

---

**Comunicação Colaborativa e Engajamento Individual Voluntário: uma estratégia de Relações Públicas voltada ao projeto “Jovem Guardiã”**

**Collaborative Communication And Individual Voluntary Engagement: a Public Relations strategy focused on the "Young Guardian" project**

Beatriz Abrantes Lopes SOUSA<sup>64</sup>  
Luciana Saraiva de Oliveira JERÔNIMO<sup>65</sup>

**RESUMO**

Este artigo tem como objetivo expor um estudo que tenta fomentar, por meio de comunicação colaborativa, o engajamento individual voluntário ao projeto “Jovem Guardiã”, que dá assistência ao adolescente em cumprimento de medidas socioeducativas. Por meio de pesquisa exploratória que reuniu documentos sobre o projeto, dados do monitoramento de reuniões de lideranças e dos questionários aplicados para agentes do projeto, identificou-se o problema: deficiência na ampliação do engajamento. Para resolvê-lo, fez-se uma revisão de literatura que embasou a criação um aplicativo móvel, chamado “Jovem Guardiã”: uma ferramenta de difusão de informações, de engajamento de novos participantes e de interação entre os membros do projeto.

**PALAVRAS-CHAVE:** Projeto “Jovem Guardiã”; Capital social; Comunicação colaborativa; Engajamento individual voluntário; Aplicativo móvel.

**ABSTRACT**

This article aims to present a study that tries to foster, by means of collaborative communication, individual voluntary engagement to the "Young Guardian" project, which assists the adolescent in fulfilling socio educational measures. Through exploratory research that gathered documents about the project, data from monitoring leadership meetings and questionnaires applied to project agents, the problem was identified: deficiency in expanding engagement. To solve it, a literature review was carried out that supported the creation of a mobile application called “Young Guardian”: a tool for disseminating information, engaging new participants and interacting with project members.

**KEYWORDS:** “Young Guardian” Project; Share capital; Collaborative communication; Voluntary individual engagement; Mobile application.

---

<sup>64</sup> Reém-graduada em Relações Públicas pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA), e-mail: [beabrantes.rp@gmail.com](mailto:beabrantes.rp@gmail.com)

<sup>65</sup> Orientadora do trabalho. Professora do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), e-mail: [l-jeronimo@hotmail.com](mailto:l-jeronimo@hotmail.com)

---

## 1. INTRODUÇÃO

A Pastoral da Juventude da Arquidiocese de São Luís, no estado do Maranhão, vinculada à Igreja Católica, criou, em 2016, o Projeto “Jovem Guardião”, ancorado pelas campanhas de mobilização “Dê oportunidade, faça a diferença, ninguém nasce infrator” – de autoria da Pastoral do Menor, e pela “Campanha Nacional contra Violência e Extermínio de Jovens”, da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil – CNBB. O projeto foi criado com o objetivo de prestar acolhimento aos jovens e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas nas unidades de internação de São Luís, na tentativa de que esse relacionamento possibilite um melhor retorno ao convívio familiar e comunitário, levando a eles uma nova perspectiva de vida enquanto jovem e ajudando o sistema estadual socioeducativo.

Com o apoio de 120 voluntários entre 17 e 28 anos de idade, são realizadas visitas em algumas unidades da Fundação da Criança e do Adolescente – FUNAC, em São Luís, promovendo encontros formativos e lúdicos, no intuito de cativar esses jovens, que em sua maioria, encontram-se desencantados socialmente. O projeto possui, em seu cerne, uma relevância social e um surpreendente espírito de solidariedade. Entretanto, não possui uma mídia social ou um suporte comunicacional voltado, especificamente, às atividades e ações que ocorrem em seu andamento.

Frente à situação observada pela autora deste trabalho, voluntária no projeto social em questão e buscando o crescimento associativo do mesmo, pensamos em estender essas prerrogativas a um suporte de comunicação móvel, na incumbência de acessibilizar a informação, permitindo que o visitante ou usuário tenha em mãos, um panorama diferente dos divulgados nas mídias convencionais sobre o adolescente em conflito com a lei, juntamente com um exemplo de responsabilidade social advindo da iniciativa civil. Fomentando assim, interações capazes de engajar, individualmente, o interlocutor já existente e, por fim, estimular o engajamento de novos interlocutores por meio da comunicação colaborativa.

