



Boletim Informativo SMTSP Para Você: a integração através dos veículos de comunicação dirigida

Carlos Vianna LEÃO¹
Vera Regina Serezer GERSZON²
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

RESUMO

O Boletim “Informativo SMTSP Para Você”, desenvolvido por bolsistas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC)³ na Prefeitura Municipal de Canoas, tem como objetivo inteirar os colaboradores⁴ atuantes na Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos acerca dos acontecimentos relevantes em sua esfera de atuação. O boletim também prestigia o trabalho realizado pelos profissionais da Secretaria, motivando-os na busca pela excelência em todas as suas realizações. Além disso, pretende integrar os funcionários e a organização, como forma de atingir objetivos unitários para toda a Secretaria. Assim, o PROCAC motiva os públicos e realiza sua própria promoção e integração dentro da gestão municipal.

PALAVRAS-CHAVE: informativo interno; integração; comunicação dirigida.

INTRODUÇÃO

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, atua desde 2002 buscando excelência nas relações entre a Prefeitura Municipal de Canoas (cidade próximo a Porto Alegre) e os cidadãos e desta com seus servidores. Através deste convênio, estudantes de Relações Públicas da UFRGS têm a oportunidade de aprender na prática a utilizar os instrumentos de comunicação e observar e solucionar necessidades comunicacionais da organização além de aplicar os conhecimentos acadêmicos obtidos.

¹Aluno líder do grupo e graduando do 6º Semestre do Curso de Com. Social – Relações Públicas da FABICO/UFRGS, Monitor do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Canoas/RS. *E-mail:* carlos_vianna88@hotmail.com. Participam também deste trabalho os estudantes de Relações Públicas da UFRGS: Graziela Gonçalves Esteves e Graziella Rigotti.

²Orientadora do Trabalho, Relações Públicas e Jornalista; Dra. em Educação, Profa. e Coord. da área de Relações Públicas da FABICO / UFRGS. *E-mail:* vgerzson@uol.com. Participa como co-autora a Profa Dra Karla Maria Müller, do Departamento de Comunicação da FABICO / UFRGS.

³ O PROCAC é um Projeto de Ensino inédito, parceria entre a Universidade Federal do Rio Grande do Sul e a Prefeitura Municipal de Canoas, com administração da Fundação de Apoio a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FAURGS), cuja equipe é composta por estagiários do curso de Comunicação Social da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) que atuam no planejamento de comunicação e no atendimento ao cidadão.

⁴ A expressão colaboradores é utilizada, neste caso, com o sentido de incluir a diversificada tipologia de cargos existentes dentro da administração pública, como cargos de confiança, funcionários concursados, estagiários e terceirizados.



Em dezembro de 2008 o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão atuava em nove postos da Prefeitura de Canoas, distribuídos entre Secretarias e gabinetes estratégicos. O objetivo dos estagiários está focado na criação de ferramentas para qualificar o atendimento e a comunicação interna nos postos de atuação.

Um dos postos de atuação é a Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos, órgão responsável pelos transportes, trânsito e serviços básicos como iluminação pública e recolhimento de lixo. Devido à extensa gama de atribuições e especificidades, não há um único local que abrigue todos os setores da Secretaria, de modo que seus departamentos e serviços foram divididos, funcionando em seis diferentes prédios localizados em dois bairros de Canoas. Desse modo, a distância física dificulta, de forma relevante, a integração e transmissão de informações entre os setores da Secretaria e seus 280 funcionários.

A partir da necessidade de informar e transmitir mensagens unificadas a todos os funcionários, proporcionando-lhes a integração e a conscientização de seu papel fundamental no ambiente de trabalho, surge a idéia de produzir o informativo “SMTSP Para Você” destinado a esse segmento. Ele se propõe a apresentar trimestralmente os destaques da Secretaria, bem como as ações relevantes ocorridas durante este período nos diversos setores e departamentos.

