

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO ABCPÚBLICA

FORMATOS

A Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública) tem, entre seus objetivos estatutários, fomentar o aprimoramento profissional de quem atua nas diversas áreas de comunicação dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos três níveis da Federação, bem como dos comunicadores que exerçam atividades em associações, instituições de ensino, conselhos federais/regionais e organizações sociais.

A qualificação profissional adequada para a interface dos profissionais de comunicação com a população irá contribuir para maior eficácia da comunicação e atenção especial às necessidades informativas trazidas pela sociedade em uma sociedade multimídia.

A ABCPública está envolvida na oferta de cursos de capacitação de curta e longa duração, em formatos diversos:

- ✓ *on line* e/ou presencial
- ✓ carga horária e número de módulos a definir (a partir das necessidades do proponente)
- ✓ capacitação em parceria com outras organizações, instituições e universidades

Considerando os fatores logísticos e que impactam o orçamento e o fato do fácil acesso a ferramentas para capacitação *on line* (virtual), a ABCPública está adaptada para oferecer cursos de educação à distância.

A formação conta com material didático de apoio (e-books, apostilas, apresentações, textos etc.).

As competências exigidas pelos comunicadores estão em processo intenso de transformações, em virtude da presença de novas tecnologias e processos de construção e divulgação de informações (por exemplo, jornalismo de dados, etc.). Tem ainda, o desafio concreto de atender demandas legais, seja por novas arcabouços jurídicos (LGPD), seja para consolidar leis antigas (LAI-Acesso à Informação).

Público-alvo:

- a. Profissionais da Comunicação que atuam em órgãos públicos ou empresas públicas, além de interessados na área;
- b. Profissionais da Comunicação de órgão público ou empresa pública específica (*in government*);

- c. Assessores de comunicação nas Prefeituras, Assembleias legislativas e Câmaras de Vereadores
- d. Técnicos e Assessores de Comunicação do Judiciário, Tribunais de Conta e do Ministério Público
- e. Gestores Públicos das esferas: Federal, Estadual, Municipal, dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e Empresas Públicas.
- f. Técnicos e Assessores de Comunicação em Conselhos regionais e federais, Sindicatos, Associações e organizações sociais
- g. Técnicos e Assessores de Comunicação das Forças Armadas

A Associação atua na oferta de módulos para cursos “*in government*” – *on line e/ou presencial* - cujo desenho apresenta as seguintes opções (importante: outros módulos e instrutores podem ser agregados na oferta):

1. MÓDULO Comunicação Pública na prática

Abordagem teórico-prática sobre Comunicação Pública, diferenciando-a de Comunicação Governamental e Comunicação Política. Aspectos relacionados à interface entre Comunicação Pública e Comunicação Organizacional, bem como os desafios do estabelecimento de diálogo no contexto marcado por conflitos, controvérsias, *fake news* e manifestação de opiniões divergentes. A disciplina combina teoria e prática para aprimorar a comunicação voltada para o exercício da cidadania e a promoção de serviços públicos eficazes. Serão exploradas estratégias e técnicas para engajar cidadãos, promover a transparência e melhorar a eficiência comunicativa. O curso proporcionará ferramentas essenciais para aprimorar a qualidade e o impacto da comunicação pública, com foco em servir a sociedade de maneira mais efetiva e inclusiva.

Conteúdo-base:

- Comunicação Pública: diferenças e interseções com a comunicação Governamental e Comunicação Política
- Comunicação com o cidadão
- Desafios da Comunicação Pública no ambiente polarizado
- Planejamento e Gestão da comunicação voltada para o cidadão

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

2. MÓDULO Gestão de relacionamento digital com o cidadão

A Interface da comunicação e dos gestores públicos com a Gestão de Conhecimento e o Marketing de Relacionamento em organizações governamentais. A busca pela qualidade nas plataformas e canais públicos com demandas e interesses de um cidadão cada vez mais exigente, crítico e ativo. Interfaces e abordagens para satisfação plena da população na interface com o Estado. O curso proporciona uma compreensão profunda do papel que a tecnologia digital desempenha na melhoria do relacionamento entre as entidades públicas e os cidadãos. São abordadas estratégias de comunicação digital, uso de redes sociais, transparência e prestação de serviços digitais, os desafios éticos e legais inerentes a essa interação. O aluno ficará preparado para avaliar, projetar e implementar estratégias eficazes de relacionamento digital com os cidadãos no ambiente público

Conteúdo-base:

