II. Aprovação orçamentária do ano seguinte;
- b) Extraordinariamente, de 4 (quatro) em 4 (quatro) anos:
 - I. Para eleger e empossar o Presidente e o vice-presidente;
 - II. Para eleger e empossar os membros do Conselho Fiscal;
- c) Extraordinariamente, a qualquer tempo, quando convocada para:
 - I. Decidir sobre assuntos de sua exclusiva competência.

Parágrafo Único - Além dos assuntos acima descritos, compete também privativamente à Assembléia Geral decidir sobre:

- a) Fusão, incorporação e dissolução da APEP;
- b) Reforma e modificação do Estatuto e o Regimento Interno;
- c) Qualquer assunto julgado de sua alçada pela Diretoria Executiva;
- d) Apreciar o recurso interposto por associado que sofreu sanção pela Diretoria.

Art. 25 - A presença do sócio em qualquer Assembléia Geral será registrada no respectivo Livro, sendo vetada a representação por procurador.

Art. 26 - As convocações das Assembléias Gerais deverão ser convocadas através de edital exposto na sede e no informativo da APEP, e se necessário em qualquer jornal com dia, local, hora e assuntos pendentes de decisão, devendo constar das mesmas o aviso para a convocação seguinte.

Art. 27 - As Assembléias Gerais poderão ser convocadas:

- a) Pelo presidente da APEP, por sua iniciativa ou deliberação da Diretoria Executiva;
- b) Pelo Presidente da APEP, mediante requerimento assinado por um terço de associados efetivos no gozo de seus direitos;
- c) Pelo Conselho Fiscal, nos termos do art. 33, alínea "c";

§ 1º - As convocações serão feitas dentro do prazo de cinco dias contados da data da deliberação ou da entrada do requerimento citado na letra "b" deste artigo e de conformidade com o art. 27.

§ 2º - Se o presidente da APEP não convocar a Assembléia Geral, quando for de sua competência e obrigação, poderá fazê-lo por um terço dos associados efetivos, observando-se sempre os prazos mencionados no § 1º.

§ 3º - Funcionará em primeira convocação, presentes, pelo menos um terço dos associados efetivos em gozo dos seus direitos sociais.

§ 4º - Em segunda convocação, com qualquer número, trinta minutos, pelo menos, após a hora fixada para a primeira convocação.

§ 5º - Para decidir sobre a fusão, incorporação ou dissolução da Associação, bem como a alteração estatutária, é obrigatório o voto concorde de 2/3 (dois terços) dos presentes à Assembléia especialmente convocada para este fim, não podendo deliberar em primeira convocação sem a maioria absoluta dos associados efetivos no gozo dos direitos sociais, ou com menos de 1/3 (um terço) nas convocações seguintes.

Art. 28 - Nas Assembléias Gerais Extraordinárias, as decisões serão limitadas exclusivamente a assuntos constantes do edital de convocação, ficando a parte relativa à "assuntos gerais" para final, quando serão admitidos pedidos de informações, interpelações, denúncias, esclarecimentos e explicações pessoais pretextos e moções.



Art. 29 - As decisões serão tomadas por maioria de votos dos associados presentes, sendo que no caso de empate, caberá ao Presidente da Assembléia o voto de desempate.

Art. 30 - A ata dos trabalhos será lavrada em livro próprio, de preferência na mesma sessão, e será encerrada pelo Presidente da Assembléia, devendo ser assinada pelo Secretário.

CAPÍTULO III Do Conselho Fiscal

Art. 31 - O Conselho Fiscal será constituído de três membros efetivos e três suplentes, com mandato de 4 (quatro) anos e eleitos pela Assembléia Geral na forma deste Estatuto, devendo no mínimo um dos membros efetivos ser pai de usuário dos serviços prestados pela APEP.

Parágrafo Único - Havendo vacância dos Conselheiros efetivos este serão substituído pelos seus respectivos suplentes.

Art. 32 - O Conselho Fiscal reunir-se-á:

- a) Ordinariamente, nos termos do artigo 25, para apresentar parecer sobre o movimento financeiro, econômico e administrativo ao Presidente da Associação;
- b) Extraordinariamente, quantas vezes forem necessárias, mediante convocação de qualquer de seus membros ou do Presidente da Associação.

