

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

Dorli Kemmerich

Marcelo Andrade Biazutti

Mariana Messerschmidt

Mateus Pirolli do Prado

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO PARA  
A APAE DE TAPEJARA - RS

Passo Fundo

2018

Dorli Kemmerich, Marcelo Andrade Biazuti,  
Mateus Pirolli do Prado e Mariana Messerschmidt

## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO PARA A APAE DE TAPEJARA - RS

Relatório apresentado junto à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso – Projeto Experimental do curso de Comunicação Social – Habilitação em Jornalismo, da Faculdade de Artes e Comunicação da Universidade de Passo Fundo, sob orientação do Professor Dr. Otavio José Klein como trabalho final do curso.

Passo Fundo

2018

## RESUMO

Este trabalho buscou assessorar, com base nos conhecimentos adquiridos no curso de jornalismo, a entidade APAE de Tapejara, realizando um trabalho de assessoria em comunicação. No universo das formas comunicacionais existentes, a rede social FACEBOOK foi a plataforma utilizada para o desenvolvimento do referido Trabalho de Conclusão de Curso. No período que compreendeu os meses de Abril a Junho de 2018, ações voltadas a personalizar a página mantida pela entidade APAE no Facebook foram desenvolvidas pelos acadêmicos. Postagens de Cards de agradecimento por doações recebidas; depoimentos em vídeo de pessoas que valorizam o trabalho da APAE; criação de eventos promovidos pela entidade, entre outras atividades, nortearam esta assessoria em comunicação. O trabalho buscou, no diálogo com membros da direção, identificar quais seriam as principais mudanças que eram necessárias na reelaboração da página; e defendeu a personalização das postagens, dando periodicidade aos conteúdos publicados e padronização da imagem institucional. Ao findar este estudo, foi-se avaliado o alcance das publicações e o aumento da visibilidade conquistado pelo trabalho desenvolvido. Além de apoiar a instituição na elaboração e distribuição de conteúdo, os alunos buscaram enfatizar, para a direção da entidade, a importância de um estágio permanente na área da comunicação social.

Palavras-chave: assessoria de comunicação; redes sociais; Facebook; APAE;

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.....	19
FIGURA 2.....	20
FIGURA 3.....	21
FIGURA 4.....	21
FIGURA 5.....	22
FIGURA 6.....	23
FIGURA 7.....	24
FIGURA 8.....	24
FIGURA 9.....	25
FIGURA 10.....	25
FIGURA 11.....	26
FIGURA 12.....	26
FIGURA 13.....	27
FIGURA 14.....	27
FIGURA 15.....	29
FIGURA 16.....	29
FIGURA 17.....	30
FIGURA 18.....	31
FIGURA 19.....	31
FIGURA 20.....	32
FIGURA 21.....	32
FIGURA 22.....	34
FIGURA 23.....	34
FIGURA 24.....	35

FIGURA 25.....	35
FIGURA 26.....	35
FIGURA 27.....	36

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>A ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Objetivos da Entidade</b>	<b>10</b>
<b>2.2</b>	<b>Diretoria da APAE</b>	<b>11</b>
<b>2.3</b>	<b>Direção da Escola</b>	<b>11</b>
<b>2.4</b>	<b>Coordenação Pedagógica</b>	<b>12</b>
<b>2.5</b>	<b>Equipe Técnica Interdisciplinar</b>	<b>12</b>
<b>2.6</b>	<b>Comunidade Escolar</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>PLANO DE AÇÃO</b>	<b>16</b>
<b>4.1</b>	<b>Objetivo</b>	<b>16</b>
<b>4.2</b>	<b>Justificativas</b>	<b>16</b>
<b>4.3</b>	<b>Objetivo da Ação</b>	<b>17</b>
<b>4.4</b>	<b>Atividades</b>	<b>17</b>
4.4.1	Organização das Publicações	17
4.4.2	Diversidade de Posts	17
4.4.3	Padronização	18
4.4.4	Novidades para a Página	18
4.4.5	Estagiário	18
<b>5</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>PUBLICAÇÕES REALIZADAS</b>	<b>20</b>
<b>6.1</b>	<b>Publicações em foto</b>	<b>20</b>
6.1.1	Celebração de Páscoa	20
6.1.2	Agradecimento pela doação da senhora Terezinha Moreti	21

6.1.3	Agradecimento pela doação do LEO Club Tapejara	22
6.1.4	Agradecimento pela doação do Lions Club Tapejara	22
6.1.5	Passeio pela cidade	23
6.1.6	Agradecimento pela doação da Pietrobon	24
6.1.7	Publicação no site da APAE	24
6.1.8	Agradecimento pela doação da Comunidade de Linha Salete	26
6.1.9	Agradecimento pela doação da Comunidade de Santo Isidoro	26
6.1.10	Agradecimento pela doação da Associação dos Agricultores de Santa Cecília do Sul	27
6.1.11	Agradecimento pela doação de Sérgio e Luceia Borgo	27
<b>6.2</b>	<b>Publicações em vídeo</b>	<b>28</b>
6.2.1	Entrevista com a Senhora Carmem Biazotto	28
6.2.2	Entrevista com a Senhora Conceição dos Santos e com Matheus Paz	29
6.2.3	Entrevista com Marilvane Favretto, Renan da Conceição e Flávia Paviani	30
<b>7</b>	<b>COMPARATIVO</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>FEEDBAK DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>37</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>39</b>

## INTRODUÇÃO

Este foi um projeto experimental desenvolvido por acadêmicos do curso de comunicação social – habilitação em Jornalismo, da Faculdade de Artes e Comunicação da Universidade de Passo Fundo, que foi realizado buscando aliar as teorias do jornalismo adquiridas em aula, com a prática da vivência jornalística em Assessoria de Comunicação<sup>1</sup>.

O trabalho apresenta um diagnóstico onde é possível constatar a simplória comunicação da instituição. Tentando alcançar seu público através da rede social, a APAE de Tapejara não realiza uma comunicação muito eficiente pelo *Facebook*<sup>2</sup> e, por conta disto, não atinge seus objetivos ao realizar este trabalho. Partindo do diagnóstico foi possível desenvolver um plano de ação para melhorar esta comunicação.

