



EdUCA COMUNICA: CONHECIMENTO, CUIDADO E CONVIVÊNCIA

Márcia de Oliveira Pinto

Doutora em Linguística Aplicada e Professora da UERN

RESUMO

O projeto de extensão EdUCA Comunica nasce com o objetivo de ser um espaço de voz e vitrine da comunidade que é assistida pela Escola de extensão da UERN, a EdUCA, através de um planejamento de comunicação, com ênfase nas redes sociais e na assessoria de imprensa. O projeto possibilita que a comunidade tenha acesso pleno à informação, de forma fácil, acessível e célere no que concerne aos cursos, atividades e ações de extensão que são oferecidos e desenvolvidos pela EdUCA, no âmbito do Campus Avançado da UERN em Natal/RN. Ademais, com os canais de comunicação (Facebook, Instagram e WhatsApp) ativos nas redes sociais, para além da informação qualificada, promove-se também a divulgação dessas ações de extensão de forma incalculável, considerando o ilimitado alcance que as redes sociais podem atingir com a visibilidade inquestionável da internet. Outrossim, com o desenvolvimento do projeto, a comunidade extensionista ganhou um espaço de registro e abrigo, criando um vínculo de afetividade, memória, empoderamento e representatividade.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Redes Sociais. Assessoria de Imprensa. Comunidade.

EdUCA COMUNICA: KNOWLEDGE, CAREFULNESS AND INTERECTION

ABSTRACT

The EdUCA Comunica as an extension project was born intending to be a space for voice of the community that is assisted by the UERN Extension School, EdUCA, through a communication planning, with emphasis on social media and press office. The project allows the community to have full access to information, in an easy, accessible and fast way regarding the courses, activities and extension actions that are offered and developed by EdUCA, within the scope of the Advanced Campus of UERN in Natal/RN. Furthermore, with communication channels (Facebook, Instagram and WhatsApp) on social media, in addition to qualified information, the dissemination of these extension actions is also promoted in an incalculable way, considering the unlimited reach that social media can reach with the unquestionable visibility of the internet. Furthermore, with the development of the project, the extension



community gained a space for registration and shelter, creating a bond of affection, memory, empowerment and representation.

KEYWORDS: Communication. Social media. Press office. Community.

INTRODUÇÃO

A Escola de extensão da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – EdUCA – foi criada em 2017 e é o setor administrativo responsável por organizar, promover e gerenciar a oferta de cursos e atividades que são oferecidas para a comunidade voltadas prioritariamente à promoção e difusão de ações nas áreas de Artes e cultura, Esporte e lazer, Tecnologia e inclusão digital, Saúde e qualidade de vida, em consonância com a Política Nacional de Extensão Universitária. Ademais, a EdUCA é responsável pelo suporte administrativo, técnico e pedagógico necessário para que as atividades extensionistas no Campus da UERN em Natal possam acontecer.

É no espaço do Complexo Cultural da UERN (CCUERN) que a EdUCA funciona, na Avenida Dr. João Medeiros Filho, nº. 3419, no bairro Potengi, na Zona Norte da cidade de Natal/RN. Essa região, corresponde à maior das quatro regiões da cidade de Natal, composta por sete bairros e vizinha do município de Extremoz/RN. De acordo com o censo 2010 do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a região apresentava 303.543 habitantes, correspondendo a 37,77% da população de Natal, distribuídos em 86.484 domicílios (NATAL, 2017). Apesar do imenso crescimento populacional, a Zona Norte ainda carece de equipamentos desportivos e culturais e de acesso a serviços públicos efetivos e de qualidade.

Com a criação da EdUCA em 2017, as ações extensionistas e formativas na UERN ganham força a partir do histórico de experiência que a UERN já possuía na zona norte de Natal, desde o ano 2010, quando passou a administrar o Complexo Cultural e desenvolver um importante papel social nesta região.

Seus cursos estão articulados com as demandas sociais, sendo oferecidos segundo princípios e finalidades da educação cidadã, profissional, inovadora e tecnológica, com ênfase na produção, no desenvolvimento e na difusão da cultura e dos conhecimentos científicos e tecnológicos e tem como objetivo estimular, administrar e executar a oferta de cursos de formação nos níveis de iniciação, atualização e treinamento/qualificação profissional.

