

A gestão da comunicação na Uergs

A comunicação da Uergs deve atender a dois valores essenciais: ser contemplada como processo estratégico de gestão e estar associada aos demais processos e atividades desenvolvidos pela Universidade, pautando-se sempre pelo esforço de integração.

A comunicação estratégica permeia toda a instituição e é percebida como processo que fortalece a relação da Uergs com todos os seus públicos de interesse (ou estratégicos). Isso significa que ela não se constitui em mero apêndice da Gestão, uma atividade secundária, mas que se consolida como um atributo institucional de absoluta relevância. A comunicação da Universidade assume duas perspectivas: a operacional, que dá conta da execução das ações e atividades, e a estratégica, fundamentada no planejamento e no atendimento às demandas e expectativas dos públicos estratégicos e da sociedade de maneira geral.

A comunicação efetivamente integrada é aquela que não apenas estabelece vínculos entre as várias competências em comunicação (jornalismo, relações públicas, propaganda, marketing, design, etc.), mas que se articula com outras áreas ou setores, como Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico, etc. e que potencializa, no caso de uma instituição universitária como a Uergs, a divulgação das atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão.

A comunicação da Uergs não é fruto exclusivo da estrutura profissionalizada de comunicação, mas é exercida por todos os públicos internos em função de sua atuação e responsabilidade. É imperioso observar que há processos, ações e estratégias de comunicação que independem da ação direta dos comunicadores profissionais, como os que vigoram na interação entre professores e alunos ou da Reitoria com os *campi* ou com as unidades que compõem a Universidade.

Neste sentido, é preciso desenvolver um amplo programa de capacitação em comunicação que diga respeito à qualidade e precisão das informações que circulam pela Instituição, favorecendo o processo de tomada de decisões. A

comunicação deve ser dialógica, ampliando o debate e a expressão de ideias e opiniões, estabelecendo fluxos de informações verticais e horizontais de modo a criar, de maneira consistente, uma cultura de comunicação. Esta condição garante a todos os públicos internos o papel de protagonistas, de participantes efetivos do processo de gestão e consolida um clima organizacional saudável e produtivo que promove o desenvolvimento pessoal e profissional.

Dadas as características de uma instituição universitária, como a Uergs, que está presente em dezenas de municípios objetivando atender às vocações locais e regionais do Estado, a comunicação deve levar em conta a necessidade de harmonizar um planejamento centralizado e de execução descentralizada. Isso significa, na prática, que a comunicação deve obedecer a princípios, diretrizes e posturas uniformes, como as explicitadas neste documento da Política de Comunicação, mas dispor, em cada *campi* ou unidade, de pessoas que possam torná-la efetiva, o que garante a interação com os diversos públicos e comunidades com os quais a Uergs se relaciona.

1) O papel da Ascom

O esforço de comunicação institucional da Universidade deve estar sob a coordenação da estrutura profissionalizada de comunicação – a Assessoria de Comunicação (Ascom) – que planeja e executa ações, estratégias e produtos de alcance global da Instituição, ao mesmo tempo que orienta as atividades de comunicação executadas nas diversas unidades.

Idealmente, a comunicação da Uergs deve estar respaldada em um amplo sistema de comunicação em rede, mantido pelos comunicadores profissionais e integrado por outros funcionários da Universidade que, em função das necessidades e de seus perfis, possam contribuir para o incremento da comunicação institucional, sobretudo nos *campi* e unidades.

É importante que, ao longo do tempo, de forma gradativa, a Uergs possa dispor de comunicadores profissionais para atender às demandas locais e regionais e que estejam presentes, de forma permanente, nas unidades da Universidade. As demandas em comunicação tendem a ser maiores e a exigir

respostas mais urgentes na medida em que as unidades se fortalecem, mesmo porque essa é a característica básica da sociedade conectada em que vivemos. Ressalta-se a necessidade de contratação de mais profissionais de comunicação para atuar nos diversos *campi* e até mesmo em unidades específicas, onde a demanda por atividades de comunicação seja significativa. Esse é o modelo atualmente em vigor nas instituições educacionais, especialmente nas universidades públicas (federais, estaduais ou municipais) e nos institutos federais.

Recomenda-se, inclusive, a criação de um canal próprio (grupo fechado nas mídias sociais, por exemplo) que favoreça a integração entre os comunicadores e os profissionais que exerçam ou vierem a exercer atividades de comunicação na Uergs, de modo a permitir a troca de informações, de experiências e conhecimentos, o que garantirá o incremento da massa crítica em comunicação na Universidade.

Para subsidiar a criação e o fortalecimento do sistema de comunicação em rede, recomenda-se fortemente o estabelecimento de um programa de capacitação permanente para os seus integrantes, tendo em vista as mudanças bruscas que ocorrem no universo da comunicação contemporânea, especialmente impactadas pela utilização intensiva das novas tecnologias. Este programa de capacitação deve prever o acesso dos comunicadores (profissionais ou não) a cursos *in company* ou realizados externamente, presenciais ou virtuais, de modo a mantê-los atualizados com os novos recursos disponíveis na área.

Como a comunicação institucional representa um ativo intangível das organizações modernas, é fundamental também que os comunicadores da Uergs possam participar de eventos de prestígio da área, até mesmo apresentando casos bem-sucedidos de comunicação na Instituição.

2) A gestão da comunicação para a implementação da Política

Com a aprovação da Política de Comunicação, consubstanciada neste documento, será necessário manter uma Comissão de Comunicação

permanente, tal como a que foi criada para o processo de elaboração da Política, para não apenas planejar e executar as atividades previstas no Plano de Comunicação, também inserido neste documento, mas para acompanhar a sua implementação, eliminar dúvidas potenciais e, inclusive, propor adaptações ou atualizações ao longo do tempo. A Política de Comunicação é datada e deve ser revista para atender às novas demandas dos públicos estratégicos ou novos objetivos institucionais definidos pela Uergs.

A coordenação desta Comissão Permanente de Comunicação, a ser designada pelo Reitor, deverá estar a cargo da Ascom e ser integrada por profissionais de diversos setores da universidade, ou mesmo por representantes dos diversos *campi* ou unidades, o que favorecerá o diálogo e a implementação efetiva dos princípios, diretrizes e posturas definidos por esta Política de Comunicação.

Recomenda-se que esta Comissão se reúna periodicamente para a avaliação do processo de implementação da Política de Comunicação, identificando virtudes e lacunas porventura existentes neste processo, de modo a garantir a sua completa execução.