O plano de ação, elaborado a partir de diagnóstico desenvolvido pelo grupo, situa-se na esfera da comunicação digital. Porque o presente projeto utilizou-se das redes sociais, neste caso o *Facebook*, para dinamizar, aproximar e tornar frequente a comunicação da instituição com as comunidades por ela assistidas.

Neste relatório estão descritas as ações que serão seguidas para que sejam obtidos resultados positivos no desenvolver das atividades perante a instituição e a comunidade. Além disto, serão apresentadas as publicações que foram realizadas pelo grupo, bem como, uma comparação com as publicações anteriores da página e, ainda, o *feedback*<sup>3</sup> da instituição acerca do trabalho desenvolvido pelo grupo. Demonstrações de como uma comunicação eficaz podem ajudar uma instituição sem fins lucrativos.

---

<sup>1</sup> Pela definição da Wikipédia Assessoria de comunicação é uma atividade de comunicação social que estabelece uma ligação entre uma entidade (indivíduo ou instituição) e o público (a sociedade exposta à mídia). [https://pt.wikipedia.org/wiki/Assessoria\\_de\\_comunica%C3%A7%C3%A3o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Assessoria_de_comunica%C3%A7%C3%A3o) acesso em 11/07/2018

<sup>2</sup> A Wikipédia define o Facebook como sendo uma rede social virtual lançada em fevereiro de 2004. Tendo como fundadores Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Facebook> acesso em 11/07/2018

<sup>3</sup> Pelo dicionário dos significados Feedback, é uma palavra inglesa que determina a informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão. <https://www.significados.com.br/feedback/> acessado em 11/07/2018

## **2 A ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS (APAE) DE TAPEJARA**

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de Tapejara atua no município desde 1986 (31 anos).Prestando serviços especializados à pessoas com deficiência, a APAE está localizada na região central de Tapejara, um município fundado em 1955 que conta com aproximadamente 20.017 habitantes, conforme informações do Censo Demográfico de 2010.A Instituição tem como missão promover e articular ações de defesa de direitos, prevenção, orientações, prestação de serviços, apoio à família, direcionadas à melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência e à construção de uma sociedade justa e solidária.

Seu princípio filosófico é valorizar a pessoa com deficiência, pois ela é um ser humano dotado de sentimentos, emoções e elaborações mentais. Sua deficiência deve ser entendida como uma de suas múltiplas características e não como a única configuração possível de sua individualidade.

A APAE de Tapejara tem como valores institucionais o Profissionalismo, a Ética, o Amor, a Dedicção, a Competência e o Comprometimento.

Os serviços prestados nas áreas de assistência social, saúde e educação são totalmente gratuitos. Os usuários são atendidos durante todo seu ciclo de vida, ou seja, bebês, crianças, adolescentes, adultos e idosos.

Atualmente a APAE de Tapejara atende à 143 pessoas com deficiência intelectual e outras associadas, entre elas, Síndrome de Down, Paralisia Cerebral, Deficiência Auditiva, Visual, Autismo e outros transtornos globais do desenvolvimento, sendo estes usuários provenientes também dos municípios de Ibiaçá, Santa Cecília do Sul e Vila Lângaro.

A APAE é mantenedora da Escola de Educação Especial Helen Adms Keller, a qual se encontra regulamentada junto aos órgãos competentes. Funciona em tempo integral, em dois turnos, com oito horas diárias. Cumprindo o mínimo de 200 dias letivos e 800 horas de aulas ao ano. A escola tem por objetivo prestar atendimento educacional especializado aos alunos com deficiência Intelectual e Múltipla, de zero ano até a idade adulta, com o objetivo da promoção do seu desenvolvimento integral e o desenvolvimento de suas potencialidades, preparando-os para o pleno exercício da cidadania.

Atualmente estão matriculados e frequentando diariamente a escola 66 alunos, a estes são oferecidos, conforme idade cronológica, atendimento educacional especializado nas modalidades de educação infantil, ensino fundamental anos iniciais e educação de jovens e adultos (EJA) e anos iniciais Educação Especial. Devido à complexidade dos casos atendidos e pensando em promover a integralidade no atendimento, a escola também oferece atendimentos nas áreas de fonoaudiologia, psicologia, fisioterapia, equoterapia, serviço social, neurologia e psiquiatria.

## **2.1 Objetivos da Entidade**

Como objetivo geral a instituição busca oportunizar atendimento educacional aos educandos com deficiência intelectual e/ou múltipla no município de Tapejara e da região de abrangência de acordo com os princípios de liberdade, solidariedade e promoção humana, que regem a Educação Especial e em consonância com a filosofia que norteia a ação educativa.

Como objetivos específicos busca: oferecer o Ensino Fundamental Anos Iniciais e Ensino Fundamental Anos Iniciais na modalidade de Educação de Jovens e Adultos para educandos com Deficiência Intelectual e/ou Múltipla, cujas necessidades educativas exijam adaptações curriculares específicas; oferecer formas alternativas de educação escolar, como currículos adaptados e funcionais, visando o desenvolvimento integral das crianças, jovens e adultos com Deficiência Intelectual e/ou Múltipla, garantindo-lhes acesso, permanência e sucesso na escola; oportunizar programas educacionais adequados de acordo com os interesses, necessidades e possibilidades dos educandos, abrangendo todos os aspectos que favoreçam o desenvolvimento global dos mesmos, visando a sua integração e participação pessoal no meio em que vive; envolver e comprometer as famílias no processo educativo; encaminhar os alunos, quando possível para a escola comum.

## **2.2 Diretoria da APAE**

A entidade é administrada por uma diretoria eleita pelos pais dos alunos. Ela é composta por também pais e/ou pessoas da comunidade que se voluntariam para prestar serviços à APAE.

Toda a diretoria é voluntária e trabalha junto à comunidade para angariar fundos e manter a associação funcionando. As despesas previstas para entidade em 2017 ultrapassam os 700 mil reais. As receitas são oriundas de convênios com as prefeituras, doações da comunidade e de eventos e ações promovidas pela diretoria.