Diante de tal desafio, decidiu-se criar, após pesquisa exploratória do contexto e da revisão de literatura sobre comunicação e engajamento, um aplicativo móvel destinado ao

projeto “Jovem Guardião”, que ampliasse o engajamento na busca de melhorias sobre a problemática do adolescente infrator<sup>66</sup>.

Optou-se por um aplicativo móvel, por entender que muitas das relações sociais são iniciadas ou complementadas na internet, por meio de Smartphone, Tablet, Notebook, e que elas ocupam parte significativa do nosso dia-a-dia. Sua mobilidade, facilidade, interatividade e praticidade colaboram para que alguns processos de comunicação tenham êxito, e que os níveis de associação necessárias ao projeto, possam ser construídos. Sem contar que, uma vez instalado o aplicativo no celular, o usuário poderá utilizá-lo quanto lhe for conveniente.

De forma ampla, o objetivo deste artigo é expor um projeto experimental, fruto de um estudo, que tenta fomentar por meio de comunicação colaborativa on-line, o engajamento individual voluntário ao projeto “Jovem Guardião”, que dá assistência ao adolescente em cumprimento de medidas socioeducativas. Para dar conta desta proposta experimental, consideraram-se conceitos e processos como a relação entre capital social e engajamento (MATOS, 2009); diálogo (JERÔNIMO, 2016) e colaboração (PIAGET, 1973; COGO, 2006); comunicação colaborativa (DEETZ e IRVIN, 2008; ALVES, 2014); interação mútua e reativa (PRIMO, 2000); e laços sociais (GRANOVETTER, 1973).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Orientamo-nos por um referencial teórico que esclarecesse a relação entre comunicação e engajamento individual. Uma das perspectivas que dialoga com o contexto do projeto, é a de que o capital social é condição para que exista engajamento, e que engajamento

---

<sup>66</sup> Segundo o Relatório de 2016, sobre a Gestão da Fundação da Criança e do Adolescente – FUNAC, esses jovens e adolescentes possuem a faixa etária entre 12 e 21 anos. Sentenciados pela justiça, cumprem medidas socioeducativas nas unidades de atendimento até o final das suas sanções. Destes, 88% são adolescentes (negros e pardos) e 12% brancos. De 1674 adolescentes atendidos em 2016, 75% praticaram roubo, sendo que destes, 8% foram latrocínios. As estatísticas divulgadas sobre a violência causada por jovens infratores no Brasil são desanimadoras. Os fatos narrados com detalhes assustam a população. O *Atlas da Violência* (IPEA, 2017, p. 18) expõe que, dos trinta municípios mais violentos do Brasil, em 2015, dois estão no Maranhão: São José de Ribamar (4º) e São Luís (23º). Outro dado fornecido pelo *11º Anuário Brasileiro de Segurança Pública* (2017, p. 98-102) foi o aumento de internação de adolescentes (entre 12 a 17 anos), no Maranhão, que cresceu de 1,7 em 2013, para 5,5%, em 2014. No ano de 2014, os motivos das internações foram: roubo (118), tráfico (6), furto (3), homicídio (15), tentativa de homicídio (12), latrocínio (7), estupro (3), tentativa de roubo (2), ameaça de morte (1), tentativa de latrocínio (2) e outros (21).

---

gera, com o tempo, capital social (MATOS, 2009). Heloiza Matos, na obra *Capital social e comunicação* (2009), apresenta uma investigação sobre as origens do conceito de capital social, assim como expõe suas principais dimensões e enfoques. Matos (2009) problematiza a relação possível entre indivíduos e instituições quando sujeitos tão distintos querem atingir objetivos comuns. Nessa relação, para ela, o indivíduo precisa fazer parte de uma comunidade engajada civicamente<sup>67</sup> e precisa participar de redes de interação. As redes de interação, que tradicionalmente são construídas de forma copresencial, podem ser reforçadas ou iniciadas na internet de forma complementar.

Entre os doze enfoques de capital social<sup>68</sup> apresentados por Matos (2009), pensando em engajamento utilizando a internet, um nos chamou a atenção: o de Mark Granovetter (1984), que abre espaço a duas vertentes relacionais: o de laços fortes, que se expressa pela proximidade, intimidade e pela vontade de criar e manter vínculos; e o de laços fracos, que consiste na ocasionalidade, sem que a intimidade seja tida como indicador prioritário, podendo acontecer em momentos formais ou informais.