2 OBJETIVO

O objetivo central do Boletim “Informativo SMTSP Para Você” é promover a integração e valorização dos funcionários da organização através do informativo, instrumento oficial de comunicação interna, que divulga informações específicas da Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos, além de notas de natureza distinta. Com esse veículo, as ações desenvolvidas pelos colegas dos diversos setores são divulgadas para toda a Secretaria, motivando os servidores a novas realizações. Conseqüentemente, os funcionários mantêm-se informados e sentem-se valorizados. Portanto seus principais objetivos são: realizar a integração dos funcionários da Secretaria; divulgar ações realizadas na mesma; promover o desenvolvimento do órgão municipal, obtido com o pensamento crítico dos funcionários; informar de forma padronizada os servidores da SMTSP; divulgar as ações do PROCAC, como projeto de ensino dentro da Secretaria; oferecer aprendizado aos estudantes que realizam o projeto;



aproximar a figura do Secretário dos demais servidores e integrar os departamentos situados em diferentes localidades, como forma de unificar a Secretaria.

3 JUSTIFICATIVA

Os meios de comunicação de massa não têm a propriedade de direcionar mensagens a grupos específicos. É função do profissional de relações públicas utilizar a comunicação dirigida com o intuito de mediar a informação para que o destinatário possa recebê-la sem ruídos e com mensagem que se adapte à realidade e às aspirações deste. De acordo com Ferreira (1997, p. 73), “À comunicação dirigida cabe a elaboração da mensagem eficiente, eficaz e apta a produzir os efeitos desejados no público receptor”. Sendo assim, a mensagem dirigida deve produzir os efeitos que se espera alcançar no público de interesse, desde que seja elaborada com eficiência e eficácia de acordo com os *stakeholders*.

Segundo Duarte (2007, p. 65), “os instrumentos de informação destacam-se pelo foco em subsídios, disponibilização e fornecimento de dados e orientações, ajudando a ampliar o conhecimento sobre um tema”. É através destes instrumentos dirigidos de informação, que os bolsistas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, ampliam os canais de comunicação entre o público interno de uma das maiores Secretarias da Prefeitura de Canoas e os gestores e dirigentes, a fim de promover a transmissão de informações uniforme dentro da Secretaria.

O boletim se apresenta como importante instrumento de comunicação dirigida para a Prefeitura Municipal de Canoas. Pois, conforme defende Ferreira (1997, p. 73), o instrumento de comunicação dirigida possui mecanismos mais diretos e econômicos para alcançar o público desejado. Este fator direto e econômico possui ainda maior relevância dentro do cenário público, no que diz respeito à rapidez na circulação de informações e no investimento financeiro que se aplicará nesse sentido. Além disso, o boletim traz de forma interessante as principais ações que ocorrem dentro da Secretaria a seus servidores. De acordo com Fortes (2003, p. 254), “informar o empregado sobre o que acontece na organização é um dos primeiros passos para fazer dele um “defensor”, familiarizando-o com os problemas básicos da empresa que o afetam direta ou indiretamente”. Esta simples ação possui importante significado ao colaborador, pois estabelece relação de pertencimento à organização.



A compreensão e a confiança na relação funcionários-diretores é fundamental para que o trabalho seja realizado. Essa situação ocorre a partir do momento em que as lideranças passam a se comunicar com os colaboradores e quando estes últimos possuem canal para se expressar. Assim, os bolsistas do PROCAC buscaram auxiliar na melhoria do relacionamento entre público interno e Secretaria, trazendo aos servidores e gestores um canal de comunicação adequado para se discutir o futuro e as aspirações da Secretaria.

A integração do quadro de colaboradores em uma organização depende de como as informações são propagadas. Em alguns casos, a distância física ou a falta de meios de comunicação apropriados podem gerar ruídos nas mensagens. É importante lembrar que sem grupo integrado, os trabalhos de uma instituição podem ficar prejudicados devido à falta de participação por parte daqueles desprovidos de informações coerentes com a filosofia da organização.

Por essa razão, se faz necessário que as organizações utilizem ferramentas de comunicação, como este informativo, para envolver os colaboradores, fazendo com que se sintam parte da organização. Cesca defende (1995, p. 112) que o informativo, “[...] propicia a integração e valorização do público interno, fazendo com que ele se sinta parte integrante da empresa”. Por suas vantagens foi observado que o informativo seria útil na unificação desta Secretaria Municipal que é fragmentada em seis locais diferentes. Esse tipo de comunicação também se mostra importante por difundir a cultura organizacional da empresa, baseada em missão, visão e valores pré-estabelecidos.

