

RELATÓRIO DA COMISSÃO DOS CONSELHOS		
COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO		PORTARIA: 297/2021
Danielle Tavares Teixeira	Profissional Técnico da Educação Superior / Presidente	Reitoria
Hemília Maia Ribeiro	Profissional Técnico da Educação Superior	Reitoria
Nataniel Patrick Pinho Zanferrari	Profissional Técnico da Educação Superior	Reitoria
Antonia Alves Pereira	Docente	Reitoria
Lawremberg Advincula da Silva	Docente	Tangará da Serra
Julio Cezar de Lara	Gestor Governamental	Reitoria
Marli Barboza da Silva	Docente	Tangará da Serra
José de Souza Neto	Docente	Sinop
Lygia Cristina Menezes de Lima	Profissional Técnico da Educação Superior	Reitoria
Nilce Maria da Silva	Docente	Reitoria
OBJETIVO DA COMISSÃO		
Elaborar proposta para atender a Proposição 12 aprovada pelo 3º Congresso Universitário da Universidade do Estado de Mato Grosso – Unemat, bem como o relatório aprovado pelo CONSUNI por meio da Resolução nº 021/2018-Consuni.		
PROPOSIÇÃO 12 (Resolução 021/2018 CONSUNI): Fortalecer a Política de Comunicação Institucional enquanto instrumento estratégico da Unemat		
OBJETIVOS:		
1. Definir e consolidar diretrizes e procedimentos de comunicação. 2. Garantir uma política de comunicação que aborde conceitos relativos ao entendimento da comunicação e sua composição na estrutura organizacional, diretrizes gerais para a comunicação em diferentes aspectos, como comunicação de crise, gestão de marcas, estratégias de comunicação interna, e outros.		
ESTRATÉGIA		
5. Construir a política de comunicação democraticamente, entendendo a comunicação como uma atividade efetivamente estratégica de inteligência empresarial e não somente operacional. 6. Regulamentar nas legislações vigentes da Unemat.		
RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA COMISSÃO		
O processo de construção da Política de Comunicação da Unemat consistiu, basicamente, de reuniões temáticas (12 no total) de que participaram, além da Comissão de Comunicação, um número significativo de gestores, servidores e profissionais, que foram convidados tendo em vista seu vínculo institucional, seu conhecimento e experiência em relação a determinados temas. Ele se caracterizou, fundamentalmente, pela construção coletiva, mobilizando a massa crítica da Unemat para o debate dos principais temas que dizem respeito à comunicação institucional e para a elaboração das diretrizes que compõem a Política de Comunicação. Teve, também, como atributo essencial a transparência, com a divulgação ampla do cronograma de todas as etapas e dos debates realizados nas reuniões temáticas. As reuniões, em 2019, foram realizadas presencialmente, na sede da Unemat, em Cáceres, tendo também sido realizado um seminário, na primeira etapa do processo, para dar conhecimento à comunidade unematiana da importância da Política de Comunicação como instrumento de gestão, bem como das vantagens de sua construção e da metodologia a ser utilizada. Ele contou com a		

911

presença da Comissão de Comunicação, dos principais gestores da Universidade (reitor, pro-reitores, diretores dos câmpus) e outros convidados. O vídeo que registra este momento especial pode ser acessado no Portal da Unemat, no espaço dedicado à Política de Comunicação. Com o advento da pandemia da Covid-19 no início de 2020, as reuniões passaram a ser virtuais, sendo realizadas no segundo semestre de 2020 e primeiro bimestre de 2021.