Art. 33 - Compete ao Conselho Fiscal:

- a) Examinar as contas da Diretoria Executiva, dando parecer sobre o movimento financeiro, econômico e administrativo da APEP;
- b) Examinar as contas no caso de renúncia, perda do mandato ou morte do Presidente ou do Tesoureiro da APEP, dando o indispensável parecer;
- c) Convocar a Assembléia Geral quando verificar a ocorrência de motivos graves ou urgentes, devendo ter, para tal convocação, o voto concorde de dois de seus membros;
- d) Cumprir quaisquer outras determinações que lhe forem atribuídas pela Assembléia Geral;

CAPÍTULO IV Da Diretoria Executiva

Art. 34 - A APEP será administrada por uma Diretoria Executiva que terá mandato de 4 (quatro) anos e será constituída de:

- a) Presidente;
- b) Vice-Presidente;
- c) 1º Secretário;
- d) 2º Secretário;
- e) 1º Tesoureiro;
- f) 2º Tesoureiro.

§ 1º - Os cargos de Presidente e Vice-Presidente serão providos por eleição direta da Assembléia Geral, podendo ser reeleitos quantas vezes forem escolhidos pelos associados.



- § 2º - O Presidente eleito escolherá os demais diretores referidos nas letras "c" a "f" deste artigo.
- § 3º - Não haverá qualquer remuneração para os cargos da Diretoria Executiva em conformidade com o estabelecido no art. 1º § 2º.
- § 2º - Os cargos da Diretoria Executiva referida no art. 34, alíneas "c" a "f" que se vagarem serão preenchidos por escolha de seu Presidente.
- § 4º - O Presidente poderá deferir ao Vice-Presidente a direção de comissões e grupos de trabalho e de órgãos de planejamento bem como a direção das atividades referidas nos artigos 4º, 5º, 6º e 7º.

Art. 35 - No caso de renúncia, morte ou perda de mandato do Presidente, assumirá o cargo o Vice-Presidente, se este não estiver impedido.

- § 1º - O Vice-Presidente assumindo a Presidência, neste caso, poderá ou não manter os Diretores referidos no Art. 34, os quais, no caso de não serem mantidos, perderão automaticamente seus cargos e serão substituídos por novos Diretores escolhidos pelo Presidente que vier a assumir o cargo.
- § 2º - O Presidente renunciante prestará contas de sua gestão à Assembléia Geral, ouvido o Conselho Fiscal.
- § 3º - O Presidente poderá substituir em qualquer tempo, qualquer membro da Diretoria mencionado no artigo 34.

Art. 36 - A Diretoria Executiva reunir-se-á:

- a) Ordinariamente, uma vez por mês, em dia, local e hora pré-determinada pelo seu Presidente;
- b) Extraordinariamente, em qualquer ocasião e quantas vezes for necessário.

Parágrafo único - A Diretoria Executiva reunir-se-á com a presença de pelo menos um terço de seus membros; decidirá por maioria de votos; e, em caso de empate, prevalecerá o voto do Presidente.

Art. 37 - Das reuniões da Diretoria Executiva lavrar-se-á atas, de preferência redigidas na mesma reunião, que serão assinadas pelo Presidente e pelo Secretário.

Art. 38 - Perderá o cargo o Diretor que, sem motivo justificado, deixar de exercer as funções durante sessenta dias consecutivos ou não comparecer a três reuniões consecutivas ou cinco intercaladas, salvo nos casos de licença autorizados pelo Presidente.