- Conceitos de Gestão do Relacionamento, Comunicação Pública e conhecer os públicos;
- Conceitos de Marketing de Relacionamento e estudo de caso;
- Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento;
- Governo Digital;
- Público e Diversidade;
- *Haters*;
- Relacionamento coletivo e relacionamento individualizado;

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

3. MÓDULO: Linguagem Simples

A Linguagem Simples é uma técnica de escrita e um movimento social que defende o direito de o cidadão entender as informações prestadas por órgãos públicos. O objetivo é tornar textos fáceis de compreender já na primeira leitura, mantendo a correção técnica. Ao permitir a pronta compreensão de informações, a técnica evita retrabalho do agente público e economiza recursos, uma vez que reduz o tempo e o pessoal destinados a responder perguntas do público externo que chegam por telefone, e-mail e pedidos da Lei de Acesso à Informação. O movimento surgiu nos anos 40 na Inglaterra e nos Estados Unidos, e hoje está presente de forma normatizada em mais de 50 países. No Brasil, há diversas iniciativas estaduais e municipais sobre o tema. Algumas leis federais determinam que os órgãos públicos se comuniquem em linguagem compreensível para o cidadão comum:

- Lei de Acesso à Informação
- Lei Brasileira de Inclusão
- Lei Geral de Proteção de Dados
- Lei do Governo Digital
- Lei dos Direitos do(a) Usuário(a) do Serviço Público

As duas últimas tratam sobre o uso das técnicas de Linguagem Simples. Em São Paulo, foram instituídos em 2019 o Programa Municipal de Linguagem Simples e, em 2020, a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta.

Conteúdo-base:

- Panorama normativo e prático da Linguagem Simples no Brasil e no mundo
- Perfil de alfabetismo do cidadão brasileiro
- Usabilidade e leitura
- Processo de trabalho para a reescrita em Linguagem Simples
- 12 diretrizes de Linguagem Simples, com exemplos internos e externos
- Oficina prática de reescrita de texto

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

4. MÓDULO: Comunicação estratégica e estratégia em comunicação

Um dos principais desafios dos comunicadores da área pública é atuar estrategicamente em um ambiente instável, com excesso de demandas e estruturas reduzidas. O curso busca apresentar a comunicação estratégica, seus conceitos, pressupostos e formas de operação.

Também vai discutir formas de ser mais eficiente e ativo na gestão e operações da comunicação pública, inclusive na relação com os gestores. Curso projetado para aprimorar sua capacidade de desenvolver e aplicar estratégias de comunicação eficazes. Ele irá incentivar a reflexão crítica sobre as melhores práticas da comunicação cotidiana, combinando teoria, discutindo casos e aplicação prática. Exploraremos como a comunicação pode ser usada para alcançar objetivos estratégicos, melhorar a eficiência do serviço e aumentar a informação e a interação com o público. O curso oferece apoio para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades necessárias para liderar e aprimorar a comunicação estratégica em ambientes públicos, inclusive nas relações com a imprensa.

Conteúdo-base:

- Comunicação Estratégica: características que definem
- Como tornar uma comunicação efetivamente estratégica
- A atuação do profissional de comunicação pública
- Estratégia: o que define; como pensar estrategicamente
- Estratégia e Planejamento: compreendendo as diferenças
- Estratégia de Comunicação na prática: Diagnóstico; Concepção; Execução; Gestão.
- Estudo de casos de uso de estratégia em crises, relações com imprensa, planejamento, ações especiais, comunicação interna.

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

5. MÓDULO Gestão de riscos e crises em comunicação pública

Crise é pauta permanente no setor público. Há aquelas pequenas crises, diárias, como as de grande proporção, impacto e consequências. O que dizer, o que fazer em uma sociedade onde a comunicação é veloz e permeada de narrativas distorcidas (*fake news*)? Se é impossível prever tudo, quais ferramentas e instrumentos podem ser aplicados para mapear os pontos sensíveis e as fraquezas organizacionais que, de modo latente, ou abruptamente, fazem as crises testarem a reputação institucional dos órgãos públicos. Gestão de crise é, em primeiro lugar, gestão e prevenção de riscos.