A atual diretoria tem gestão até 2019 e possui 27 pessoas na chapa. Sendo que a presidente é Vanir Salete Rodigheri. Vanir esteve muitos anos dentro da instituição, pois teve um filho especial (in memoriam), após o falecimento dele mesmo assim continuou prestando serviço e ajudando a APAE. Esse já é o segundo mandato da chapa. Cada mandato dura três anos, permitindo uma reeleição.

## **2.3 Direção da Escola**

A Direção da Escola será exercida por um diretor com graduação em pedagogia ou em nível de pós – graduação na área de Educação Especial, em Deficiência Intelectual.

O (a) Diretor (a) da Escola será indicado (a) pela diretoria da instituição mantenedora (APAE), evitando vínculo de parentesco e seu nome ser aprovado pela Diretoria e Conselho de Administração, sua competência está expressa no Projeto Político Pedagógico de acordo com a legislação vigente.

Atualmente a diretora da entidade é a Pedagoga Michelli Fontana, além do bacharelado ela tem pós-graduação em psicopedagogia e especialista em educação especial com ênfase em deficiência intelectual. Dirige a instituição à quatro anos.

## **2.4 Coordenação Pedagógica**

Integrado com a administração, tem por finalidade supervisionar, coordenar e desenvolver as atividades curriculares e articular ações que assegurem o cumprimento do projeto político pedagógico, de forma que propicie a aprendizagem dos educandos, conforme prevê a legislação.

## **2.5 Equipe Técnica Interdisciplinar**

Constituída de forma interdisciplinar, com atuação e /ou individual sempre que se fizer necessário, junto aos alunos, família e comunidade, como serviços complementares ao trabalho pedagógico, no sentido de cumprir os objetivos educacionais e favorecer o pleno desenvolvimento das potencialidades e aprendizagens dos educandos com deficiência que frequentam a escola da APAE. São os professores e profissionais que trabalham dentro da entidade e diretamente com os usuários e seus familiares.

## **2.6 Comunidade Escolar**

A Comunidade Escolar é constituída pelos seguintes: Instituição Mantenedora, Direção, Profissionais das Equipes Administrativas, Pedagógicas, Operacionais, Corpo Docente e Discente, Estagiários, Voluntários, Grupo de Mães e Monitor de Escola.

A instituição conta com um motorista para transporte de pessoas e mercadorias conforme as demandas apresentadas pela entidade. O transporte é disponibilizado para todos os usuários da APAE, na medida do possível. O transporte é gratuito e terá uso daqueles que respeitar as normas da entidade.

A escola conta com uma merendeira que prepara o lanche controlado quantitativa e qualitativamente. Também é de seu encargo planejar o cardápio juntamente com a nutricionista. A APAE conta, ainda com uma faxineira que zela pela limpeza e bem estar da escola.

Faz parte da instituição, uma equipe médica. Ela é formada por dez profissionais de diversas áreas, sendo: três psicólogos, três fisioterapeutas, dois médicos, um psiquiatra e um neurologista, que realizam avaliações, exames médicos e também elaboram programas específicos, quando necessário. Faz parte da equipe ainda, uma estagiária de psicologia.

A APAE disponibiliza o trabalho de Assistência Social. Compete a Assistente Social orientar os pais e familiares, realizar avaliações para as decisões de entrada, matrícula e permanência do candidato na instituição, além de acompanhar e orientar as famílias nas visitas médicas.

### 3 DIAGNÓSTICO

Antes do projeto ser executado na APAE, a instituição já possuía um [site](#)<sup>4</sup>, uma página no Facebook e um programa de rádio que é produzido e gravado toda a semana sobre um diferente tema, sempre buscando repassar informações da entidade para a sociedade. O programa é produzido por voluntários e vai ao ar toda terça-feira em cinco emissoras de rádio. Três em Tapejara, e outras duas em Ibiacá e Vila Lângaro, cidades que a APAE também atende. Porém a APAE nunca teve um profissional da área.

No site consta algumas informações importantes sobre a instituição como o histórico da escola, quantos alunos atende, de quais cidades, entre outras. Além disso, conta com um espaço para prestação de contas e outro para notícias. Uma aba importante do site também é a que mostra como as pessoas podem ajudar a APAE. Ainda é possível ouvir novamente todos os programas de rádio já produzidos até então.

A comunicação da entidade, antes do projeto, era realizada pelo Diretor de Marketing da escola. É de sua responsabilidade manter o site, o Facebook e participa dos programas radiofônicos, entretanto, devido as demandas e a pouca mão de obra, o trabalho acaba acumulando e não sendo realizado de uma maneira competente. Além disso, o Diretor produz algumas matérias sobre eventos ou ações que acontecem na APAE e às envia para veículos de comunicação da cidade, que sempre publicam as informações.

A página do Facebook da instituição, conta atualmente com 3.529 (três mil quinhentos e vinte e nove) curtidas. É abastecida, comumente, por imagens de atividades da instituição, agradecimentos de doações, divulgação de campanhas e vídeos de ações, tudo isso com uma certa periodicidade, mas que não é bem dividida durante os dias da semana.

Um dos principais problemas detectados é justamente este. Por ser apenas uma pessoa para realizar todo o trabalho de comunicação, muitas vezes não há uma dedicação especial para a página do Facebook, o que acaba acarretando em publicações muito próximas na *timeliene*<sup>2o</sup> que gera uma perda de visibilidade destes conteúdos.

---

<sup>4</sup> Na definição

Baseado nas informações coletadas e analisadas, foi desenvolvido um plano de ação. Após ter sido apresentado para a instituição e tido sua aprovação, o plano de ação se transformou em um relatório que foi posto em ação durante os meses de março a junho de 2018.

## **4 PLANO DE AÇÃO**

Com base no diagnóstico feito e apresentado anteriormente neste relatório, foi elaborado um plano de ação. Estabelecendo como as atividades do grupo foram realizadas, bem como o que pretendeu-se desenvolver junto a APAE de Tapejara, o plano de ação serviu para apresentar à instituição o que o grupo iria fazer. Para tal, após a aprovação do professor orientador deste, o plano foi apresentado para a diretoria da APAE.