Art. 39 - Compete à Diretoria Executiva, além das demais atribuições estabelecidas neste Estatuto:

- a) Dirigir e administrar a APEP, atendendo a todas as suas finalidades;
- b) Cumprir as disposições estatutárias e todos os atos normativos que as complementarem;
- c) Apresentar a Assembléia Geral, o relatório de suas atividades referentes ao exercício anterior, acompanhado da indispensável prestação de contas;
- d) Resolver sobre penalidades a serem aplicadas aos associados;
- e) Pronunciar-se sobre requerimento, sugestões e reclamações dos associados;
- f) Designar representantes da APEP para o cumprimento do estabelecido nos artigos 4º e 7º;
- g) Autorizar despesas imprevistas, não constantes do orçamento, dentro da disponibilidade do caixa;
- h) Alterar o valor das contribuições dos associados;
- i) Expedir atos normativos e resoluções;
- j) Elaborar o Regimento Interno;
- k) Elaborar os regulamentos dos órgãos e núcleo de serviços;

m) Conferir títulos de associados beneméritos;

Art. 40 - Compete ao Presidente:

- a) Executar todos os atos administrativos, inclusive celebrar acordos, convênios, contratos com pessoas jurídicas ou direito público ou, ainda de direito privado;
- b) Cumprir e fazer cumprir as disposições estatutárias; regulamentares e regimentais, bem como os atos normativos emanados da Assembléia Geral e resoluções;
- c) Representar a **APEP** em Juízo ou fora dele, podendo nomear representantes ou mandatários;
- d) Despachar o expediente, convocar e presidir as reuniões de Diretoria, com direito a voto qualitativo em caso de empate;
- e) Apresentar à Diretoria e Assembléia Geral, anualmente, conjuntamente com a proposta orçamentária, o programa de realizações a ser executado no exercício seguinte;
- f) Visar os balancetes apresentados pela Tesouraria dando conhecimento dos mesmos a Diretoria;
- g) Apresentar à Assembléia Geral, Relatório e Balanço Geral do exercício anterior;
- h) Decidir sobre o empréstimo ou arrendamento de qualquer bem da **APEP**, desde que no interesse da mesma;
- i) Abrir, rubricar e encerrar os livros da Secretaria e Tesouraria;
- j) Criar, instalar, suprimir ou redistribuir órgãos, serviços ou filiais comissões e grupos de trabalho, como previstos nos artigos 4º, 5º, 6º, 7º;
- k) Admitir, suspender, contratar, licenciar ou demitir empregados da Associação, fixar-lhe os quadros, salários, gratificações, abonos, dilatar ou reduzir os horários de trabalho e fixar o respectivo regime;
- l) Editar e dar publicidade aos atos normativos e resoluções administrativa de sua competência;
- m) Encaminhar à Assembléia Geral os recursos interpostos às suas decisões;
- n) Presidir as conferências, reuniões e sessões públicas;
- o) Autorizar as despesas orçamentárias, conceder adiantamentos ou suprimentos, ordenar pagamentos;
- p) Nomear os Diretores, assessores e coordenadores de núcleos;
- q) Licenciar diretores, funcionários, assessores e demais funções do quadro da Associação;
- r) Nomear comissões e grupos de trabalho para estudos de assuntos e execução de tarefas vinculadas às finalidades da Associação;
- s) Receber auxílios e subvenções;
- t) Assinar:
 - I. Com o 1º Secretário, os diplomas beneméritos, as propostas aprovadas, e as atas das reuniões da Diretoria;
 - II. Com o 1º Tesoureiro, cheques, cauções, ordens de pagamento e balanço;
 - III. Poderá ainda, assinar convênios, contrair obrigações, firmar contratos de locações, assinar escrituras sobre imóveis, transigir, acordar, renunciar a direitos, dispor do patrimônio social ou onerá-lo, obedecidas as prescrições deste Estatuto;

Art. 41 - Compete ao Vice-Presidente em geral:

- a) Substituir o Presidente nas suas faltas e impedimentos, obedecida a ordem prevista no art. 38, letra "b" a "e", assumindo a Presidência, no caso de vacância, conforme disposto no art. 39;
- b) Coordenar ou dirigir os órgãos, serviços ou filiais, bem como as Comissões e Grupos de trabalho que forem deferidas pelo Presidente, de conformidade com o art. 38 § 4º;
- c) Exercer as atividades que forem estabelecidas pelo Regimento Interno.



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller initials and signatures on the right.

