



## **RELAÇÕES PÚBLICAS ÁGEIS E DESIGN CENTRADO NO HUMANO (PÚBLICO) COMO METODOLOGIA DE TRABALHO**

Maria Eduarda Fagundes dos Santos, discente de graduação, Universidade Federal do Pampa, Campus São Borja

Tiago Costa Martins, docente, Universidade Federal do Pampa

e-mail do autor: [mariaefds2.aluno@unipampa.edu.br](mailto:mariaefds2.aluno@unipampa.edu.br)

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) estão a transformar a forma como os indivíduos dialogam entre si. Nesse contexto, é pertinente ressaltar que as organizações foram afetadas por esse fenômeno em diversos aspectos, sendo um deles a maneira na qual estas organizações se relacionam com seus públicos. Dessa forma, é necessário encontrar novas ferramentas e processos capazes de compreender as reais necessidades e expectativas dos indivíduos, que foram alteradas ou potencializadas por consequência das TICs. Nesse sentido, é possível observar a importância de um profissional de relações públicas capacitado, uma vez que no centro da atividade estão os públicos. Ao mesmo tempo, percebe-se a necessidade de rever processos já utilizados pela área das relações públicas e agregar nas práticas da atividade a inovação e agilidade, uma vez que adaptar-se ao contexto globalizado e tecnológico que o mundo atualmente vive é essencial para a sobrevivência de uma organização. Por essa razão, é necessário buscar novos métodos e explorar outras áreas, como a da Tecnologia da Informação, que oferece abordagens que, alinhadas com o enfoque no público das relações públicas, permitem uma compreensão mais profunda dos indivíduos, uma vez que os coloca no centro e busca compreender seus anseios e necessidades e observar como reagem em contato com algum produto, serviço ou até mesmo mensagem. A partir do exposto, percebe-se que, mais do que um bom produto ou serviço, os indivíduos almejam por experienciar algo que ultrapasse os aspectos funcionais de um artefato, mas que também satisfaçam seus desejos e necessidades. Tal fato endossa a compreensão de que são necessários métodos e abordagens capazes de auxiliar no entendimento dos públicos. Além disso, é preciso encontrar métodos que agilizam processos como, por exemplo, de planejamento, que é indispensável para as relações públicas. E é no centro dessa discussão que encontra-se a possibilidade de utilização de métodos ágeis e de *design* centrado no humano como ferramenta para a atividade de relações públicas. Em suma, os métodos ágeis, que se tornaram uma alternativa aos métodos mais tradicionais, são práticas e métodos que visam mais agilidade e leveza no desenvolvimento de softwares, contexto onde são mais comumente utilizados. Já o *design* centrado no humano coloca a pessoa no centro, a fim de compreender seus desejos e necessidades, com intuito de criar soluções a algum problema através da projeção de um artefato centrado no indivíduo. Face ao exposto, com intuito de contribuir com as pesquisas acerca de inovação em relações públicas e buscar propor um novo processo para a área, surge o projeto “Inovação em planejamento: Relações Públicas ágeis e *design* centrado no humano (público) como metodologia de trabalho”. Através do projeto, será possível compreender os métodos ágeis e o *design* centrado no humano como metodologias de trabalho e desenvolvimento de produtos e processos e buscar a articulação com as relações públicas, com o objetivo de projetar uma metodologia de planejamento no contexto ágil e centrado no humano. Para isso, está sendo realizada uma pesquisa bibliográfica e documental acerca dos temas, de forma aprofundada, para compreender os métodos. Além disso, reuniões entre bolsista, orientador e colaboradores para discutir acerca da pesquisa e suas implicações para as Relações Públicas. Posterior a isso, o projeto propõe-se a aplicar o processo estabelecido, com intuito de identificar problemas reais e buscar soluções a partir de tal processo. A aplicação na busca pela ampliação do relacionamento do visitante (público) no Geoparque Quarta Colônia (organização), através da potencialização da experiência do público no espaço. Ao testar e aplicar a proposta do projeto, pretende-se observar a efetividade do

processo, bem como suas falhas e potencialidades, para realização de ajustes. Até a realização deste resumo, alguns resultados já puderam ser observados. Através da pesquisa bibliográfica, viu-se o quanto o setor do turismo foi afetado pela pandemia do coronavírus e o quanto isso exige uma adaptação do setor quanto ao relacionamento com os públicos e a ofertas de serviços e produtos, corroborando com a proposta deste projeto. Foi possível, também, localizar cases que utilizaram métodos centrados no humano e desenharam produtos de acordo com as necessidades dos públicos. O processo de desenvolvimento dos produtos se fez através de pesquisa e compreensão do perfil dos possíveis usuários. Nesse sentido, a bolsista iniciou a construção do perfil do visitante do Geoparque e, até o momento, conseguiu constatar que a maioria são homens, entre 30 e 40 anos, de classe média/alta que gostam de praticar esportes e contemplar a natureza.

**Agradecimentos:** nosso agradecimento ao CNPq.

**Palavras-chave:** design centrado no humano; relações públicas; comunicação; planejamento; métodos ágeis.