### **4.1 Objetivo**

Mesmo que a instituição tenha outros canais de comunicação, foi decidido focar este trabalho na rede social Facebook. Por ser uma das formas mais fáceis de alcançar o público hoje em dia e um dos meios mais fortes de ligação da APAE com a sociedade em que está inserida. Portanto, o objetivo é melhorar a comunicação da APAE de Tapejara no Facebook.

### **4.2 Justificativas**

Cada vez mais, a comunicação tem se mostrado fundamental para as instituições. Uma comunicação eficiente, é garantia de bons retornos para, no caso, a escola, ela também é responsável por difundir na sociedade a imagem da organização. Nos dias atuais, a internet é uma das formas mais rápidas de comunicação, por isso, o investimento na comunicação nas redes sociais é muito importante e relevante para a instituição.

A APAE de Tapejara, como mencionado anteriormente, já estabelece uma relação com o público através da internet. A manutenção do site e da página no Facebook permitem esta interação, mas detectou-se a necessidade de uma comunicação mais eficiente.

É indispensável para a instituição mostrar para os atuais e futuros doadores o que é desenvolvido na escola. Para isto, é que uma das propostas deste projeto é focar nas

atividades do dia a dia da APAE. Por isto, é relevante realizar esta divulgação de forma eficaz e organizada.

### **4.3 Objetivo da Ação**

O principal objetivo da ação que está sendo proposta realizar é melhorar a comunicação na página do Facebook da APAE. Organizar a página, otimizar as publicações, divulgar o dia a dia da instituição e todas as atividades que são realizadas.

### **4.4 Atividades**

#### **4.4.1 Organização das publicações**

Através da montagem de um calendário de publicações é uma das principais formas de fazer esta organização. Melhorar o relacionamento com o público com a implantação de uma linguagem mais informal, com a publicações de matérias que direcionem para o site da APAE de Tapejara, publicar posts referente a datas comemorativas e frases motivacionais. Preencher toda a semana com publicações de forma organizada, objetiva e variada.

#### **4.4.2 Diversidade de Posts**

Uma das formas de fazer a comunicação no Facebook de forma eficiente é apostar em diferentes formas de linguagem. Por isto, uma das atividades será a implementação de vídeos curtos que mostrem alguma atividade do dia ou um profissional falando sobre algum tema específico, utilizar *cards* e variar mais entre a publicação de fotos únicas e a criação de álbuns de fotos, divulgar os eventos antes, durante e após sua realização, utilizar *gifs* e compartilhar notícias da própria instituição e de informações de interesse.

#### 4.4.3 Padronização

Para aumentar a credibilidade da instituição e tornar as publicações na página mais limpas e organizadas, outra atividade vai ser a padronização. Através da colocação da logo da APAE de Tapejara nas imagens postadas, ao respeitar sempre a mesma paleta de cores para a montagem dos cards, utilizar o mesmo tamanho de imagens, publicar vídeos respeitando a mesma média de tempo, realizar as publicações nos mesmos horários e adicionar o crédito nas fotografias e vídeos.

#### 4.4.4 Novidades para a Página

Além de melhorar o que já existe na página, também será trazido novidades para ela, como: o uso de *hashtag*, a criação de posts semanais permanentes (sempre no mesmo dia da semana) como, por exemplo, o “Acontece na APAE” e o “Balanço do Mês” e cards para agradecimento e divulgação de atividades.

#### 4.4.5 Estagiário

Para que todas as atividades propostas por este projeto sejam realizadas de forma correta e eficiente, uma das principais solicitações é a implementação de um estagiário de Jornalismo na instituição.

## 5 IMPLANTAÇÃO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

O plano de ação, exposto anteriormente, foi apresentado para a diretoria da APAE. Durante essa conversa foi possível obter informações que auxiliaram na definição de algumas pautas como, por exemplo, os vídeos e matérias para o site. Além disso, foram ouvidas sugestões da diretoria da APAE para melhorar as ideias já propostas pelo grupo.

Em outro momento, o grupo foi convidado para conhecer a sede da APAE. As salas foram apresentadas e também alguns professores e explicado mais detalhadamente como são realizadas as atividades na instituição.

Partindo disto a assessoria de comunicação foi implementada na APAE de Tapejara. O acesso à página do Facebook foi concedida aos membros do grupo e, no dia 31 de março, foi feita a primeira publicação. A partir deste momento as principais publicações foram realizadas pelo grupo.



**Figura 1:** foto do dia da apresentação do ano de ação para a APAE de Tapejara./ Dorli Kemmerich

## 6 PUBLICAÇÕES

Com o intuito de estabelecer uma periodicidade, buscou-se publicar duas vezes por semana na página do Facebook. Entretanto, como a maioria das publicações eram apenas informações repassadas pela própria instituição, não foi possível manter este padrão em todos os meses. Foram publicados fotos e vídeos com um texto mais breve e direto que auxiliou a alcançar o objetivo de aumentar o alcance das publicações.

### 6.1 Publicações em foto

No total, foram publicados 11 posts contendo imagens ou cards sendo, de modo geral, como forma de agradecimentos para doações recebidas.

#### 6.1.1 Celebração de Páscoa

Informações e imagens repassadas pela a diretoria da APAE.

Data de publicação: 31/03/2018



**Figura 2:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.2 Agradecimento pela doação da senhora Terezinha Moreti

Informações e imagens repassadas pela diretoria da APAE

Data da publicação: 11/04/2018



**Figura 3:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.3 Agradecimento pela doação do LEO Club Tapejra

Informações e imagens repassadas pela diretoria da APAE

Data da publicação: 11/04/2018



**Figura 4:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.4 Agradecimento pela doação do Lions Club Tapejara

Informações e imagens repassadas pela diretoria da APAE

Data da publicação: 17/05/2018



**Figura 5:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.5 Passeio pela cidade

Cobertura fotográfica do passeio

Data de publicação: 20/04/2018



**Figura 6:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.6 Agradecimento pela doação da Petrobrón

Informações e imagem repassadas pela diretoria da APAE.