A Escola da UERN, como também é denominada, se edifica no compromisso social fundamentado nos valores do *Conhecer, Cuidar e Conviver* e com base nesses pilares norteadores, serve, especialmente, mas não apenas, à esta população da zona norte da capital, ofertando cursos de extensão semestrais para pessoas de 8 a 80 anos de idade. A cobrança de taxas de matrícula e mensalidades segue a Resolução nº 03/2018 – CD que normati-

za e define os valores, bem como processo e condições de isenção de taxa. Importante destacar que os recursos obtidos pela prestação dos serviços de que trata a resolução são aplicados no custeio e no investimento do próprio CCUERN.

O projeto EdUCA Comunica nasce com o objetivo de desenvolver um planejamento de comunicação para melhor atender esse público que já é assistido pelos cursos que são ofertados semestralmente. Sabemos que o planejamento estratégico da comunicação é capaz não só de promover as ações de extensão que são realizadas pela EdUCA, como também de fortalecer ainda mais o diálogo necessário entre a universidade e a sociedade, potencializando essas ações culturais e sociais oportunizadas pelos cursos de extensão da Escola da UERN, pautado nos anseios e necessidades da comunidade.

A princípio desenvolvemos um projeto piloto em julho de 2018, focado na observação e no levantamento de informações de forma geral. De imediato identificamos as fragilidades e lacunas existentes no processo de comunicação. Com base nas hipóteses levantadas e no sucesso do projeto piloto, institucionalizamos, pela primeira vez o projeto em 2019, e desde então, temos tido êxito na aprovação e institucionalização nos anos seguintes, em 2020, 2021 e 2022.

Com algumas ações simples de comunicação melhoramos o diálogo com a comunidade externa, mas também interna que, por incrível que pareça, ainda desconhecia as atividades desenvolvidas pela EdUCA.

Com o desenvolvimento deste projeto foi possível promover e apoiar ações para o fortalecimento do diálogo necessário entre a Universidade na figura da EdUCA e a sociedade atendida por ela. Ademais, temos contribuído para a formação acadêmica e cidadã, promovendo integração de saberes para a construção do conhecimento e fortalecimento do trabalho desenvolvido pela EdUCA no fomento à extensão universitária.

COMUNICAR É “FAZER PARTICIPAR!”

A elaboração de um planejamento de comunicação exige mais que o conhecimento teórico e criterioso dos métodos e estratégias disponíveis. É preciso conhecer e entender o assessorado e estar aliado com ele para buscar as melhores ações de comunicação e alcançar os resultados esperados. É necessário estar em comunhão com a missão, os valores e a visão da instituição assessorada; é preciso ser parte, vestir a camisa e focar na necessidade do assessorado.

A construção de uma comunicação eficaz é a base fundamental para o bom relacionamento com o público interno e externo. Comunicar é uma ação que vai além do ato de passar uma informação adiante, ela exige qualificação e competência para seu exercício adequado. Kopplin e Ferraretto

(2001, p.11) explica que a assessoria de comunicação “presta um serviço especializado, coordenando as atividades de comunicação de um assessorado com seus públicos e estabelecendo políticas e estratégias”.

Para Bordenave (1982, p.19), “a comunicação é uma necessidade básica da pessoa humana, do homem social”. O Dicionário de Comunicação de Rabaça e Barbosa (2001, p.155) cataloga algumas definições cujo confronto nos permite conhecer diferentes abordagens:

As abordagens são diversas [...] algumas tratam da comunicação apenas entre seres humanos, outras apontam para questões mais abrangentes, como a comunicação homem/animal, homem/máquina, máquina/máquina, e há definições com ênfase no receptor, nas intenções do emissor [...].

O filósofo Aristóteles definiu o estudo da retórica (comunicação) como a procura de “todos os meios disponíveis de persuasão”. Para ele, a meta principal da comunicação seria a persuasão. Mas, para além desta compreensão, é possível refletir o conceito da comunicação também a partir da noção etimológica elencada por Rabaça e Barbosa (2001, p. 157) e da qual partilhamos:

Como diz Wilbur Schramm, quando nos comunicamos, tratamos de estabelecer uma comunidade, isto é, tratamos de compartilhar informações, ideias, atitudes. Sérgio Luiz Veloso endossa ao afirmar que Comunicação é fazer participar, é trazer para a comunidade o que dela estava isolado.