Art. 42 - Compete ao 1º Secretário:

- a) Organizar e dirigir todos os serviços da secretária;
- b) Redigir e assinar a correspondência, publicar avisos, convocações, editais, instâncias e circulares exceto a que competir privativamente ao Presidente;
- c) Organizar e manter atualizados o cadastro dos sócios;
- d) Zelar pela organização do Arquivo da APEP;
- e) Responsabilizar-se pela guarda e conservação do material da secretaria;
- f) Expedir e assinar com o Presidente, os diplomas de benemerência e as propostas aprovadas;
- g) Auxiliar o Presidente na elaboração do Relatório anual;
- h) Organizar a pauta e a ordem do dia das reuniões da Diretoria e proceder a leitura do expediente;
- i) Ler e lavrar e assinar com o Presidente as atas das reuniões da Diretoria;
- j) Exercer outras atividades que lhe forem deferidas pelo Regimento Interno e pela Diretoria;

**Art. 43 - Compete ao 2º Secretário:**

- a) Substituir o 1º Secretário nas suas faltas e impedimentos;
- b) Auxiliar o 1º Secretário em seus encargos;
- c) Exercer outras atividades que lhe forem deferidas pelo Regimento Interno e pela Diretoria;

Art. 44 - Compete ao 1º Tesoureiro:

- a) Organizar e dirigir todos os serviços da Tesouraria;
- b) Manter sob sua guarda e responsabilidade, valores e documentos da Tesouraria;
- c) Incumbir-se de serviço de arrecadação;
- d) Organizar as concorrências e coletas de preços para a aquisição de materiais;
- e) Promover a arrecadação da Receita e providenciar o pagamento das contas da APEP;
- f) Elaborar a proposta orçamentária;
- g) Zelar para que se mantenha em dia a contabilidade da APEP;
- h) Passar recibos em nome da APEP;
- i) Organizar, anualmente, o Balanço Geral de Ativo e Passivo para a devida prestação de contas, que acompanhará o Relatório;
- j) Depositar em estabelecimento bancários o dinheiro da APEP;
- k) Assinar com o Presidente cheques, cauções, ordens de pagamento, balanços e quaisquer outros documentos de responsabilidade do setor;
- l) Passar ao seu sucessor todos os livros e documentos da Tesouraria, bem como o saldo em dinheiro, exigindo a respectiva quitação;
- m) Exercer outras atividades que lhe forem deferidas pelo Regimento Interno e pela Diretoria;
- n) Ter sob sua responsabilidade, organizando o indispensável inventário, os bens móveis e imóveis da Associação;
- o) Promover a conservação dos bens sociais.

Art. 45 - Compete ao 2º Tesoureiro:

- a) Auxiliar o 1º Tesoureiro em seus encargos, substituindo-o em suas faltas, impedimento;
- b) Dirigir outras atividades que lhe forem deferidas pelo Regimento Interno e pela Diretoria.

**CAPÍTULO V
SEÇÃO I
DAS ASSESSORIAS**



Art. 46 – As Assessorias são responsáveis pela prestação de assistência técnica abrangente a presidência dividida em:

- a) Assessoria Administrativa;
- b) Assessoria de Planejamento;
- c) Assessoria de Recursos Humanos;
- d) Assessoria de Imprensa;

PARÁGRAFO ÚNICO – Todos os assessores serão nomeados através de portarias e empossados em livro ata e suas atribuições serão definidas dentro do regimento interno, podendo ser ou não remunerado.

**CAPÍTULO VI
Núcleos de Atendimento e Serviços**

- Art. 47-** São Núcleo de Atendimento e Serviços da APEP:
- a) Núcleo de Interiorização e Capacitação Institucional;
 - b) Núcleo de Reabilitação Integrado;
 - c) Núcleo Desportivo e Lazer Pestalozziano;
 - d) Núcleo de Estágio e Capacitação Pestalozzi;
 - e) Nucleo de Comunicação e Marketing;
 - f) Núcleo de Captação de Recurso;
 - g) Núcleo de Atendimento Educacional Especializado;
 - h) Nucleo de Tecnologia da Informação

Parágrafo 1º: Os Núcleos terão seus funcionamentos regulamentados e aprovados pela Assembléia Geral da APEP dentro do regimento interno da APEP de acordo com a legislação específica vigente de cada um.