Percebe-se uma aproximação entre a ideia de laços fortes e fracos de Mark Granovetter (1984) e a ideia de efeitos da conversação cívica de Heloiza Matos (2009), que pode ser útil a esta reflexão. Ou seja, laços fortes entre os interlocutores podem produzir efeitos socializantes, integrativos e ressalvas importantes, enquanto os laços fracos podem produzir efeitos socializantes e ligados à troca de perspectivas e ideias. Com essas perspectivas, pôde-se pensar em manter os laços fortes com quem já participa do projeto “Jovem Guardião” e estabelecer laços fracos com quem ainda não conhece o projeto. São dois critérios para estabelecer formas distintas de conexão entre pessoas que são e podem ser públicos do projeto experimental.

Com esse raciocínio, outros conceitos vão surgindo para orientar o trabalho: o de diálogo, o de colaboração e o de comunicação colaborativa. O diálogo, sendo um exercício de linguagem, está presente em todas as ações comunicativas: no falar, no ouvir, no ler e no

---

<sup>67</sup> O engajamento cívico pode ser entendido como as atividades voluntárias que as pessoas exercem em suas comunidades, locais de trabalho, igrejas, e demais contextos sociais (FREIRE, 2012, p. 13).

<sup>68</sup> Enfoques de capital social de: Robert Putnam, James Coleman, Pierre Bourdieu, Alexis de Tocqueville, Ronald Burt, Francis Fukuyama, Alejandro Portes, Margaret Levi, Elinor Ostrom, Nan Lin, Mark Granovetter e Michael Woolcock.

escrever. E, para que a troca de informações possa ter uma boa receptividade, as mensagens devem ser passadas com clareza e possuir algum sentido àquele que lê ou escuta, como indica Jerônimo (2016)<sup>69</sup>. Nesse processo, é possível construir colaboração.

Colaboração é um trabalho em comum feito por várias pessoas, seja para ajudar uma coletividade, seja para ajudar alguém. É preciso observar a maneira como os indivíduos de uma comunidade ou sociedade se comportam, se relacionam, se organizam e como transmitem informações entre si para desenvolver um trabalho em comum. Para Piaget (1973), por exemplo, a colaboração seria um tipo de interação:

[...] em que existem trocas de pensamento, seja por comunicação verbal ou coordenações de pontos de vista, de discussão, sem ocorrer operações racionais, não havendo uma estrutura operatória. Comparativamente poder-se-ia afirmar que a colaboração representa uma etapa das trocas sociais anterior à cooperação (COGO, 2006, p. 4).

Piaget (1973) dá a esta reflexão duas possibilidades: a primeira é de fomentar a cooperação para alguma ação; a segunda, por meio da cooperação, e formar vínculos e reciprocidade afetiva entre os sujeitos para esta mesma ação. As duas possibilidades exigem que façamos uma discussão sobre o processo de interação.

Ampliando as duas possibilidades para a melhoria de dada coletividade, entende-se que “a colaboração gera interdependência entre os sujeitos participantes da ação e cria uma

---

<sup>69</sup> A professora Luciana Jerônimo, em sua tese de doutorado, apresenta os vários significados de diálogo que consideraremos. “Diálogo (em grego antigo: διάλογος) significa “entrevista, discussão entre duas ou mais pessoas”, conforme o Dicionário de Análise do Discurso (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008). Pode-se empregar o vocábulo diálogo em sentido genérico e em sentido restrito. Em sentido genérico, diálogo é entendido como “fala entre duas ou mais pessoas”; “conversação”. Nesse sentido, alguns especialistas da análise da conversação o compreendem como “formas particulares que toma o diálogo em função do número de locutores” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008, p. 164). Em sentido restrito: a) pode designar formas de discursos como certos textos escritos tal qual obra literária ou científica em que o autor dialoga com personagens, ou com outros pensadores, ou com o leitor; nesse sentido, eles incorporam várias vozes enunciativas e cada enunciado possui uma estrutura de troca e não de intervenção; b) pode conotar “a ideia de uma troca „construtiva” conduzida de acordo com regras e tendo o objetivo de chegar a um consenso [...] e que não pode existir senão em um movimento dialético que sempre implica identidade e diferença” como, por exemplo, a “troca ou discussão de ideias, de opiniões, de conceitos com vista à solução de problemas”; c) pode conotar “os diálogos „artificiais” ou „fabricados”, isto é, sobretudo literários” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008, p. 164, grifo do autor), como no teatro, no cinema; no colóquio dramático entre atores, móvel da ação da peça a que constitui o elemento básico do gênero teatral (FERREIRA, 2010); e d) como na concepção da Renascença, conotou um tipo de gênero literário”. (JERÔNIMO, 2016, p. 26).