Neste sentido, subscrevemos com os autores em relação a noção expressa na origem da palavra *comunicação* que aduz essa ideia de comunhão, comunidade, estabelecendo o sentido de comunhão, de “fazer participar” da comunidade, através do intercâmbio de informações. É justamente nessa acepção que nasceu o projeto EdUCA Comunica para fazer comunicar, em comunhão, as ações desenvolvidas pela Escola de Extensão da UERN – EdUCA. E pela comunicação partilhada, ser um espaço de diálogo entre a EdUCA e a sociedade, considerando a grande demanda de comunicação que ela emana e exige, reflexo do extenso público que atende e da diversidade de atividades que são oferecidas, promovidas e desenvolvidas a cada semestre, o que rende resultados incalculáveis para além do fomento às ações de extensão e fortalecimento do diálogo da universidade com a sociedade.

Preceitua o Art. 1º da Resolução 14/2017 CONSEPE que “A Extensão Universitária, sob o princípio constitucional entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre a universidade e outros setores da sociedade.” Neste sentido, o projeto EdUCA Comunica se alicerça na construção de uma atividade de extensão que busca responder às deman-

das advindas da comunidade externa, matriculada nos cursos que são oferecidos pela EdUCA. Para além dos benefícios diretos, gerados pelos cursos, esta comunidade busca também informações específicas sobre calendário de matrículas, taxas, eventos, atividades extras, dúvidas, bem como espaço de relacionamento e convivência, inclusive no contexto virtual, através dos registros audiovisuais nas postagens disponíveis nas redes sociais.

Nesta era que vivemos de redes sociais, o trabalho de uma assessoria de comunicação deve se pautar pelo acesso rápido e eficiente da informação e na visibilidade estratégica que as redes possibilitam. Com o desenvolvimento do Projeto EdUCA Comunica foi possível fortalecer e consolidar esses canais de comunicação com a comunidade interna e externa da UERN através da manutenção e do gerenciamento das redes sociais e na produção de pautas jornalísticas para a Agência de Comunicação da UERN e para a imprensa local, gerando conteúdo informativo relevante e registrando também a memória dessas ações e dessa história.

Para atender adequadamente a esta demanda, o primeiro passo dado foi identificar, avaliar e atualizar todos os canais de comunicação da EdUCA e com base nisso, traçar o planejamento de comunicação em consonância com as demandas do setor.

Atualizamos a conta do facebook (@uern.educa.natal) que já existia, criamos a conta do Instagram (@educauernoficial) e fizemos um levantamento de pautas jornalísticas, a partir de nossa vivência cotidiana nas atividades de extensão. Organizamos o gerenciamento das redes sociais de segunda a sexta feira, em horário de expediente com alimentação diária de informações, conforme características de cada canal e de acordo com a demanda da Coordenação Administrativa e da Coordenação Acadêmica da EdUCA.