Conteúdo-base:

- Estudo de Caso: apresentação do caso voo TAM 4054, acidente em Congonhas, SP, em 2007, situação enfrentada pelo comitê de crise da equipe de comunicação da Secom da Presidência da República;
- Conceitos: risco e matriz de impactos; premissas e desafios de comunicação pública para gestão de riscos e crises (um pouco de conceitos);
- Crises e riscos na prática: novos estudos de caso da administração pública (caso Brumadinho, Covid-19);
- 10 coisas importantes para saber sobre gestão de crises no setor público (abordagem a partir de situações práticas);
- O escândalo político e a comunicação pública: a dimensão da política (e do escândalo político) nas crises de reputação;
- Instrumentos estratégicos: de prevenção e controle: mapa de oportunidades e riscos;
- Por que alguns planos não funcionam? Afinal, os planos de prevenção funcionam? uma abordagem a partir de *compliance*, integridade e comunicação; orientações e desafios profissionais (uma roda de questões, dúvidas e contribuições dos alunos);
- Recomendações de leituras e considerações finais.

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

6. MÓDULO: Comunicação interna no serviço público

A adoção de estratégias eficazes de comunicação interna faz com que servidores e autoridades aumentem o envolvimento e comprometimento com a instituição, gerando reflexos positivos para a sociedade, que usufrui dos serviços prestados pelo órgão. O curso pretende oferecer meios para a área de comunicação social possa criar um plano de ação efetivo de comunicação interna dentro de instituições públicas. Ele vai explorar estratégias e técnicas para melhorar a cooperação interdepartamental, promover a cultura organizacional, e aumentar o engajamento dos funcionários. O curso também abordará o papel da comunicação interna na execução de políticas públicas e na promoção de uma governança eficaz. Ao concluir o curso, o aluno estará equipado para liderar esforços de

comunicação interna que promovem um ambiente de trabalho produtivo e coeso com foco no cidadão.

Conteúdo-base:

As organizações públicas de dentro para fora e de fora para dentro

- Por que comunicação interna precisa ser prioridade;
- Cultura organizacional e seus impactos na prestação dos serviços;
- Marca, atendimento e relacionamento;
- Desafios de engajar servidores públicos;
- Rádio peão: como lidar;
- Influenciadores internos;
- A construção da noção de interdependência e do senso de propósito.

Estratégias de comunicação interna

- Dimensões e quadrantes da comunicação interna;
- O papel da liderança;
- Como fazer a comunicação interna ganhar importância;
- Planejamento de comunicação interna;
- Pesquisa, diagnóstico e medição de resultados.

Comunicação interna na prática

- O que funciona e o que não funciona em CI;
- Que meios utilizar;
- Linha editorial, linguagem e tom de voz;
- Como criar conteúdo relevante;
- Redes sociais, diálogo e interação com o público interno.

Crises em comunicação interna

- Como identificar e que medidas tomar;
- O que aprender com elas e como evitá-las.

Mão na massa: traçando ações específicas para a realidade de cada órgão.

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

7. MÓDULO: *Storytelling* com dados

Nos últimos anos, a gestão de pessoas tem sido completamente transformada por *People Analytics* e o uso de dados com estratégias que tragam mais maturidade para que as lideranças possam melhor atender a missão organizacional. A comunicação desse uso de evidências se tornou tão essencial que grandes empresas têm contratado *storytellers* para que todas as informações que precisam ser comunicadas o sejam de maneira efetiva

independente da sua complexidade e do nível de maturidade e conhecimento da sua audiência. No curso, o aluno irá descobrir como transformar dados brutos em histórias convincentes que impulsionam o conhecimento e a tomada de decisões. O curso se concentra em técnicas de visualização de dados, interpretação e comunicação eficaz de informações complexas. Um foco é criar narrativas baseadas em dados que engajam o público, ilustram tendências e destacam insights valiosos.

Conteúdo-base:

- Contrato de Aprendizagem –Regras e Pedidos
- Nuvem de palavras: expectativas – *mentimeter*
- Relacionar as Expectativas com os Objetivos
- Estabelecer marco conceitual
- O que é *Storytelling* com dados?
- Avaliar como técnicas de visualização podem melhorar o entendimento do resultado
- Apresentação de dados
- Avaliar como organizar apresentações com base nas técnicas de *storytelling* e psicologia da percepção
- Prática (aplicação do conteúdo em exercícios)

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

8. MÓDULO: Avaliação de processos e canais na comunicação pública

A comunicação estratégica não se limita ao planejamento e execução de ações ou campanhas e ao desenvolvimento de produtos ou canais de comunicação. Ela pressupõe, obrigatoriamente, a definição e operacionalização de instâncias de avaliação que permitam analisar a eficácia do esforço de comunicação. Isso significa indicar metodologias e instrumentos para avaliar estratégias, canais ou produtos de comunicação, em especial a realização de diagnósticos e auditorias de comunicação