---

espécie de responsabilidade coletiva para os processos de decisão” (ALVES, 2014, p. 6). A colaboração pode ser, portanto, o patamar cívico/humano da sociedade, que depende de uma lógica particular de interação produzida no processo de comunicação colaborativa.

Nesse processo, a reciprocidade ou a mutualidade dos indivíduos se classifica como uma ferramenta importantíssima para o desenvolvimento do capital social. Para Deetz (2008), esse tipo de comunicação capacita os sujeitos por meio do entendimento e da disponibilidade em ouvir as opiniões contrárias para se chegar a um consenso. Assim,

A comunicação colaborativa possui como princípio a reciprocidade, que também é um princípio do diálogo, porém ultrapassa a compreensão de um contexto ou diferenças, pois este tipo de comunicação tem como caráter central a geração de conhecimentos coletivos a partir de resoluções compartilhadas (DEETZ, 2008).

A questão que surge a partir dessa revisão literária é: quais as ações de comunicação colaborativa e suportes adequados para construir interações capazes de criarem tanto laços fortes quanto laços fracos com e no projeto “Jovem Guardião”, fomentando, ao mesmo tempo, circulação de informações úteis e engajamento individual voluntário?

O desafio colocado pelo contexto é o de criar estratégias de comunicação colaborativa para o projeto “Jovem Guardião” que, por meio de interação on-line, informe uma sociedade dispersa sobre as ações ordinárias dos guardiões e estabeleça formas próprias de colaboração por distintos graus de associação voluntária por parte dos residentes em São Luís.

### **3. ESTRATÉGIA METODOLÓGICA**

Uma pesquisa exploratória, que reuniu documentos sobre o projeto, dados do monitoramento de reuniões de lideranças e do acompanhamento de grupos de discussão dos agentes do projeto, identificou o problema a ser resolvido: deficiência na ampliação do engajamento. Para resolvê-lo optou-se por um projeto experimental orientado por um referencial teórico específico, desenvolvido em dois níveis: o metódico e o técnico (GIL, 2002; NEVES, 2006; NONNENMACHER, 2012; PAULA, 2013; PILAR, 2013; RECUERO, 2015). Considerou-se o caráter experimental que “consiste em determinar um objeto de

---

estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto” (GIL, 2002, p.47).

No nível metódico, pensou-se na relação causa-efeito, ou seja, nas escolhas de ações de comunicação colaborativa, via dado suporte, que pudesse produzir engajamentos individuais ao projeto “Jovem Guardião”. Nesse sentido, operou-se com: 1) delimitação de um problema que será empregado em um contexto atual; 2) investigação de informações condizentes com o intuito de construir categorias para o emprego de técnicas de coletas de dados; 3) exame descritivo das informações colhidas; 4) sugestão de uma nova ideia; e 5) apresentação do protótipo do aplicativo.

No nível técnico, coletaram-se dados para as ações colaborativas, através dos seguintes instrumentos: a) revisão de literatura sobre os conceitos operacionais do projeto; b) levantamento documental sobre a situação imediata do adolescente infrator e sobre o projeto “Jovem Guardião”; c) pesquisa exploratória (GIL, 2002), por meio de monitoramento de reuniões de lideranças e de entrevistas com dois guardiões, um dos fundadores do projeto, e uma diretora técnica das seis unidades da FUNAC em São Luís, agentes escolhidos por estarem de forma mais atuante no cerne do projeto, possibilitando o acesso direto a informações como desenvolvimento comportamental dos adolescentes, por meio das percepções, sensações e sentimentos das pessoas envolvidas com a problemática do adolescente em conflito com a lei. As informações serviram à produção de conteúdo para uma comunicação que objetivava fomentar e manter laços fortes (GRANOVETTER, 1973) entre os participantes do projeto “Jovem Guardião”; d) pesquisa sobre o suporte mais adequado para os conteúdos informacionais que podem criar laços fracos (GRANOVETTER, 1973) entre os usuários do aplicativo; e) pesquisa sobre o tipo de público usuário do aplicativo; e f) teste de usabilidade do aplicativo (NONNENMACHER, 2012; PAULA, 2013; PILAR, 2013).