Parágrafo 2º: Os coordenadores de núcleo serão nomeados através de portaria e empossados pelo presidente registrado em ata e serão remunerados de acordo com suas funções exercidas.

**TÍTULO V
Das Eleições**

Art. 48 - As eleições ocorrerão no último domingo do mês de outubro de quatro em quatro anos de acordo com o artigo 24, inciso II, alínea “b”.

Art. 49 – O processo eleitoral será convocado através de edital fixado na sede da APEP três meses antes da data da eleição e regulamentado pelo regimento interno da APEP.

PARAGRAFO ÚNICO – A diretoria e o conselho fiscal poderão se reeleger aos cargos da APEP sem impedimento de reeleição.

**TÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 50 - Para maior desenvolvimento de suas atividades e perfeita integração e coordenação de seus serviços a Associação, por intermédio de seu Presidente, poderá criar serviços de direção e execução em toda área do Estado da Paraíba.

Parágrafo único - Os Serviços e Filiais previstos no caput deste artigo serão subordinados diretamente à Diretoria da APEP.

Art. 51 - As disposições deste Estatuto serão complementadas pelo Regimento Interno, Regulamentos dos diversos órgãos e Atos Normativos.

Parágrafo 1º - Os Atos Normativos a que alude o artigo serão os seguintes:

- a) **Decisão: da Assembléia Geral;**
- b) **Resoluções: da Diretoria;**
- c) **Portarias: da Presidência da Associação.**

Parágrafo 2º - O Presidente poderá designar Procurador ou Representante para, em nome da APEP, executar os serviços vinculados aos acordos, convênios ou contratos objetos deste artigo.

TÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 52 - O presente Estatuto entrará em vigor imediatamente após a sua aprovação e registro junto ao Cartório de Registros Públicos de Títulos e Documentos, revogando-se as disposições em contrário.

João pessoa 20 de Janeiro de 2010

Assembléia Geral Ordinária realizada em 20 de Janeiro de 2010 aprovou a modificação do presente estatuto como também a aprovação do seu regimento interno para melhor transparência administrativa.

Ana Cristina Madruga Estrei:

OAB / PB 13266

Ana Cristina Madruga Estrei
Assinatura do (a) Advogado (a)

Ricardo Soares Ribeiro de Sousa
Assinatura do Presidente

Albino Martins
Assinatura do Vice-presidente

Marta Luíza Bezerra
Assinatura da 1ª Secretária

Amir Lauriano de Brito
Assinatura do 2º Secretário

Aracelis Ribeiro de Oliveira
Assinatura 1ª Tesoureira

Amir Luiz de Jesus
Assinatura da 2ª Tesoureira



TOSCANO DE BRITO
SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS
AVERBAÇÃO

Documento averbado às margens do Registro Público de Títulos e Documentos do Livro 33668 do Livro 1014 de 31 de 01 de 2010 em João Pessoa - PB.

O OFICIAL

Abelão Substtu
Abelão Substtu

ANEXO B - ATA DE REUNIÃO DA PESTALOZZI JOÃO PESSOA



ATA DE REUNIÃO DA PESTALOZZI DE JOÃO PESSOA

Local: PESTALOZZI JOAO PESSOA		Data: 25/04/2018	
Pauta da reunião: PLANEJAMENTO BIMESTRAL			
Objetivo da reunião: TRAÇAR COMO SERA FEITO O PLANO DE TRABALHO			
Presidente da reunião:			
Participantes	Nome	Assinatura	Departamento
	Anyeli Ribeiro		Setor Social
	Patricia Falcão		Psicologia
	Alexsandra Vitorino		Setor Social
	Suenia Paulino		Nutrição
	Carolina Manoela		Fisioterapia
	Ricardo		Pedagogia
	Elizangela		Psicopedagogia
	Beatriz		Pedagogia
Definições da reunião	Decisões e ações a serem executadas	Objetivo da ação	Prazo determinado para ação
	Trabalhar o dia do pintor e do artista plástico		07 a 11/05
	Palestra sobre a saúde da mulher		08/05
	Oficina de chocolate		09/05
	Dia da beleza		10/05
	Trabalhar comunicação e telecomunicação		14 a 18/05
	Palestra sobre combate ao abuso sexual		17/05