Data de publicação: 03/05/2018



**Figura 7:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

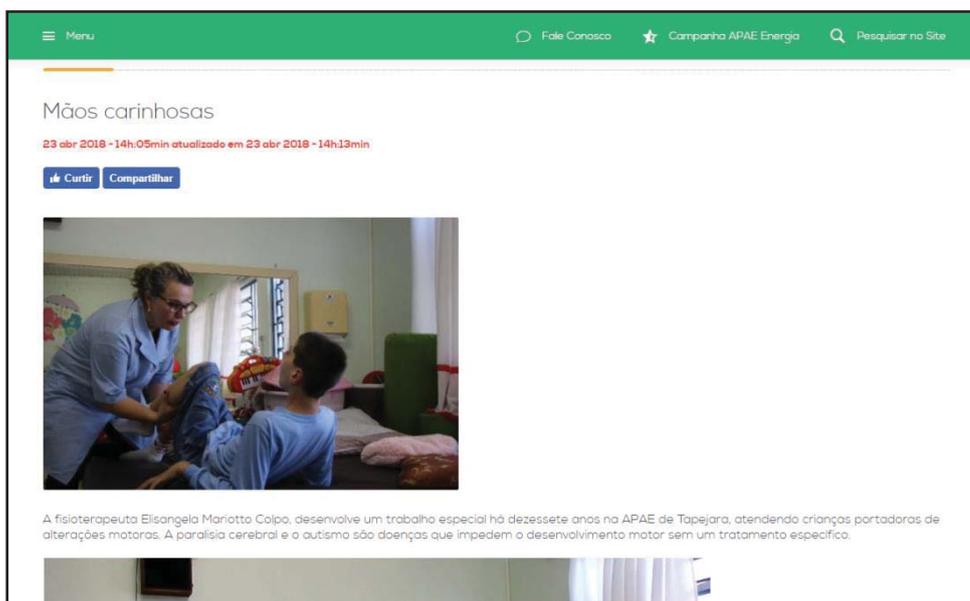
### 6.1.7 Publicação no site

Matéria produzida pelo grupo e publicada no site.

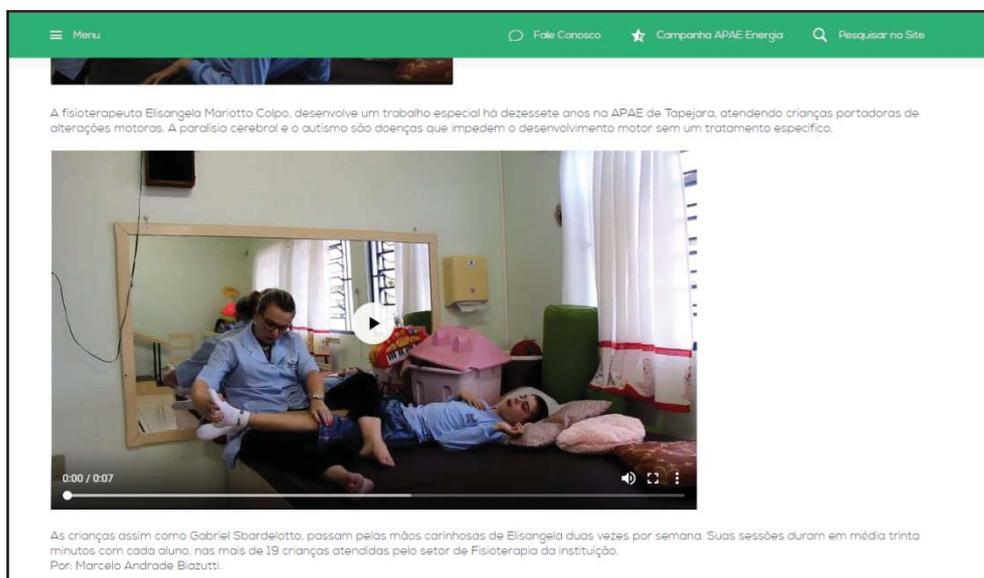
Data da publicação: 23/05/2018



**Figura 8:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.



**Figura 9:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no site pelos usuários.



**Figura 10:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no site pelos usuários.

### 6.1.8 Agradecimento pela doação da Comunidade de Linha Saete

Informações e imagem repassadas pela diretoria da APAE.

Data de publicação: 25/05/2018



**Figura 11:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.9 Agradecimento pela doação da Comunidade de Santo Isidoro

Informações e imagem repassadas pela diretoria da APAE.

Data de publicação: 28/05/2018



**Figura 12:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.10 Agradecimento pela doação Associação dos Agricultores de Santa Cecília do Sul

Informações e imagem repassada pela diretoria da APAE

Data de publicação: 08/06/2018



**Figura 13:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

### 6.1.11 Agradecimento pela doação de Sérgio e Luceia Borgo

Informações e imagem repassadas pela diretoria da APAE.

Data da publicação: 18/06/2018



**Figura 14:** print de tela onde aparece a publicação na íntegra como é visualizada no Facebook pelos usuários.

## 6.2 Publicações em vídeo

Para gerar ainda mais engajamento e estreitar a relação entre a comunidade e a APAE foram publicados alguns vídeos. O quadro intitulado “Histórias da APAE” foi criado para mostrar o outro lado da entidade: as pessoas e as famílias que são atendidas por ela. Além disto, oportunizou que estas pessoas testemunhassem o que a APAE oferece para eles e o que isso impacta em suas vidas, mostrando para a comunidade em geral a importância do trabalho feito pela associação. Outro ponto objetivado com estas publicações foi o de mostrar o lado humano que tem por trás da instituição.

Foram três vídeos produzidos e publicados na página do Facebook. Em um intervalo de duas semanas um novo vídeo era gravado e divulgado para que se mantivesse uma regularidade e um período para que o vídeo fosse acessado e atingisse o maior número de pessoas.

### 6.2.1 Entrevista com a Senhora Carmem Biasotto

O primeiro vídeo, publicado em 27 de abril de 2018, foi com a dona Carmem Biasotto, mãe do Gilnei Biasotto que possui paralisia cerebral e frequenta a APAE há 15 anos. Fomos até a casa dela e pedimos que ela relatasse a importância do trabalho feito pela instituição na sua vida e na do filho. O tempo final de vídeo foi de dois minutos e vinte e seis segundos, alcançou 14.863 pessoas e obteve 5.693 visualizações, além de 136 reações, 108 compartilhamentos e 16 comentários. Os resultados que tivemos foram totalmente satisfatórios, pois o vídeo alcançou um grande número de pessoas e foi uma de nossas primeiras publicações na página, além disso, a postagem não foi impulsionada, todo o alcance foi de forma orgânica.