O projeto experimental em si, assim, teve dois momentos complementares: a) 1º momento: caracterizar detalhadamente o contexto onde serão aplicadas as estratégias de comunicação colaborativa; discutir teoricamente a relação entre comunicação colaborativa (DEETZ e IRVIN, 2008, RECUERO, 2015) e engajamento individual (MATOS, 2009; GREENPEACE.2015) a partir de dois conceitos operacionais: diálogo (JERÔNIMO, 2016) e colaboração (PIAGET, 1973; COGO, 2006); e compreender que tipo de ação específica de

---

comunicação é possível para efetivar o objetivo geral; b) 2º momento: definir o público do projeto experimental; definir o conteúdo e a estratégia para obter colaboração; desenvolver o suporte com seus espaços de interação (PRIMO, 2000); detalhar os critérios de avaliação do funcionamento do suporte; detalhar os recursos necessários; produzir o projeto em si; definir as etapas de implementação.

A perspectiva estratégica deste projeto experimental surgiu mediante observação participante das ações desenvolvidas no projeto “Jovem Guardião”, tendo em vista que uma das autoras tem uma estreita relação com ele [o projeto], por ser uma das participantes da Pastoral responsável por sua criação. Pode-se informar que o monotiramento das reuniões de líderes deu-se por meio de observação participante como parte da pesquisa exploratória (GIL, 2002) sobre o projeto “Jovem Guardião” e à possibilidade de desenvolvimento de uma estratégia particular para esse projeto. Para aprofundar a investigação sobre o projeto “Jovem Guardião”, a pesquisa documental sobre suas histórias e sobre os relatórios voltados ao jovem infrator ajudou a entender parte do contexto.

A outra parte foi esclarecida pelas entrevistas com pessoas que tiveram vivências com o projeto, no caso, voluntários que se tornaram posteriormente, agentes mobilizadores em suas comunidades. Com os dados em mãos, revisou-se melhor a literatura disponível sobre engajamento, comunicação colaborativa, internet e interação. Com a ampliação da revisão de literatura, foi possível construir com clareza o objetivo do projeto experimental: criar estratégias de comunicação colaborativa para o projeto “Jovem Guardião” que, por meio de interação on-line, informe uma sociedade dispersa sobre as ações ordinárias dos guardiões e estabeleça formas próprias de colaboração por distintos graus de associação voluntária por parte dos residentes em São Luís.

Com conceitos e objetivo traçados, partiu-se para o desenvolvimento de um aplicativo que pudesse ser utilizado para fomentar esse engajamento. Após a decisão de criação do aplicativo para engajamento, identificou-se seu público-usuário.

### **3.1 Análise de cenário: um olhar dirigido aos públicos de interesse**

Para cumprir um dos momentos do projeto experimental em si, notou-se a necessidade de analisar os cenários relacionados ao projeto “Jovem Guardião”: reconhecer os públicos

---

essenciais, segmentar os públicos, identificar eventuais problemas e assuntos urgentes. Essa construção descritiva teve como base as entrevistas realizadas com alguns “guardiões” e com um dos fundadores do projeto “Jovem Guardião”; a observação da mídia (veículos e redes sociais digitais); e os processos de política pública dentro das unidades.

Percorreu-se o seguinte caminho para a análise de cenário: a) monitoramento das decisões da liderança do projeto relacionadas às atividades executadas em seu planejamento; b) iniciado contatos pessoais com pessoas envolvidas: voluntários, coordenadora técnica da FUNAC e um dos fundadores, para perceber os principais problemas e dificuldades do projeto; c) monitoramento de grupos de discussão: grande parte do relacionamento entre os voluntários se dá através do WhatsApp, observamos os diálogos pré e pós-encontro presencial dos “guardiões”. Além disso, foram lidos relatórios técnicos<sup>70</sup> (FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2018; FUNAC, 2016; IPEA, 2017), notícias e reportagens sobre o adolescente em conflito com a lei<sup>71</sup> (GLOBO, 2017; O ESTADO DE SÃO PAULO, 2018); d) identificação dos públicos essenciais e outros públicos que poderiam ser afetados (FRANÇA, 2011), e se estes teriam disponibilidade para participar dos atos de enfrentamento dos problemas; e) análise do contexto para saber até que ponto determinado suporte de comunicação voltado ao projeto “Jovem Guardião” seria útil.

Os públicos geralmente são ativos quando percebem que as ações de uma organização, instituição ou movimento os envolvem (grau de envolvimento); que as consequências dos atos da organização são um problema (reconhecimento do problema); e que os mesmos não estão impedidos de fazer algo a respeito do problema (reconhecimento do grau de impedimento).

