

Os canais de relacionamento com os públicos estratégicos

Em função do perfil dos diferentes públicos estratégicos, a Universidade deve desempenhar ações de comunicação específicas ou gerais, utilizando-se de canais ou sistemas de relacionamento formais (site, intranet, mídias sociais, mural, *newsletter*, sistema de e-mails, reuniões ou eventos de natureza diversa) ou mesmo estabelecer processos informais para promover interação.

Todos os canais formais devem ser objeto de um planejamento adequado de modo a garantir sua atualização permanente, a inserção de informações qualificadas e mecanismos de *feedback*, possibilitando que os públicos estratégicos possam encaminhar sugestões, críticas, manifestações de apoio ou eliminar dúvidas em relação às atividades de ensino, pesquisa e extensão ou mesmo essencialmente administrativas.

1) O site da Uergs

O site da Universidade é o canal de comunicação com maior abrangência e tem como objetivo divulgar todos os fatos e informações relevantes de interesse da Uergs. Ele, a princípio, destina-se a todos os públicos estratégicos da Universidade, internos e externos, e à sociedade de maneira geral.

O site deve prover informações atuais sobre as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela Uergs, bem como dar conhecimento de ações e atos administrativos de interesse de seus públicos internos e externos, priorizando a divulgação dos serviços prestados pela Universidade.

É importante que o site inclua mecanismos de interação, com espaço específico para esse fim, permitindo que as pessoas que o acessam possam encaminhar sugestões, críticas ou dúvidas sobre as atividades da Universidade, o que atualmente se faz pelo canal “Fale Conosco”. Caso existam manifestações por parte dos internautas, é imprescindível que respostas adequadas, com agilidade, sejam encaminhadas como retorno, consultadas as áreas ou setores aos quais elas se reportam.

A gestão do site da Uergs está centralizada na Assessoria de Comunicação (Ascom), que, desta forma, pode garantir a adequação ao projeto de identidade visual e a qualidade das informações nele inseridas.

As notícias ocupam um espaço de destaque no site da Uergs e, como o esse ambiente é acessado por todos os públicos da Universidade, é importante que as informações que aparecem com destaque na *home* sejam de amplo interesse. Todas as notícias publicadas vão para a capa, espaço que vai sendo atualizado à medida em que são publicados novos textos. Esse campo é dividido em duas colunas: à esquerda da capa, são publicadas notícias com fotos, atendendo ao critério de maior relevância ou que atingem mais públicos (eventos institucionais cujo público-alvo seja toda a comunidade acadêmica ou público externo; processos seletivos; cessões, doações ou reformas de imóveis; entre outras notícias que demonstrem o crescimento da Universidade ou que sejam de interesse de toda a comunidade acadêmica, e não somente de uma unidade). As demais notícias ficam no espaço à direita, em que só aparecem os títulos.

Para a redação das notícias, a Ascom recebe informações das unidades, das pró-reitorias, departamentos e do Gabinete da Reitora. São priorizadas as pautas relacionadas a processos seletivos; programas institucionais; pesquisas com resultados relevantes; divulgação prévia de eventos de interesse de toda a comunidade acadêmica ou de interesse da comunidade onde as unidades estão inseridas; assinaturas de convênios ou parcerias institucionais.

Não são priorizadas, para a redação de notícias para o site, as pautas relacionadas a visitas de campo ou atividades que façam parte do programa das disciplinas dos cursos; visitas de cortesia recebidas ou feitas por gestores, professores ou técnicos. As fotos relacionadas a essas pautas poderão ser publicadas nas redes sociais da Uergs.

As notícias relacionadas às Unidades também são disponibilizadas nas páginas das Unidades.

2) A intranet

Diferentemente do site, a intranet da Uergs destina-se exclusivamente aos empregados e reúne notícias sobre atividades da Universidade (eventos, realizações, etc.) e um conjunto abrangente de informações de natureza administrativa, como o sistema e agenda da gestão, formulários e normatizações, informações relativas às comissões permanentes da

Universidade e gerais sobre os campi regionais e as unidades. Ela abriga também espaço específico para discussões por meio de fóruns e outro para atendimentos relacionados ao ambiente de trabalho (reclamações, sugestões e/ou elogios), denominado Ouvidoria.