Conteúdo-base:

- A avaliação em comunicação como processo estratégico
- A criação de uma cultura de avaliação: muito além das métricas
- A definição de indicadores qualitativos e quantitativos
- As etapas básicas de elaboração de diagnósticos e auditorias em comunicação
- Planejar e aplicar instrumentos para avaliar a eficácia dos canais
- Planejar e avaliar os portais institucionais
- Planejar e avaliar as salas de imprensa virtuais
- Avaliar a eficácia de publicações periódicas (newsletters, jornais e revistas)
- Como captar a percepção dos públicos estratégicos em relação à comunicação institucional
- O planejamento e realização de auditorias de presença e imagem na mídia

- A implementação dos resultados de diagnósticos e auditorias nas empresas e organizações públicas
- A capacitação dos comunicadores públicas para o esforço de avaliação

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

9. MÓDULO: Estratégias em relações com a imprensa

Relacionamento com a imprensa ainda é um processo fundamental para as organizações e um desafio crítico. Com as transformações no ecossistema de informação, há necessidade de atualizar as estratégias, de maneira a garantir a informação para sociedade, o relacionamento adequado com a imprensa e a qualidade da imagem da organização. O módulo busca contribuir para a qualificação e crescimento profissional dos participantes, capacitando-os para atuar de maneira proativa e estratégica na gestão e operacionalização da comunicação.

Conteúdo-base:

- Transformações no sistema de informação e a atuação do assessor de imprensa
 - Comunicação Pública e Relações com a Imprensa
 - Boas práticas em Assessoria de Imprensa: o que funciona e o que não dá certo
 - Estratégias e cases em assessoria de imprensa
 - Crises em relações com a imprensa
 - Capacitando porta-vozes institucionais
 - Elaboração de mensagens
- Discussão de questões apresentadas pelo grupo.

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

10. MÓDULO: Capacitação de porta-vozes do poder público

É hora de dar entrevistas, fazer uma *live* ou conversar com profissionais da mídia. Um certo nervosismo é natural, afinal, o gestor fala como representante do Poder Público. Como se tornar fonte credenciada para os jornalistas? Qual a postura? Quais os limites? Quais os cuidados com a fala e como dimensionar a repercussão? A interface dos diversos canais de comunicação com o Estado é frequente e requer técnicas e preparação.

Conteúdo-base:

Parte conceitual

- A liturgia que envolve representantes do poder público
- O dever do Estado de prestar contas e o direito social à informação
- A rotina do assessor em preparar porta-vozes
- Construção de mensagens-chave

Parte instrumental-prática

- Orientações básicas de fonoaudiologia
- Laboratório de rádio e televisão: simulação de entrevistas e técnicas úteis
- Laboratório de mídias impressas: simulação de entrevistas e técnicas úteis
- Laboratório de redes sociais: o ambiente digital e as manifestações do Poder Público
- Laboratório situações de crise: simulação de entrevistas e técnicas úteis
- Encerramento: os limites do *media training* e a vida como ela é

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

11. MÓDULO SEO: Como aumentar a relevância da organização no Google

SEO é um conjunto de técnicas que favorecem o aumento de relevância em ferramentas de busca, como o Google. Contribui para referenciar o site nas buscas orgânicas, otimizando os conteúdos para os públicos. A sigla significa *Search Engine Optimization* (otimização para mecanismos de busca). No contexto da comunicação pública, torna-se mais relevante considerando-se o orçamento limitado nas assessorias de comunicação.

Conteúdo-base:

- Conceito de *SEO*
- Importância das técnicas de *SEO*
- Técnicas de *SEO*
- Mensuração via *Analytics*
- Estudo de caso

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

12. MÓDULO Comunicação Pública - o que você precisa saber sobre contratações de serviços e legislação básica de comunicação (professor a definir)

Muito além das tarefas específicas de comunicação, o profissional na área pública tem o desafio de estar preparado para lidar com exigências legais da administração pública. O módulo oferece conteúdos básicos que possam instrumentalizar o comunicador público nas modalidades de contratação de serviços, construção de editais, acompanhamento e gestão de contrato, de modo a proporcionar segurança jurídica e integridade na interface com empresas prestadoras de serviços. O conteúdo será ajustado a partir das características específicas e necessidades detectadas nos diferentes órgãos da administração pública. Poderão ser oferecidas oficinas para produção de editais, especificações de um projeto básico, entre outras necessidades instrumentais (por exemplo, para gestores de contrato).

