

ÂNGELA MEDEIROS BORBA



COMUNICAÇÃO DA CSQV

PROPOSTAS PARA A MELHORIA DOS
PROCESSOS COMUNICACIONAIS DA
COORDENAÇÃO DE SAÚDE E
QUALIDADE DE VIDA DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

APRESENTAÇÃO

O sucesso das ações promovidas pelas organizações está diretamente relacionado à sua capacidade de comunicação com os públicos de interesse.

Este relatório técnico aponta as lacunas encontradas na comunicação da **Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da Universidade Federal de Pelotas (CSQV)**, identificadas por meio de pesquisa qualitativa com análise documental, e propõe ações para o aprimoramento dos processos comunicacionais da Coordenação, que é responsável pela política de atenção à saúde dos servidores da UFPel.

As propostas aqui mencionadas servem, igualmente, a outros órgãos relacionados à saúde e qualidade de vida nas organizações ou que empreendem comunicação interna nas universidades.



CAPÍTULO 1

**PRINCIPAIS
PROBLEMAS NA
COMUNICAÇÃO DA
CSQV**

PRINCIPAIS PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO DA CSQV

Em pesquisa qualitativa, por meio de análise documental, foram identificadas as seguintes lacunas na comunicação da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da UFPel:

01 DIFICULDADE DE ACESSO À PÁGINA DA CSQV

O percurso para acesso aos serviços da CSQV não é intuitivo, demandando que os usuários conheçam previamente as funções. Falta organização e hierarquização das informações no site da UFPel e outras páginas.

02 FALTA DE INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS

As ações e serviços prestados pela CSQV não são descritos por completo na página da Coordenação. A maioria dos links indicados remete para “página em construção”, dificultando o acesso de usuários aos serviços.

03 INVISIBILIZAÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS

Os esforços de comunicação da CSQV são focados em chamadas para eventos e cobertura do calendário da saúde, invisibilizando serviços da Coordenação e deixando de gerar engajamento da comunidade acadêmica.

04 FALTA DE PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

A comunicação da CSQV acontece sem protocolos definidos para todas as ações e serviços. Essa ausência de padronização dos processos comunicacionais dificulta a rotina de servidores e a visibilidade dos serviços.

CAPÍTULO 2
SOBRE A
REORGANIZAÇÃO
DO ACESSO À
CSQV

ACESSO À INFORMAÇÃO PELO SITE DA CSQV

Para acessar a página da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida no site da Universidade Federal de Pelotas, é preciso que o usuário já conheça o percurso de acesso (que não é intuitivo) e realize, ao menos, quatro cliques: *Gestão - Pró-Reitorias - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Saúde, Qualidade de Vida e Segurança no Trabalho*. Como se vê, a Coordenação não está anunciada pelo seu nome, mas pela área em que atua.

Ao acessar a página da Coordenação, o usuário encontra 15 links, que deveriam remeter à descrição de serviços e ações da CSQV, contudo, a maioria deles remete à mensagem “Página em Construção”. Ou seja, há lacunas importantes na disponibilização de dados pela CSQV, em sua página oficial, invisibilizando serviços aos quais os servidores têm direito.



REORGANIZAÇÃO DO ACESSO E DAS INFORMAÇÕES NA PÁGINA DA CSQV

Considerando os problemas encontrados no acesso à página da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida e na disposição das informações sobre ações e serviços nesta página, recomenda-se:

01 REORGANIZAÇÃO DO SITE DA UFPEL

Para facilitar o acesso à página da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, é necessário, de início, que o site da UFPEl seja mais dinâmico e intuitivo, oportunizando o acesso a usuários iniciantes.

02 REORGANIZAÇÃO DO SITE DA PROGEP

Para facilitar a identificação da página da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, é preciso a reorganização dos ícones no site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, focando na distribuição da informação por área, público, ou seção.

03 REORGANIZAÇÃO DA PÁGINA DA CSQV

Para facilitar a identificação das ações e serviços da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, é necessário criar ícones dinâmicos na página da Coordenação, focando na distribuição da informação por serviços ou projeto, público ou seção.

04 INFORMAÇÕES SOBRE AÇÕES E SERVIÇOS

Cada ação ou serviço realizado pela Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida deve estar plenamente comunicado na página da unidade, visando facilitar seu acesso e sua compreensão pelos públicos de interesse.