Figura 15: print de tela onde aparece a publicação e o desempenho da mesma.

## 6.2.2 Entrevista com a Senhora Conceição dos Santos e com Matheus Paz

O segundo vídeo produzido, publicado em 11 de maio de 2018, foi com a dona Conceição dos Santos e com o Matheus Paz, Conceição é avó do Matheus, que é portador de autismo. Ela o acompanha há sete anos na APAE. A professora Patrícia Scariot, que trabalha com os autistas, também participou da gravação que aconteceu na sede da entidade. Na segunda publicação do quadro “Histórias da APAE” obtivemos um resultado menor em relação à primeira. Formam 4.902 pessoas alcançadas e 1.448 visualizações no vídeo. O que contribuiu para um menor alcance, na nossa opinião, foi o tempo do vídeo. Como foi coletado muito material bruto, o vídeo teve quase seis minutos de duração. Foram 77 reações, 24 compartilhamentos e quatro comentários.



Figura 16: print de tela onde aparece a publicação e o desempenho da mesma

### 6.2.3 Entrevista com Marilvane Favretto, Renan da Conceição e Flávia Paviani

O terceiro e último vídeo produzido foi para mostrar a importância da APAE na inclusão social dos alunos e na inserção no mercado de trabalho e foi publicado em 28 de maio. Foram entrevistados a assistente social, Marilvane Favretto, que é responsável pelo trabalho de inclusão na entidade, o gerente da loja Volpato de Tapejara, Renan da Conceição e a aluna da APAE e funcionária da loja, Flávia Paviani. As imagens foram gravadas em dois locais: na instituição e na empresa. O vídeo teve dois minutos e seis segundos e alcançou 4.487 pessoas. Teve 1.922 visualizações e 67 reações. Foram ainda 14 compartilhamentos e seis comentários.



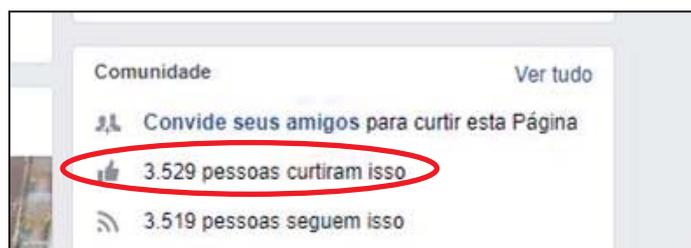
**Figura 17:** print de tela onde aparece a publicação e o desempenho da mesma.

Essa forma de divulgação do trabalho realizado na APAE feita pelos próprios alunos e familiares passa muita credibilidade e demonstra a verdadeira importância da entidade, portanto os relatos foram fundamentais para que quem não conhece o dia a dia da instituição pudesse ter uma dimensão de quão essencial a APAE é na vida de quem precisa dela.

## 7 COMPARANDO RESULTADOS

Como o retorno, engajamento e alcance das publicações se dão apenas de maneira orgânica, foi difícil fazer com que as publicações chegassem a todo o público da APAE. Entretanto, foi possível perceber que a reformulação da maneira de publicar fez com que os posts tivessem um alcance maior que o retrospecto em que a página vinha. O que demonstra que uma publicação mais adequada à rede social faz a diferença.

O primeiro ponto que deve ser mencionado neste quesito o número de curtidas da página. Quando o trabalho foi iniciado, em 31 de março, a página tinha o total de 3.529 curtidas, ao término do trabalho, em 18 de junho, a página possui um total de 3.685 curtidas. Levando em consideração que todo o material publicado circulou na rede social organicamente, sem patrocínios, é um grande crescimento para a página no Facebook.



**Figura 18:** print de tela onde consta o número de curtidas na página do Facebook em 31 de março de 2018.



**Figura 19:** print de tela onde consta o número de curtidas na página do Facebook em 21 de junho de 2018.

Além disto, é necessário observar a diferença de alcance<sup>5</sup> de público entre as publicações antigas da página e as realizadas pelo grupo. Neste exemplo, temos um post de 20 de março, onde é feito um agradecimento por uma doação recebida, que alcançou 886 pessoas no total. Já o post do dia 18 de junho, também de agradecimento por doação, alcançou um total de 4.597 pessoas. A diferença está na estrutura do texto e, principalmente, pela utilização da imagem.



**Figura 20:** print de tela onde consta o número do alcance da publicação.



**Figura 21:** print de tela onde consta o número do alcance da publicação.

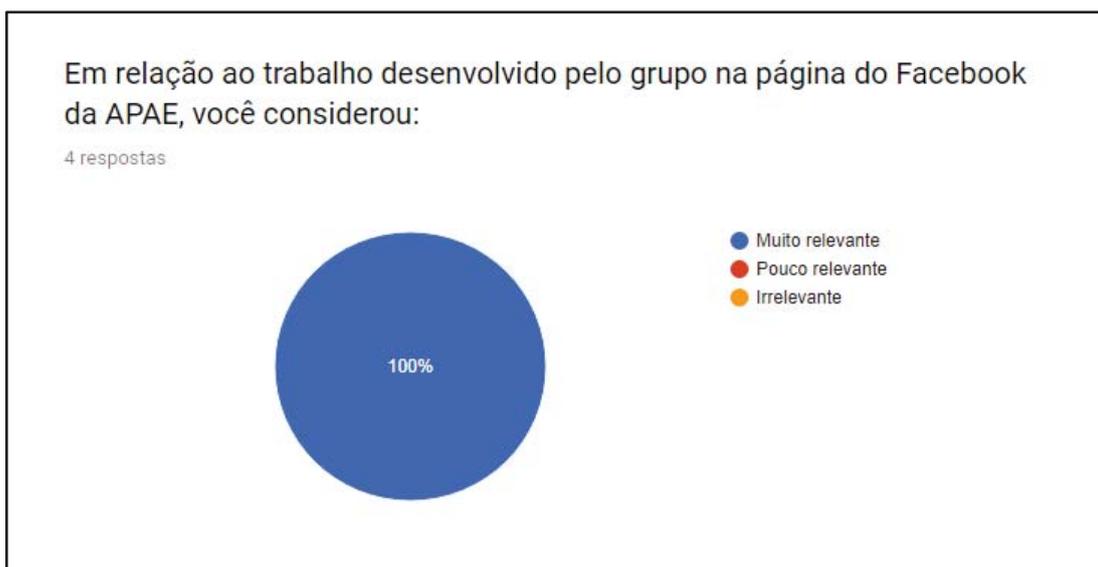
Estas comparações simples demonstram a importância da comunicação para instituição. Além disto, a importância de esta ser realizada com qualidade e por pessoas que possuem conhecimentos para tal função. É importante levar em consideração, antes de