Diante do cenário encontrado, foi necessário trabalhar a comunicação com um dado público de interesse, precisando distinguir quais sujeitos precisavam mais de informação e quais precisavam mais da interação. Dessa forma, surgiram dois elementos importantes na comunicação: o conteúdo e o relacionamento pretendido. O primeiro se refere ao que

---

<sup>70</sup> Os relatórios técnicos pesquisados se encontram no Anuário Brasileiro de Segurança Pública, localizado no site do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. O Atlas de Violência compila e analisa dados de registros policiais sobre criminalidade, informações sobre o sistema prisional e gastos com Segurança Pública, entre outros recortes introduzidos a cada edição.

<sup>71</sup> Notícias veiculadas na mídia sobre o adolescente em conflito com a lei, que corroboram para a narrativa de que as Políticas Públicas vigentes destinadas a esse público são ineficazes ou insuficientes, como também de que uma possível solução consiste no investimento na Educação, Saúde, Lazer e cuidados centrados nesses jovens.

queremos dizer sobre determinado assunto ou objeto (o projeto “Jovem Guardião”) e, o outro, a relação existente entre os interlocutores (BORDENAVE; CARVALHO, 1979, p. 46).

#### 4. RESULTADO: O APLICATIVO “JOVEM GUARDIÃO”

A partir de uma pesquisa exploratória realizada por meio de monitoramento de reuniões de líderes do projeto, e um questionário via Formulários *Google*, no período de 30 de outubro a 15 de novembro de 2018, identificou-se que a maioria do público a ser engajado é jovem, com faixa etária entre 17 a 28 anos, que prefere uma linguagem simples e direta. Então, optou-se pelo desenvolvimento de um protótipo de aplicativo móvel que pudesse mostrar o que acontece nos bastidores do projeto, a importância de se discutir a problemática do projeto “Jovem Guardião” e a importância de um espaço tanto para o engajamento individual (doação de seu próprio tempo ao projeto) quanto engajamento financeiro (para empresas, se possível). Para a construção do APP, criou-se um mapa de cenários (Figura 1).

Figura 1. Mapa de cenários do projeto do app “Jovem guardião”



Fonte: Aplicativo “Jovem guardião”.

---

A construção de cenários foi formada por meio das informações disponibilizadas pelas principais fontes do projeto (fundador, voluntários e parceiros FUNAC), em seguida identificados os problemas, os públicos essenciais (adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas). Esse cenário corrobora para o surgimento dos laços fracos (possíveis colaboradores e associados com participação limitada) e fortes (associados assíduos de envolvimento elevado), que poderão compreender mais a fundo como funciona o projeto por meio do aplicativo móvel “Jovem Guardiã”.

Ao realizar esta pesquisa exploratória, percebeu-se que o projeto “Jovem Guardiã” não tinha uma mídia ou rede social própria. A proposta foi ampliada de tal forma que o aplicativo móvel também servisse como instrumento informativo, interativo e educativo. Assim, sugeriu-se que o formato exposto no APP se configurasse como um passe livre ao projeto, ou seja, que servisse também, àquele que baixasse o aplicativo, para a compreensão de como funciona os processos do projeto, por meio dos conteúdos das telas.

Primeiramente, o aplicativo tem uma tela de cadastro para o visitante inserir informações básicas (nome completo, instituição/pastoral/organização, e-mail e senha de uso), de modo que esse registro fique no banco de dados do aplicativo para facilitar a localização dessas pessoas, com vistas a um relacionamento participativo (Figura 2. Tela 1). Se o visitante já tiver realizado cadastro, automaticamente assume o nível de usuário e, para acessar necessitará apenas do *login*.

Com uma linguagem direta e acessível, primeiramente é apresentada uma breve explicação sobre a situação do adolescente em conflito com a lei, para introduzir a temática ao visitante. E, no lado superior esquerdo, haverá uma barra de informações com as seguintes abas: nossa história, quem somos, atividades e campanhas, experiência guardiã, convênios e contatos (Figura 2. Tela 2).

Ao clicar na nossa história, há um breve histórico sobre como se deu o surgimento do projeto, ano de início, funcionalidade, objetivo e metodologia. Nas outras abas, há o detalhamento de quem são as pessoas que compõem o projeto, atividades realizadas e campanhas norteadoras, depoimentos nomeados de ‘experiência guardiã’, chamada para convênios e formas de contato (Figura 2. Telas 3 a 10).

Figura 2. Telas do aplicativo “Jovem guardião”.



Fonte: Aplicativo “Jovem guardião”.