Outra necessidade que o informativo contempla é a valorização do trabalho do funcionário, servindo como incentivo para que se desenvolvam e busquem novas ideias para a evolução de todo o grupo. A divulgação do trabalho realizado pelos departamentos serve como agente influenciador de atitudes para aqueles que não apareceram no impresso, visto que este apresenta os destaques do trimestre. O boletim também proporciona conhecimento acerca do que é feito em cada diretoria, fato que ocorreria com dificuldade sem o “Boletim SMTSP Para Você” devido à fragmentação da Secretaria. Sendo assim, a informação circula de maneira dinâmica, o que beneficia não só o próprio servidor que é informado sobre o que está ocorrendo nos demais departamentos, mas também, o cidadão que muitas vezes busca informações sobre os diversos serviços desta Secretaria.



Para que haja integração entre os funcionários, o informativo também busca a humanização da Secretaria. Esse objetivo é alcançado à medida que são elaboradas sessões como “Ginástica Laboral e a sua importância” ou sessões com entrevistas com o intuito de apresentar os colegas que ali atuavam. Ações como essas promovem a unificação da Secretaria, fazendo com que o ambiente se torne propício para a discussão de idéias e para o crescimento mútuo.

Já para os estagiários do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão o “Boletim SMTSP Para Você” se apresenta como oportunidade de aprendizado devido às peculiaridades de uma Secretaria com grande diversidade de perfis. Este crescimento é dado pelo papel que os estudantes realizam ao elaborarem o projeto, executarem as atividades para buscarem pautas para o informativo e ao mesmo tempo o próprio processo de constituição do informativo trimestral. Assim, o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão demonstra umas das ações nesta Secretaria, enfatizando seu objetivo de aprendizado e auxiliando na integração da mesma com ferramentas de comunicação dirigida.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

Com o objetivo de propagar informações dentro da Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos, caracterizada pela sua fragmentação física – tendo setores espalhados em seis prédios distintos – o veículo preterido pela equipe se enquadra na comunicação dirigida escrita, que segundo Fortes (2003, p. 255) é de baixo custo, mas que nem por isso se limita de possibilidades e criatividade. Este boletim possui periodicidade trimestral considerada média por Cesca (1995, p.111), os fatos são tratados de forma a não perder a atualidade entre as edições, apresentando considerável número de temáticas e tendo sua difusão contemplada entre a conclusão de uma edição e o início da programação de outra.

O boletim foi produzido pelos estagiários do PROCAC atuantes na SMTSP, responsáveis pela busca de pauta, redação, fotografia, diagramação e edição final, além da elaboração, execução, avaliação do Projeto do Boletim. Para as pautas, foram definidos critérios de utilização e pertinência de sua publicação. Assim, os estudantes do PROCAC realizaram criteriosas buscas por assuntos de relevância ao público que o informativo se destinava. Posteriormente as pautas definidas foram analisadas pelo Secretário em exercício, que aprovou e fez suas considerações.



Os integrantes do projeto contaram ainda com a ajuda dos funcionários, entre eles chefes de setor e diretores, de todos os departamentos para que esses pudessem fornecer informações importantes sobre as atribuições ligadas ao seu respectivo setor. Este contato foi realizado através de reuniões informais com os principais servidores e diretores da Secretaria, visando conhecer melhor o público leitor, para que este fosse contemplado com adequado conteúdo no informativo. Além disso, estas reuniões possibilitaram a prévia divulgação deste projeto dentro da Secretaria.

A impressão do jornal informativo foi realizada na Reprografia da Secretaria e Educação, setor da Prefeitura Municipal que eram confeccionados todos os materiais gráficos de distribuição interna e externa da gestão do município. Este contato foi realizado através do Secretário em exercício, que autorizou a impressão dos informativos.

A distribuição do informativo foi realizada de duas maneiras: entregue diretamente aos funcionários e servidores municipais que se localizavam nos prédios próximos ao Gabinete do Secretário (local de atuação dos estudantes do PROCAC); e via Assessoria de Expediente, que enviou para os demais departamentos distantes os informativos, endereçados nominalmente aos servidores.

O projeto do informativo previa a realização em período trimestral, visando a informação e a boa continuidade desta ação. Assim, o planejamento foi realizado para todo o ano de 2008, tendo em vista as necessidades da Secretaria. No ano de 2008, somente uma edição foi realizada devido aos seguintes motivos: demora por parte do Secretário em exercício na aprovação das pautas; carência de infra-estrutura da Secretaria para a confecção do informativo; cancelamento do contrato entre Prefeitura e Reprografia; freqüente troca de estagiários do PROCAC no posto; a troca de gestão municipal da Prefeitura, que acarretou diversas mudanças no quadro de funcionários da Secretaria no final do ano de 2008.