COMO COMUNICAR AÇÕES E SERVIÇOS NA PÁGINA ONLINE?

As ações e serviços da Coordenação de Saúde e Qualidade de vida, assim como todos os serviços da administração pública, devem ser comunicados plenamente a seus usuários, com a disponibilização dos seguintes dados:

- **QUAL É O SERVIÇO:** descrição do serviço, abordando seu conceito, características e contexto de aplicação (a que serve).
- **QUEM TEM DIREITO AO SERVIÇO:** descrição de todos os sujeitos a quem o serviço está voltado.
- **COMO SOLICITAR O SERVIÇO:** descrição de todos os passos para solicitação do serviço, contendo local (online ou presencial), links de inscrição e tutoriais (se necessário). Também cabe a publicação do roteiro de tramitação da solicitação.
- **PRAZOS DE SOLICITAÇÃO:** comunicação de todos os prazos para solicitação, considerando que existem serviços de fluxo contínuo e outras ações com prazos específicos de inscrição.
- **DOCUMENTOS EXIGIDOS:** listagem de todos os documentos necessários para inscrições e futuras comprovações.
- **LEGISLAÇÃO QUE AMPARA O SERVIÇO:** listagem de todos os links para a legislação e regras relacionadas à oferta do serviço.
- **RESPONSÁVEIS E CONTATO:** descrição da seção e dos servidores responsáveis pela gestão do serviço, com telefones e emails para contato.



CAPÍTULO 3
SOBRE A
PRODUÇÃO DE
CONTEÚDOS
RELACIONADOS À
CSQV

PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS DA CSQV PARA SITE E REDES SOCIAIS

As publicações relacionadas às ações e serviços da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, nas notícias do site ou nas redes sociais da UFPel, têm priorizado as chamadas para eventos, especialmente relacionados ao Programa Viva Bem UFPel, e a cobertura do calendário da saúde (de acordo com o disposto pelo Ministério da Saúde). Ações de outra ordem e serviços de fluxo contínuo não são publicizados em notícias no site da UFPel ou em postagens em suas redes sociais, contribuindo na invisibilização de ações e serviços também não descritos na página da CSQV.



PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS DA CSQV PARA SITE E REDES SOCIAIS

Considerando os problemas encontrados em relação à produção de conteúdos da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida para site e redes sociais da UFPel, recomenda-se:

01 COBERTURA PARA TODAS AS AÇÕES E SERVIÇOS

Compreende-se a necessidade de maior esforço comunicacional para ações voltadas a todos os servidores. Contudo, é importante que a Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida produza conteúdos para ampliar a visibilidade de serviços de fluxo contínuo.

02 DIDATIZAÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS

Alguns serviços de fluxo contínuo envolvem legislação específica e compreensão técnica, por isso, cabem esforços de didatização das informações, buscando ampliar sua compreensão e acesso pelos sujeitos que têm direito.

03 CONTEÚDO PARA ENGAJAMENTO DE PÚBLICO INTERNO

Para gerar inclusão e engajamento do público interno, recomenda-se que as postagens foquem nos benefícios das ações para o público interno e tragam imagens e depoimentos da comunidade acadêmica.

04 CONTEÚDO PARA ENGAJAMENTO DE PÚBLICO EXTERNO

Para gerar engajamento do público externo, recomenda-se que as postagens abordem conteúdos de interesse geral, como dados de pesquisas e contatos de pesquisadores da UFPel.

CAPÍTULO 4
SOBRE NOVOS
FORMATOS PARA A
COMUNICAÇÃO
CSQV

NECESSIDADE DE NOVOS FORMATOS PARA A CSQV

A Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da Universidade Federal de Pelotas publica seus conteúdos em redes sociais especialmente no formato card informativo, sem fotografias das ações e dos sujeitos nelas envolvidos ou de links para mais informações. Por isso, há pouco engajamento da comunidade acadêmica nas postagens, refletido em poucos comentários ou curtidas.

Ainda em relação aos formatos de comunicação, percebe-se que nem todas as ações ou serviços são publicizados aos servidores via email ou Sistema Eletrônico de Informação (SEI), que são os canais oficiais para comunicação interna, o que prejudica o amplo acesso de servidores as ações e serviços.