Conteúdo-base:

- Leis básicas que direta e indiretamente alcançam a Comunicação Pública: LAI, LGPD, Lei 12.232/2010 e Lei 14.356/2022 que dispõe sobre as normas gerais para licitação e contratação pela administração pública de serviços de publicidade prestados por intermédio de agências de propaganda)
- Legislação básica sobre a rede de emissoras de televisão e rádio
- Sistema de Comunicação Social do Poder Executivo Federal (SICOM) e sistemas estaduais de Comunicação – normas, objetivos, impactos
- Contratação de serviços de comunicação (modalidades e instrumentos)
- Contratação de serviços na prática (publicidade na mídia tradicional e nas redes sociais; patrocínio e eventos; agências de comunicação, vídeo/fotos; gráficas, agência e serviços digitais)
- Produção de editais: etapas, cuidados e como elaborar Projeto Básico
- Acompanhamento, controle e gestão de contratos de serviços de comunicação: pontos de atenção, deveres, obrigações e penalidades

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

13. MÓDULO: Comunicação pública especializada

Análise sobre a participação cidadã em diferentes vertentes de políticas públicas, como habitação, sustentabilidade, educação, ciência, saúde. Apresentação de casos para elucidar a aplicação da comunicação pública em diferentes áreas, incluindo abordagem sobre desafios encontrados e aspectos críticos. O conteúdo contemplará:

- Comunicação Pública e Educação
- Comunicação Pública e Habitação
- Comunicação Pública e Sustentabilidade
- Comunicação Pública da Ciência
- Comunicação Pública e Saúde
- Comunicação Pública junto ao Poder Legislativo

Conteúdo básico:

- Abordagem sobre o papel da educação na formação do cidadão crítico e participativo, com estratégias de comunicação pública desenvolvidas em escolas que estimulem o debate e o diálogo.
- As possibilidades e os desafios da Comunicação Pública em conjuntos habitacionais, como forma embrionária de desenvolvimento do sentido de pertencimento, a partir do qual pode se refletir na relação do cidadão com sua localidade, de forma responsável e participativa.
- A sustentabilidade e sua relação com a Comunicação Pública, contemplando a necessidade de engajamento do cidadão, visando instituir ações articuladas que sejam capazes de viabilizar a preservação do meio ambiente e o atendimento de

- questões sociais.
- A Comunicação Pública como forma de aproximar o cidadão da ciência e a ciência do cidadão, com valorização da participação e do diálogo incluindo adoção de linguagem e meios que alcancem a sociedade. Análise de questões que têm gerado controvérsia, em função da distância entre a ciência e o cidadão.
- O papel da Comunicação Pública para a saúde, destacando as barreiras existentes e os benefícios que podem ser obtidos com ações que estimulem a manifestação e a participação do cidadão, bem como sua corresponsabilidade para o atendimento às demandas da área.

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

14. Diagnóstico Qualitativo Rápido para subsídio à gestão de Comunicação

O diagnóstico é vital para profissionais de comunicação. Ele é fundamental na identificação dos problemas, do contexto, na compreensão dos públicos, auxiliando na formulação de estratégias de comunicação e na resolução de problemas e no enfrentamento de desafios. O curso oferece uma técnica robusta de diagnóstico qualitativo rápido, com foco em uso de entrevistas semiestruturadas. Ideal para pesquisadores, gestores e profissionais que precisam compreender uma situação para tomar decisões informadas num curto espaço de tempo.

- Pesquisa qualitativa e quantitativa
- Características e formatos das pesquisas quantitativas
- Diagnóstico qualitativo rápido
- Entrevista semiestruturada: conceitos, vantagens e usos
- Criação do roteiro, seleção dos participantes
- Técnica de entrevista semiestruturada: preparo, realização, análise das informações
- Identificação de padrões e produção do relatório
- Estudo de casos em formulação de estratégias de comunicação e de subsídio à gestão

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.

15. Planejamento estratégico em Comunicação Pública

Entender missão, valores e objetivos estratégicos da administração pública, em seus respectivos órgãos, a partir do suporte e transversalidade da comunicação pública.

- Estabelecer cenários e contextos
- Diagnóstico interno
- Definição de públicos
- Identificação de riscos e oportunidades
- Problemas que a comunicação pode resolver
- Construção e etapas do planejamento

Carga horária: opções 2, 4, 8, 12, 16 horas.