A avaliação do projeto seria realizada semestralmente, contudo devido à realização de apenas uma edição do informativo, a avaliação não pode ser concretizada. O projeto se mostrou satisfatório em seus objetivos, visto que em pesquisa institucional realizada no final do ano de 2008, contou com o depoimento de vários funcionários que declararam sentir falta do informativo e de ações que possibilitassem a integração dos funcionários e departamentos. Assim, mais do que resultados diretos de sua avaliação, o informativo mostrou-se eficiente em seu propósito, visto que sua representatividade foi exemplificada na pesquisa institucional, a qual não citava a proposta deste boletim.



Além disso, mesmo tendo apresentado sobre uma edição, o Boletim Informativo SMTSP possibilitou a vivência do processo de Relações Públicas, desde a elaboração até a distribuição.

5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO

Após reunião com o Secretário de Transportes e Serviços Públicos, a fim de definir prazos e recursos, a equipe constituída por estagiários do PROCAC, iniciou o contato com os setores a fim de que os responsáveis por estes enviassem artigos para serem publicados no informativo. Além disso, o instrumento adota linha editorial voltada à transmissão dos valores da Secretaria.

O boletim continha no Projeto de suas edições as seguintes sessões:

- Palavra do Secretário: Esta era a primeira sessão do informativo, na qual o Secretário em exercício dava sua palavra de incentivo aos colaboradores, visando sempre à integração na busca por um objetivo maior da Secretaria.

- Editorial: Neste espaço os autores do informativo, bolsistas do PROCAC escreveram sobre algum assunto de relevância, a qual mereceu destaque e expuseram sua opinião sobre material ou assunto.

- Expediente: Denominação dos realizadores do informativo (editor, jornalista chefe, etc), formas de contatos, números de exemplares, data e periodicidade.

- Setor / Serviço: Espaço no qual um setor ou serviço presente na SMTSP fosse apresentado aos colaboradores; nas edições do informativo foi solicitada às diretorias matéria escrita a fim de mostrar como funcionava tal departamento ou como era realizado um determinado serviço. Na primeira edição, por exemplo, todos os processos que ocorriam no serviço de cemitérios, setor pertencente à Secretaria, viraram pauta.

- Por dentro do PROCAC: Nesta sessão foram colocados em pauta os projetos realizados pelos estudantes do PROCAC e demais informações sobre este projeto de ensino.

-“Conhecendo os colegas””: Sessão que apresentava a cada edição oito colaboradores da SMTSP, escolhidos aleatoriamente. Eles foram convidados a responder questionário sobre perguntas gerais, e tiveram sua foto publicada. A equipe estipulou que pelo menos um colega de cada setor aparecesse nesta sessão; na primeira edição foram escolhidas pessoas com maior tempo de serviço na Prefeitura, ou que tinham popularidade entre os funcionários.



- Espaço Laboral: Este espaço foi destinado a informações geradas pelos estagiários da Ginástica Laboral, na qual o principal assunto pautado foi a busca por hábitos saudáveis, alimentação leve e prática de exercícios físicos regularmente.

- Palavra do Servidor: Destinado à palavra de algum funcionário da SMTSP que teve liberdade para escrever seu texto, à exceção de ofensas, agressões e vocabulário inapropriado. Na pauta da segunda edição, por exemplo, uma colaboradora do serviço de coleta seletiva enviou para a equipe um artigo discorrendo sobre os galpões de coleta e de como os colaboradores poderiam ajudar nesse serviço. A pauta desta sessão é de livre conteúdo e de cunho editorial, visando à liberdade de expressão dos servidores e demais colaboradores.

-“Prudente e a criançada”: Sessão na qual o Prudente - mascote do CIETEC (Centro Integrado de Educação para o Trânsito de Canoas) auxilia as crianças com questões relacionadas ao trânsito. Nesta parte, a equipe usou histórias em quadrinhos de publicação externa do CIETEC destinadas ao público infante-juvenil. Essa ação previa a inclusão dos filhos dos colaboradores ao levarem o boletim para casa.

As jornalistas responsáveis pelo boletim foram às professoras coordenadoras do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, juntamente com jornalista responsável pela Assessoria de Comunicação Social da Prefeitura, que realizou revisão do material que foi distribuído.