Para que esse conteúdo fosse desenvolvido, foram necessárias algumas aquisições técnicas e humanas detalhadas a seguir. Por se tratar de uma iniciativa civil sem fins lucrativos, pensou-se em uma estratégia de comunicação acessível, gratuita e de pequeno porte. Dessa forma, foram utilizados programas e linguagens disponíveis, na internet, que não requeriam taxa mensal ou semanal para sua execução, a exemplo do Ionic Creator. O mesmo pensamento se deu ao escolher o aplicativo móvel como objeto, por ser visível em ambiente público e privado, o uso de smartphone, tablets, notebooks, etc.

Para desenvolver o protótipo do aplicativo, contou-se com o apoio de um discente do Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia (BICT), pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA), na oportunidade, ex-colega de trabalho de uma das autoras, chamado

Luiz Carlos Soares Neto, que, com sua expertise e técnicas, conseguiu criar o protótipo do APP “Jovem Guardião”, juntamente com a autora deste trabalho, norteando com a metodologia aplicada no presente estudo. Na construção do aplicativo móvel, foi utilizada a tecnologia de sistemas híbridos<sup>72</sup>. Esse tipo de sistema faz uso das tecnologias aplicadas à criação Web para dispositivos móveis, sendo o aplicativo híbrido executável dentro do browser<sup>73</sup> do Sistema Operacional (SO). Este programa tem como funcionalidade processar diversas linguagens (HTML, ASP e PHP), permitindo que o conteúdo Web possa ser exibido corretamente. Paralelo a isso, escolheu-se o interpretador de código mais pertinente (Node.js<sup>74</sup>) e o editor de código-fonte (Visual Studio Code<sup>75</sup>) com suporte de depuração, para evitar atividades indesejáveis, limpando e excluindo impurezas no software.

Foram escolhidos dois frameworks<sup>76</sup> para este projeto experimental: o Angular 4; e o Ionic 2 (de front end). Como linguagem de programação, optou-se pela TypeScript por ser um “superconjunto” criado pela Microsoft em que permite “a escrita de scripts com a utilização de tipagem estática, orientação a objetos, facilitando a escrita de código com uma sintaxe de fácil compreensão” (DEV MEDIA, 2016). A Programação Orientada a Objetos (POO) geralmente apresenta grandes erros ao ser aplicada em JavaScript, já o TypeScript contorna esses problemas com mais facilidade, deixando o desenvolvimento do objeto mais ágil.

A partir disso, foi definida a criação de um sítio hospede para o conteúdo interativo, que, na ocasião, utilizou-se o Firebase<sup>77</sup> da empresa Google, visto que com o armazenamento em sítio, as telas de conteúdo ou o projeto em si seriam compatíveis com qualquer aparelho.

---

<sup>72</sup> De acordo com Mendes (2014, p.2), “diferente do aplicativo nativo, o aplicativo híbrido não possui acesso direto às funcionalidades do dispositivo, sendo necessário algum framework, como o Phonegap, que sirva de ponte entre o aplicativo e o dispositivo para que ela possa ser executada pelo WebView e consiga utilizar estas funcionalidades”.

<sup>73</sup> O browser ou web browser é responsável pela comunicação com os servidores, é ele que processa os dados recebidos pelos servidores da Internet e processa as respostas.

<sup>74</sup> Node.js é um interpretador de código JavaScript com o código aberto, focado em migrar o Javascript do lado do cliente para servidores.

<sup>75</sup> O Visual Studio Code é um editor de código-fonte que inclui suporte para depuração, controle Git incorporado, realce de sintaxe, complementação inteligente de código, snippets e refatoração de código.

<sup>76</sup> Um framework em desenvolvimento de software é uma abstração que une códigos comuns entre vários projetos de software provendo uma funcionalidade genérica.

<sup>77</sup> O Firebase é uma plataforma de desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis e Web desenvolvida pela Firebase, Inc. em 2011 e adquirida pelo Google em 2014.

---

Para que esse procedimento pudesse obter êxito, criou-se um e-mail específico ao projeto, denominado: [projetojovemguardiao@gmail.com](mailto:projetojovemguardiao@gmail.com).