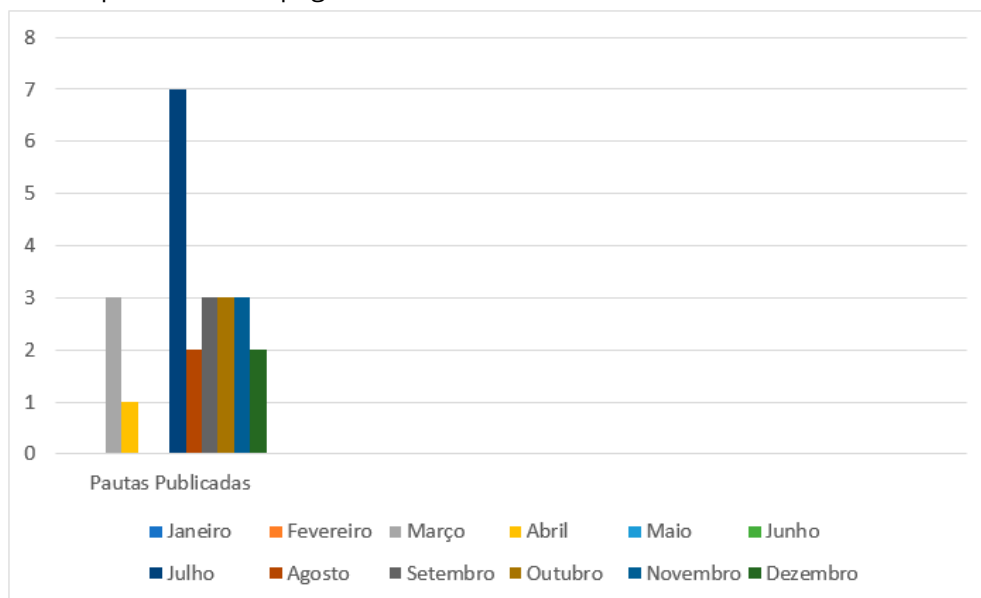
A metodologia adotada para executar as ações definidas pelo planejamento de comunicação seguiu conforme cronograma de ações elaborado no início de cada ano do projeto, conforme demandas do momento e do planejamento semestral realizado pela EdUCA.

Atualmente, a EdUCA possui perfil no Facebook (@uern.educa.oficial), criado em 13/08/2018, com 5.601 seguidores. No Instagram (@educauernoficial), criado em 15/10/2018, com 2.031 seguidores e uma conta de WhatsApp: (84) 99165-7334, criada em 06/08/2018 com duas listas de transmissão.

O planejamento de comunicação priorizou apresentar sempre a informação de forma célere e qualificada de tudo que estivesse acontecendo na EdUCA, tanto através das redes sociais, como também via portal de notícias da UERN, promovendo a divulgação de informações importantes com regularidade, o que antes do projeto não acontecia. Para exemplificar, em julho de 2018, ainda no formato piloto, quando o projeto iniciou, conseguimos publicar na página da UERN em apenas um mês, mais notícias do que em todo o semestre anterior, conforme demonstra na figura I:



Figura 1 - Pautas publicadas na página da UERN



Fonte: Site UERN, 2018.

Nos meses seguintes, mantivemos uma média mensal de publicações e desta forma, criamos um ritmo frequente de informações e conseguimos responder com agilidade as demandas oriundas da comunidade via redes sociais. Ademais, os stories do Instagram, possibilitaram que pudéssemos compartilhar diariamente as ações desenvolvidas pela Escola da extensão.

Este fluxo de informações, trouxe para as redes sociais da EdUCA, além de seguidores, um novo espaço de convivência, especialmente quando, no mês de abril de 2020 tivemos as atividades presenciais suspensas em decorrência do contexto da pandemia do Covid - 19, conforme portaria 346/2020 - GP/FUERN na UERN.

Impossibilitados da convivência presencial, o atendimento ao público passou a ser exclusivamente por meio de canais eletrônicos e, neste sentido, o projeto atuou intensamente na comunicação com a comunidade através das redes sociais. O público migrou intensamente para o ambiente virtual e nesta ocasião, o papel da EdUCA precisou se adequar a realidade imposta na busca de ações de informação, conscientização e alento, diante do contexto pandêmico. Neste sentido nasce *O Bate-papo conectado*, uma ação que teve como objetivo promover a saúde física e mental através de encontros virtuais via plataforma do Google Meet. Semanalmente um convidado apresentava um diálogo sobre uma temática específica relacionada ao contexto de ações da EdUCA. Da mesma forma, tivemos o Plantão EdUCA, três vezes na semana, para atender on-line aos alunos, oferecendo dicas, orientações, instruções, desafios, aconselhamentos e apoio emocional. Essas ações, desenvolvidas remotamente, necessitaram ainda mais do suporte e do apoio

de comunicação do projeto. Além do mais, os grupos artísticos da EdUCA, o Baobá, grupo de teatro e o Cinese, grupo de dança contemporânea, tiveram suas ações virtuais, mais do que nunca, fortalecidas pela divulgação promovida pelas redes sociais da EdUCA gerenciada pelo projeto, reforçando a máxima de que a arte nos salva e ao longo da história da humanidade, ela é sempre ferramenta de luta, esperança, deleite e alívio.