<sup>5</sup> Número de pessoas para as quais as publicações foram exibidas. Os índices mostram quantas pessoas efetivamente visualizaram as publicações, independente se interagiram ou não com ela.

pensar na publicação, que os conteúdos do Facebook chegam ao público sem investimentos financeiros. Portanto, tem de ser atrativas e que chamem a atenção.

## 8 FEEDBAK DA INSTITUIÇÃO

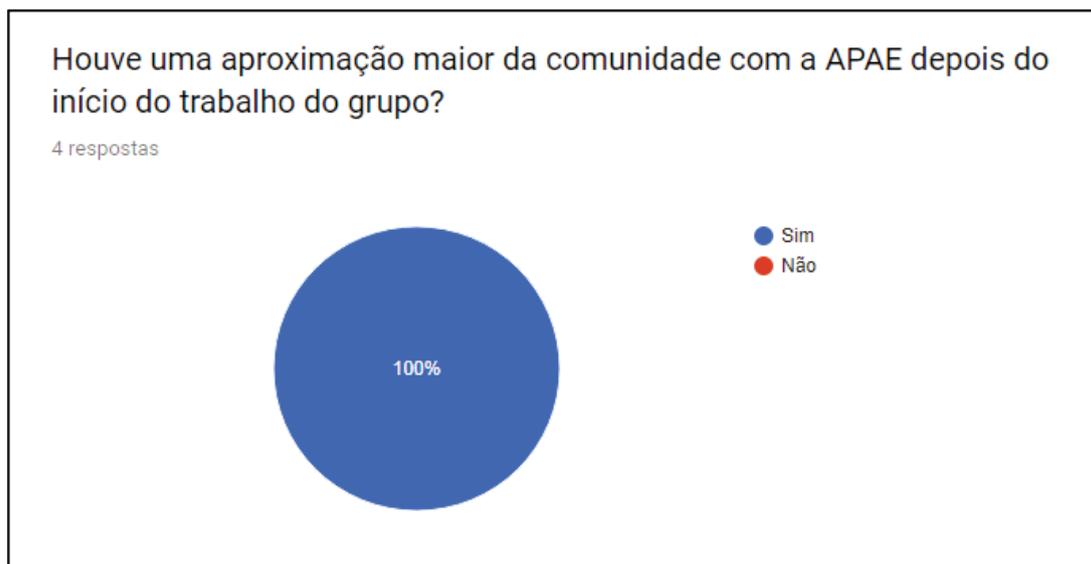
Ao findar o trabalho, foi aplicado um questionário com os membros da diretoria da APAE. As 6 perguntas foram respondidas por quatro pessoas que comprovam a feticidade do projeto. As perguntas e respostas foram as seguintes:



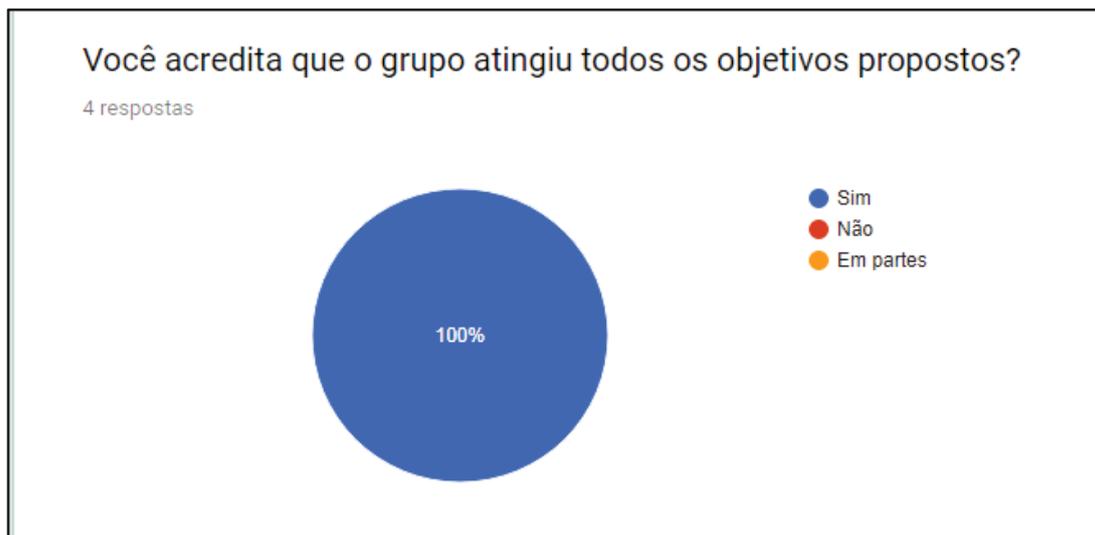
**Figura 22:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.