O sistema por ser híbrido consegue funcionar em diversas plataformas: Android, IOS e Windows Phone. Essa característica aumenta a acessibilidade do usuário, viabilizando sua experiência a partir da instalação. O dispositivo móvel necessita de espaço de armazenamento disponível, para que o aplicativo seja executável, e de uma internet que permita seu download completo. Destacamos que por se tratar de um protótipo, o mesmo não se encontra em lojas de aplicativos como *App Store* e *Google Store*. Tal inclusão ficará a cargo da comissão organizadora do projeto, conforme disponibilidade de renda financeira, já que a inserção tem custo anual de R\$ 420,05 e R\$ 106,07, respectivamente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre a criação de um aplicativo que ajude a fomentar engajamento individual ao projeto “Jovem Guardiã”, e a criação do aplicativo em si, configura-se como algo incomum à área de Relações Públicas. Neste caso, a comunicação estratégica foi pensada e executada para favorecer aos interesses de um grupo social que necessita de ajuda concreta.

Ao analisar as novas ferramentas comunicacionais contemporâneas disponíveis no mercado, o aplicativo móvel aparece como instrumento que gera maior possibilidade de engajamento a uma causa que não é particular, mas é coletiva. Aqui, o valor está ligado às pessoas e à possibilidade de servir a sociedade com uma ferramenta que possibilita informar, participar de ações e, quem sabe conscientizar, sobre a alternativa da ressocialização de jovens e seus efeitos para todos.

Este projeto passou, inicialmente, por três momentos. O primeiro momento foi o de apresentação e sensibilização da comissão organizadora do projeto “Jovem Guardiã” para obter sua aprovação. No segundo momento adequou-se às sugestões de alteração da comissão que o aprovou. O terceiro momento, o de pré-teste do protótipo do aplicativo móvel “Jovem Guardiã” nos dispositivos dos associados, particularmente no grupo ‘liderando’, por meio do link: <https://creator.ionic.io/share/html/0b730b58615b#/page7>, foram observadas possíveis falhas de usabilidade e de compreensibilidade do conteúdo da exposição e dos contatos

inseridos no *software*. Posteriormente, aplicou-se um questionário via ferramenta de formulários do *Google* com perguntas de cunho quantitativo<sup>78</sup>. Por meio dele, é possível entender se a funcionalidade do aplicativo está adequada.

Ao final, esperamos que nosso projeto experimental – o aplicativo “Jovem Guardião” – seja uma oportunidade de aprendizagem sobre pesquisa, planejamento e desenvolvimento empírico de uma estratégia de comunicação colaborativa pensada pela área de Relações Públicas, com a utilização de estratégias de visibilidade/circulação/trabalho colaborativas proporcionadas pela Comunicação Digital.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Beatriz Balko. Comunicação colaborativa e interação: perspectivas que se entrelaçam. In: Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, 8, 2014, Londrina. **Anais** [...]. São Paulo: ABRAPCORP, 2014.

COGO, Ana Luísa Petersen. Cooperação versus colaboração: conceitos para o ensino de enfermagem em ambiente virtual. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 59, n. 5, set./out., 2006.

DEETZ, Stanley. Developing Free and Open Communication. Belo Horizonte. Dispositivo em ppt. Apresentado durante o curso Strategic and Collaborative Communication no **II Congresso da Abrapcorp**, PUC/MG, dias 22 a 25 de Abril de 2008.

INTRODUÇÃO ao TypeScript. **Devmedia**. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://www.devmedia.com.br/introducao-ao-typescript/36729>. Acesso em: 05 nov. 2018.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **12º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo, 2018. Disponível em: <http://www.forumseguranca.org.br/atividades/anuario/>. Acesso em 02 set. 2018.

FUNAC. Relatório de Gestão. São Luís, 2016. Disponível em: [http://www.funac.ma.gov.br/files/2012/10/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-2016\\_pub\\_FINAL.pdf?a0e615](http://www.funac.ma.gov.br/files/2012/10/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-2016_pub_FINAL.pdf?a0e615). Acesso em: 08 ago. 2018.

AUMENTA número de crianças e adolescentes envolvidas em crimes no MA. **G1 Maranhão**. São Luís, 7 ago. 2017. 2017a. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/aumenta-numero-de-criancas-e-adolescentes-envolvidas-em-crimes-no-ma.ghtml>. Acesso em: 15 maio 2018.

GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties. **American Journal of Sociology**, University Chicago Press, Chicago, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

---

<sup>78</sup> Sugerimos que o questionário tenha oito questões objetivas, com o propósito de conhecer as reações do visitante/usuário a partir de sua experiência com o aplicativo, enfatizando sua participação, se a peça é atrativa, se houve mudança de pensamento, engajamento ao ponto de contribuir com o projeto.