É mister destacar que essas atividades, ainda que intempestivamente, no contexto remoto, transcorreram com tranquilidade e essa comunidade externa, neste período, precisou, ainda mais, do diálogo entre a universidade e a sociedade e, neste sentido, desempenhamos um papel fundamental de não romper este vínculo, mesmo em decorrência do isolamento social.

Deste modo, as atividades desenvolvidas na Escola de Extensão da UERN, necessitaram ainda mais do apoio e acompanhamento das atividades propostas por este projeto durante o contexto do difícil cenário que enfrentamos com a Pandemia da COVID-19. O projeto EdUCA Comunica provou o relevante papel que desempenha levando informação à comunidade e, estabelecendo com esta, uma relação de confiança e diálogo. Para além dos benefícios gerados pelos cursos ofertados pela EdUCA, esta comunidade que atendemos, além das informações específicas sobre os cursos ofertados, busca também um espaço de relacionamento e convivência, inclusive no contexto virtual, através dos registros audiovisuais nas postagens nas redes sociais, o que se revelou imprescindível no período de isolamento social.

CONCLUSÃO

A UERN atua fortemente na formação acadêmica de forma ampla, democrática e acessível. No Campus Avançado de Natal, essa atuação ganhou notoriedade ostensiva através de sua vocação extensionista por excelência, oportunizada pela promoção, difusão e acessibilidade da convivência social da Escola de Extensão da UERN, a EdUCA.

Este relacionamento entre a universidade e a sociedade é de responsabilidade da extensão universitária que estende a universidade para além dos seus muros, integrando a comunidade, construindo conhecimentos e gerando resultados profícuos, cada vez mais importantes e necessários para a inserção dos sujeitos e sua formação cidadã a partir das intervenções sociopedagógicas na comunidade. É assim que se constrói uma universidade pública de qualidade, articulada com o ensino, a pesquisa e a extensão de forma indissociável.

No ano de 2019, a EdUCA foi responsável pelo maior número de alunos matriculados em cursos de extensão na UERN, conforme informação na página da instituição (UERN, 2019). No semestre 2019.1 foram ofertados mais de 30 cursos diferentes nas modalidades de Dança (320 vagas), Música (200 vagas), Teatro (140 vagas), Inclusão Digital (280 vagas) e Atividades físi-



cas (320 vagas). Sendo um total de 1.260 vagas para a comunidade. Ademais, vale ressaltar a criação, em 2018, de grupos artísticos e culturais, de iniciativas institucionais de extensão, de caráter permanente, que desenvolvem processos criativos nas áreas de teatro (Baobá), dança (Cinese) e música (Orquestra de Violões), envolvendo a comunidade universitária e a comunidade externa.

Esses números provam o potencial das ações desenvolvidas no Complexo Cultural da UERN em Natal e com ele, aumenta também a necessidade de comunicação dessa comunidade, refletindo a busca natural e legítima por informação, especialmente se consideramos o contexto globalizado e virtual em que estamos inseridos.

O projeto EdUCA Comunica nasce para atender esse vasto público e, concomitante a isso, divulgar e promover a EdUCA, considerando a missão da Pró-reitoria de Extensão (Proex) de “Fomentar uma formação acadêmica-profissional-humana pautada na dialogicidade, no respeito às diferenças, no diálogo entre saberes científicos e do cotidiano, por meio da relação com a sociedade”, faz-se crucial estabelecer canais de comunicação eficientes e qualificados para realizar a mediação necessária entre a universidade e a sociedade, enquanto diretriz essencial da extensão.

O acesso cotidiano e pleno à informação e o diálogo permanente com a comunidade externa, através das redes sociais, é fundamental para a manutenção de nosso público e para a prestação de serviço que a EdUCA realiza junto à comunidade, no que concerne aos cursos, atividades e ações oferecidos e desenvolvidos pela UERN, nas áreas de Artes e cultura, Esporte e lazer, Tecnologia e inclusão digital, Saúde e qualidade de vida, bem como o suporte administrativo, técnico e pedagógico.