O acesso à intranet é realizado com a utilização de login e senha e deve ser estimulado por parte dos gestores porque reúne informações de interesse dos empregados e espaço para interações, como os fóruns.

A gestão da intranet tem a Ascom como responsável principal, mas este espaço virtual também abriga informações que são inseridas por setores específicos, como, por exemplo, a agenda da gestão e comissões permanentes.

3) Os murais

Todas as unidades e Reitoria dispõem de murais, que consistem em um espaço físico definido para a divulgação de informações sobre a Universidade como um todo e outras que sejam mais relevantes às unidades. A gestão e inserção de informações nos murais das unidades é de responsabilidade das suas chefias, com acompanhamento da Assessoria de Comunicação da Uergs (Ascom), que também fornece conteúdo para divulgação. Na Reitoria, é a Ascom que controla o que é exposto nos murais.

É importante destacar que o mural se constitui em um canal oficial de informação e que deve obrigatoriamente se caracterizar por alguns princípios básicos, a saber: a) o mural deve estar localizado em ponto estratégico, favorecendo a sua identificação, acesso e leitura por parte dos públicos que a ele forem expostos; b) o mural deve ter conteúdo direcionado aos públicos de interesse, assim deve ser disponibilizado um mural com informações pertinentes aos públicos externos e internos ao mesmo tempo, na área de entrada das unidades e Reitoria, e outro mural com conteúdo específico para públicos internos (relacionadas com o ambiente de trabalho e com a vida acadêmica, etc.), localizado em área de acesso restrito aos empregados; c) o mural deve respeitar a identidade visual da Uergs e conter informações qualificadas e relevantes aos públicos.

Recomenda-se, inclusive, que seja definido um formato básico e um

padrão visual para o mural, bem como estudada a possibilidade de serem definidas seções básicas, comuns a todos eles, para possibilitar a organização das informações nele contidas e assim facilitar o acesso a elas.

4) Newsletter

A Uergs deve dispor de uma *newsletter*, com periodicidade quinzenal, com notícias de destaque relativas às suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, ou mesmo administrativas, que possam ser de interesse de seus públicos estratégicos.

Ela deve conter, basicamente, título e resumos de notícias relevantes e *link* para o seu conteúdo integral no site da Universidade. Desta forma, ela pode ser consultada rapidamente e contribui para estimular o acesso e a leitura do site, seu principal canal de relacionamento.

A gestão da *newsletter* deve ser de responsabilidade da Ascom, que a encaminhará para os e-mails dos principais públicos estratégicos, apoiada em um cadastro, segmentado por público estratégico, a ser organizado para esse fim.

5) Mídias sociais

A Universidade também utiliza as mídias sociais para divulgar informações de seu interesse e sobretudo para interagir com os seus públicos estratégicos, o que contribui para aumentar a visibilidade de suas ações e para captar a percepção destes públicos em relação a ela.

Dada a importância das mídias sociais, acessadas amplamente sobretudo por determinados segmentos da sociedade gaúcha e brasileira, esta Política de Comunicação dedica um capítulo específico sobre este tema. Nele, são definidas diretrizes relativas à atuação da Uergs nas mídias e indicadas boas práticas para utilização destes espaços virtuais para divulgação da Universidade junto aos seus públicos internos e externos e para promover com eles adequada e produtiva interação.

6) Outros canais

A Uergs também se vale de diversos outros canais para divulgar suas atividades e interagir com os seus públicos estratégicos, como reuniões ou

eventos de natureza acadêmica e científica ou mesmo para atender a demandas relativas à gestão, além de sistema de e-mails, dentre outros. Os eventos desempenham papel fundamental na divulgação da UerGs e merecem, portanto, capítulo especial neste documento da Política de Comunicação.