**Figura 23:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.



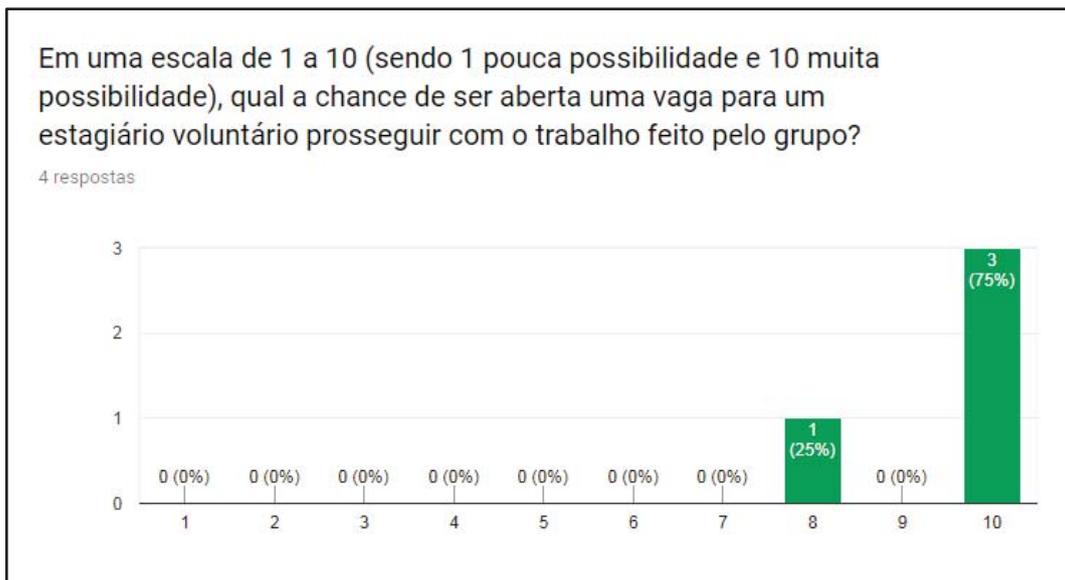
**Figura 24:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.



**Figura 25:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.



**Figura 26:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.



**Figura 27:** print de tela onde consta o gráfico final das respostas da questão.

Com base nestes dados, pode-se compreender que muitos dos objetivos foram atingidos.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste trabalho de Conclusão de Curso, foram testados alguns aspectos na esfera do jornalismo digital. A começar pela identidade visual que se procurou dar à página da APAE de Tapejara, no Facebook.

Como destacado no conteúdo do trabalho, a APAE é uma entidade que atende 143 pessoas com deficiência intelectual e outras associadas, entre elas, Síndrome de Down, Paralisia Cerebral, Deficiência Auditiva, Visual, Autismo e outros transtornos globais do desenvolvimento, sendo estes usuários provenientes também dos municípios de Ibiacá, Santa Cecília do Sul e Vila Lângaro. Somando-se, assim, 5 municípios atendidos pela APAE de Tapejara.

O diagnóstico apontou para uma carência que a APAE tinha, no quesito fluxo de informações, na página do facebook. A carência se dava por ser apenas uma pessoa a alimentar as publicações o que, por acúmulo de tarefas, acabava por não dar periodicidade as publicações. Por ser um elo de ligação entre a entidade e a comunidade assistida, a página no Facebook, foi a plataforma escolhida pelo grupo para desenvolver o trabalho de assessoria em comunicação. Suprindo esta carência que a instituição apresentava.

Para tal, foi desenvolvido um plano de ação que foi posto em prática após a aprovação da diretoria da APAE. Neste plano, constavam as ações que foram desenvolvidas pelo grupo no período de 31 de março à 18 de junho, como, por exemplo, visitas à sede da instituição, acompanhamento às atividades, gravações e edições de vídeo, padronização de cards, utilização de linguagem jornalística e periodicidade nas publicações. Estas atividades ajudaram a dar mais visibilidade à APAE unindo-a ainda mais à comunidade em que está inserida.

Além disto, esta nova forma de comunicação no Facebook trouxe um retorno bastante positivo para a página em si. Avaliando o número de pessoas alcançadas pelas publicações após a implementação da assessoria, constatou-se um aumento significativo nas interações e visualizações do público. Considerando que houve um crescimento na abrangência das postagens e no retorno positivo, dado pelos membros da direção, acredita-se que os objetivos do trabalho foram alcançados.

Comparando os resultados, foi possível perceber que a reformulação da maneira de publicar fez com que os posts tivessem um alcance maior que o retrospecto em que a página vinha. O que demonstra que uma publicação mais adequada à rede social faz a diferença e comprova aquilo que foi apresentado pelo grupo à diretoria, exemplificando com páginas de outras APAEs. Como não é possível investir financeiramente na página do Facebook da instituição, somente com publicações pensadas para o público é que são capazes de apresentar um resultado como as que foram expostas neste trabalho. A comunicação adequada é importante para todo o tipo de instituição.

No questionário enviado aos membros da diretoria, 100% avaliou como muito relevante o trabalho desenvolvido pelo grupo. Além deste fato, foi possível constatar que as pessoas que responderam o questionário puderam perceber a importância da comunicação para a entidade, o que comprova que mais um dos objetivos deste trabalho foi alcançado. Outro ponto apontado por meio desta pesquisa junto à diretoria da APAE, é que com o trabalho desenvolvido pelo grupo houve uma maior aproximação da comunidade para com a instituição. Isto se deve pelo trabalho de humanização por meio da comunicação que foi realizado, por ter sido apresentado “o outro lado” da APAE.

A conclusão definitiva do presente trabalho dar-se-á quando for possível que ele permaneça ativo na instituição. Isso será possibilitado na medida em que a instituição oficializar a criação de uma vaga permanente para estágio na área da comunicação, o que foi demonstrado interesse por parte da diretoria. Para dar segmento ao trabalho realizado pelo grupo somente com um acadêmico ou um profissional plenamente capacitado para tal, para que assim, a comunicação da APAE de Tapejara não retorne ao que era antes da implementação da assessoria de comunicação por meio deste trabalho de conclusão de curso. Para a APAE de Tapejara a aproximação com a comunidade é muito importante e isto só será possível por meio da comunicação.

Acredita-se que este projeto foi de extrema valia. Alcançando os objetivos propostos, o trabalho realizado pelo grupo auxiliou verdadeiramente a APAE de Tapejara e melhorou de forma significativa a comunicação da instituição, o que foi comprovado ao longo deste relatório. Com o feedback positivo por parte da diretoria da APAE, finda-se este projeto com a esperança de que este trabalho iniciado seja levado adiante.

**BIBLIOGRAFIA**

Estatuto da APAE de Tapejara, 2015.

Manual de Identidade Visual da Rede APAE – volume 4, 2010.

Regimento da APAE de Tapejara, 2015.