Em julho de 2018, quando o projeto iniciou, o resultado já apresentou um número expressivo. Em apenas um mês publicamos 7 matérias na página na UERN e nos meses seguintes mantivemos uma média de publicação mensal significativa em relação ao semestre anterior ao projeto. No semestre de 2018.1, 4 matérias foram veiculadas sobre a Escola de extensão da UERN na página institucional. No semestre seguinte, 2018.2, após a atuação do projeto, tivemos um total de 18 matérias e a conta do Instagram criada.

Em 2019, os números foram extremamente significativos: 40 matérias sobre a EdUCA foram veiculadas. E o número de seguidores no Instagram chegou a 540 no final do ano.

Já em 2020, mesmo com a suspensão das atividades presenciais, tivemos 21 matérias publicadas e o número de seguidores no Instagram triplicou, em dezembro tínhamos 1.817.

Em 2021, ainda com as atividades institucionais suspensas, publicamos 16 matérias e mantivemos o número de seguidores em 1.817. Agora em 2022, no primeiro semestre tivemos apenas 2 matérias publicadas em decorrência da paralisação das atividades de extensão, entretanto o número de seguidores no Instagram continua em ascensão: somos, atualmente, 2.031 seguidores.



Com esses dados é possível mensurar a importância do projeto para a visibilidade das ações de extensão, bem como para a própria comunidade que se reconhece neste espaço virtual e busca ele para informação e convivência.

AGRADECIMENTOS

A equipe da Escola de Extensão da UERN e seus grupos artísticos, Baobá e Cinese, pela disponibilidade em colaborar com o projeto.

REFERÊNCIAS

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é comunicação?** Rio de Janeiro: Brasiliense, 1982.

LAGE, Nilson. **Estrutura da notícia**. 5. ed. São Paulo: Ática, 2004.

KOPPLIN, Elisa; FERRARETTO, Luiz Artur. **Assessoria de Imprensa: teoria e prática**. Porto Alegre: Editora Sagra Luzzatto, 2001.

NATAL. Prefeitura de Natal. **Revisão Plano diretor de Natal**, 2017. Natal: Secretaria Municipal de meio ambiente e urbanismo, 2017. Disponível em: <https://planodiretor.natal.rn.gov.br/anexos/estudos/CONHE%C3%87A%20MELHOR%20SEU%20BAIRRO%20-%20ZONA%20NORTE.pdf> Acesso em 19 maio 2022.

PENA, Felipe. **1000 perguntas: jornalismo**. Rio de Janeiro: Rio, 2005.

RABAÇA, Carlos; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de Comunicação**. 5.ed. Editora Campus, 2001.

ROSSI, Clóvis. **O que é jornalismo?** São Paulo: Brasiliense, 1995.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (UERN). **Resolução nº 14 de 29 de março de 2017**. CONSEPE. Aprova o regulamento geral da extensão da UERN. Disponível em: 0067resolucao_n0_14_2017__consepe__aprova_o_regulamento_geral_da_extensao_da_uern_e_revoga_resolucoes.pdf. Acesso em: 25 jul. 2022.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (UERN). **Resolução nº 03 de 28 de fevereiro de 2018**. Conselho Diretor. Define valores de matrículas e mensalidades em cursos e atividades do complexo cultural da UERN. Disponível em: 0067resolucao_n0_2018_03__cd__define_valo-



res_de_matricula_e_mensalidades_dos_cursos_do_complexo_cultural.pdf (uern.br) Acesso em: 25 jul. 2022.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (UERN). **Portaria nº 346 de 15 de março de 2020. GP/FUERN.** Estabelece, no âmbito da FUERN, orientações acadêmicas e administrativas quanto às medidas de proteção e prevenção para o enfrentamento da pandemia decorrente do coronavírus (COVID-19). Disponível em: Portaria-346-2020-GPFUERN.pdf. Acesso em: 25 jul. 2022.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (UERN). **UERN em Números.** Disponível em: <http://www.uern.br/uernemnumeros/default.asp?item=uern-numeros-ensino> Acesso em: 31 out. 2019.