NECESSIDADE DE NOVOS FORMATOS PARA A CSQV

Considerando os problemas encontrados em relação aos formatos de comunicação da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, recomenda-se:

01

VARIAÇÃO DOS FORMATOS DE POSTAGENS

As publicações em redes sociais devem contemplar também formatos como vídeos, depoimentos, enquetes e outros tipos que gerem mais engajamento do que cards informativos.

02

PUBLICAÇÃO DE COBERTURA DE EVENTOS

As publicações não devem contemplar apenas cards de chamadas para eventos, mas também a cobertura de suas realizações, ampliando a visibilidade dos efeitos das ações.

03

CRIAÇÃO DE OUTROS FORMATOS

Com o intuito de didatizar informações sobre ações e serviços, recomenda-se a criação de cartilhas, tutoriais e conteúdos instrucionais voltados aos servidores. Também podem ser pensadas outras produções midiáticas para a sociedade.

04

USO DO SEI COMO CANAL PRIORITÁRIO

O canal prioritário de comunicação da CSQV com os servidores da UFPel deve ser o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). As postagens em redes sociais devem ser realizadas após a comunicação oficial via SEI.

PRODUÇÃO DE OUTROS FORMATOS MIDIÁTICOS PELA CSQV

São inúmeras as possibilidades de formatos midiáticos para compartilhamento de informações. Entre as possibilidades de comunicação da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da UFPel, que podem ser pensadas também por outros órgãos públicos, estão:

- **PODCASTS:** o podcast é um conteúdo de áudio disponibilizado através de arquivo ou streaming, que pode ser produzido sob demanda. No caso da CSQV, podem ser produzidos podcasts por campanha ou ação realizada, contemplando pesquisas relacionadas e desenvolvidas na UFPel.
- **INFORMES RADIOFÔNICOS:** os informativos curtos produzidos para rádio contribuem na popularização de ações, serviços e pesquisas. Em relação à CSQV, suas produções radiofônicas podem ser veiculadas na Rádio Federal FM, da UFPel.
- **NEWSLETTER:** é um boletim informativo digital enviado periodicamente por email. Em relação à CSQV, as ações, campanhas e conteúdos produzidos podem ser mensalmente enviados ao email de servidores cadastrados.



CAPÍTULO 5
PADRONIZAÇÃO
DOS PROCESSOS
COMUNICACIONAIS
DA CSQV

PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS COMUNICACIONAIS DA CSQV

Os processos de comunicação da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da UFPel não têm uma padronização. Em decorrência disso, a escolha em publicar ou não, como e quais conteúdos publicar fica a critério dos servidores da Coordenação. Estas decisões são tomadas por ocasião de cada ação ou projeto, sem qualquer plano ou protocolo de comunicação. Acredita-se que a padronização das práticas de comunicação da CSQV, por meio da criação de planos de comunicação, possa congrega todas as recomendações já mencionadas neste relatório, sobre produtos, conteúdos e formatos.



PLANOS DE COMUNICAÇÃO PARA A CSQV

Considerando a falta de padronização dos processos comunicacionais da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, recomenda-se a produção de planos de comunicação.

Um plano de comunicação contempla objetivos claros, relacionados ao que precisa ser comunicado, por quem, de que forma e através de qual meio; além disso, no plano, são definidas as periodicidades das comunicações.

A CSQV pode pensar um plano de comunicação para cada projeto ou programa da Coordenação e também um plano para a ampliação da visibilidade dos seus serviços de fluxo contínuo.

Outra possibilidade é a realização de um plano único de comunicação por período; por exemplo, anual ou bianual, contemplando tudo o que envolve a comunicação da CSQV.

É importante que cada plano defina os públicos de interesse da Coordenação e ações para cada um destes públicos, além dos objetivos e metas da comunicação e canais e conteúdos escolhidos. Além disso, é necessário demarcar como prioridade a comunicação do público interno pelos canais formais da Universidade (SEI e email).



Acredita-se na contribuição que este relatório traz para a comunicação da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da UFPel, quando possibilita identificar as lacunas em seus processos comunicacionais e propor recomendações de qualificação às suas práticas.



Universidade Federal de Pelotas