O informativo buscou integrar os diversos perfis da Secretaria com sua formatação de *layout* leve e claro, além de possuir texto objetivo e direto. Estas escolhas priorizavam o público a que este era destinado: funcionários de carreira, de idade adulta, com nível de instrução médio, e que possuem pouco tempo para este tipo de leitura. Assim, não basta apenas o desejo de integrar a Secretaria, mas também é preciso levar em conta a forma como esta ação deve ser realizada.

O conteúdo e formatação dos textos buscaram a informalidade, deixando transparecer a cultura organizacional vigente de maneira não-institucional. Portanto, o servidor é integrado dos acontecimentos trimestrais, de forma sutil, acolhedora e não imposta ou formal. Seu *layout* possui cores claras em contraste com as cores bases do PROCAC (verde e azul) como forma de reforçar os idealizadores e a realização do projeto. Além disso, seu formato foi dividido em quatro páginas, com papel tamanho A3 e em forma de folheto.



6 CONSIDERAÇÕES

A comunicação com o público interno é importante, visto que funcionários satisfeitos trabalham de forma mais produtiva do que aqueles que não têm satisfação em atuar na organização. A comunicação dirigida aos colaboradores da Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Públicos proporcionou evolução na relação interpessoal dos funcionários e destes com a cúpula tendo como consequência o início da unificação da Secretaria. Além disso, este aparente simples instrumento de comunicação dirigida escrita foi viabilizado dentro de uma administração municipal principalmente devido as suas vantagens, como praticidade, objetividade e economia frente a outras ferramentas.

O boletim é um periódico econômico, exige baixos custos no orçamento, mas detém grande espaço para comunicação e possui durabilidade elevada. Apresenta-se assim como instrumento que pode ser ferramenta de expressão tanto das lideranças quanto dos funcionários. Por isso, a equipe viu nesse meio de comunicação a possibilidade de estreitar relacionamentos, na qual todos os lados são ouvidos e que, conseqüentemente, houvesse união entre as partes. Desta maneira, o “Boletim SMTSP Para Você” está cumprindo com seu objetivo central que é promover a integração e valorização dos funcionários da organização através da comunicação dirigida.

É importante salientar que o boletim é importante difusor de informações para um público determinado, através dele ações que envolvem a Secretaria são divulgadas integrando os colaboradores em uma mesma realidade. Acredita-se que o “Boletim SMTSP Para Você” iniciou o processo de unificação na Secretaria, no entanto é necessário que haja outras ferramentas que auxiliem na conquista desse objetivo, como eventos de integração e programas motivacionais.

As ações tiveram como resultado acréscimo de informações aos funcionários, visto que muitos deles relataram aos estagiários do PROCAC que não tinham conhecimento acerca de muitos setores pertencentes à Secretaria. Isso significa que este órgão iniciou processo de informação com o informativo, visto que, além de receberem mensagens das lideranças, se ambientaram quanto aos processos que ocorrem no ambiente global da Secretaria e muitas vezes da Prefeitura.

Outra percepção foi a integração dos colaboradores, que passaram a se relacionar com os colegas, algo que só ocorria com aqueles que trabalhavam em um mesmo setor. Os relacionamentos se davam principalmente com aqueles que apareciam



na sessão “Conhecendo os colegas”. Ainda sobre essa sessão é importante salientar que ela gerou valorização do quadro, visto que solicitaram serem os próximos a serem incluídos no boletim.

Além dos objetivos alcançados com o público de interesse, os bolsistas do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, puderam desenvolver na prática a teoria vista em sala de aula, agregando conhecimento aos estudantes de Relações Públicas da UFRGS. O processo de aprendizagem dos alunos é um dos principais focos de atuação deste projeto de ensino, que promove e incentiva ações de comunicação na Prefeitura de Canoas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CESCA, Cleusa Gertrudes Gimenes. **Comunicação dirigida escrita na empresa: teoria e prática.** São Paulo: Summus, 1995.

DUARTE, Jorge. **Instrumentos de comunicação pública.** In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, governo, mercado, sociedade e interesse público.** São Paulo: Atlas, 2007.

FERREIRA, Waldyr. **Comunicação dirigida:** instrumento de relações públicas. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Obtendo resultados com relações públicas.** São Paulo: Pioneira, 1997.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: Processo, funções, tecnologias e estratégias.** São Paulo: Summus 2003.