O processo de elaboração da Política de Comunicação contou com o assessoramento técnico de uma empresa especializada neste trabalho (Contexto Comunicação e Pesquisa), sob a condução do consultor Wilson da Costa Bueno, professor sênior da USP, com mestrado e doutorado em Comunicação, e ampla experiência como professor e pesquisador na área de Comunicação Organizacional. O prof. Wilson Bueno já liderou este processo em mais de uma dezena de instituições públicas e privadas, inclusive universidades (estaduais e federais) e institutos federais. De cada reunião temática, resultou um texto preliminar, elaborado pelo consultor que, após a sua avaliação, complementação e aprovação pela Comissão de Comunicação, foi submetido à consulta pública, permanecendo durante todo o processo disponível em espaço exclusivo no Portal da Unemat. Os textos que dizem respeito a estas reuniões temáticas integram os capítulos incorporados neste documento da Política de Comunicação.

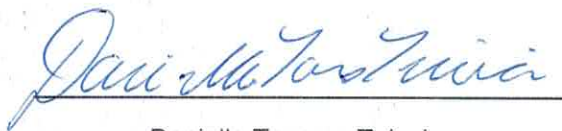
A Política de Comunicação é complementada por um Plano de Implementação Comunicação, em anexo a este documento, que contempla todas as ações, estratégias e produtos a serem executados, a curto, médio e longo prazos e que são fundamentais para a efetiva aplicação da Política. Este Plano terá seu desenvolvimento acompanhado pela Comissão de Comunicação, que permanecerá ativa durante todo este processo, dirimindo possíveis dúvidas e providenciando, se necessárias, as devidas atualizações e complementações.

O documento da Política de Comunicação e o Plano para sua Implementação estarão permanentemente disponíveis para consulta no espaço reservado para a Política de Comunicação, que integra o menu Comunicação do Portal da Unemat.

O contato com a Comissão de Comunicação poderá ser feito pelo e-mail

politicadecomunicacao@unemat.br, criado com esse objetivo, desde o início do processo de construção da Política de Comunicação.

Cáceres, 11 de março de 2021



Danielle Tavares Teixeira
(Presidente da Comissão)

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DA UNEMAT

UNEMAT

Universidade do Estado de Mato Grosso

Carlos Alberto Reyes Maldonado

011

Sumário

Apresentação

A construção da Política de Comunicação

Os públicos estratégicos da Unemat

A comunicação com os públicos internos e os canais de relacionamento

A comunicação com os públicos externos e os canais de relacionamento

A promoção e a realização de eventos

O relacionamento da Unemat com a mídia

A presença e a atuação da Unemat nas mídias sociais

A gestão da comunicação em situações de crise

A gestão da comunicação na Unemat

A gestão da marca Unemat

A divulgação da pesquisa da Unemat

Comunicação e extensão na Unemat

A internalização da Política de Comunicação

A construção da Política de Comunicação

O processo de construção da Política de Comunicação da Unemat teve início em setembro de 2019, com a constituição de uma Comissão (Comissão de Comunicação), liderada pela Assessoria de Comunicação, conforme a Portaria Portaria Nº 2080/2019.

Integraram esta Comissão todos os jornalistas da Instituição que atuam nas Assessorias de Comunicação da Unemat (Reitoria em Cáceres), uma jornalista e dois publicitários professores do curso de Jornalismo da Unemat em Tangará da Serra, um gestor governamental com experiência em Planejamento e Gestão Universitária que na Unemat atuou na elaboração do PEP, do PDI e do 3º Congresso Universitário e a vice-reitora, Nilce Maria da Silva.

Os nomes e as funções específicas de cada integrante desta Comissão estão listados abaixo:

Comissão de Comunicação

Nilce Maria da Silva - Vice-Reitora

Antonia Alves Pereira – Jornalista/Professora curso de Jornalismo

Danielle Tavares Teixeira – Jornalista/Assessoria de Comunicação (presidente da Comissão)

Hemília Maia Ribeiro – Jornalista/Assessoria de Comunicação

José de Souza Neto – Assessor de Gestão de Cultura, Extensão e Comunicação do Câmpus de Sinop

Julio Cezar de Lara – Administrador

Lawremberg Advincula da Silva – Publicitário/Professor curso de Jornalismo

Lygia Cristina Menezes de Lima - Jornalista/Assessoria de Comunicação

Marli Barboza da Silva – Publicitária/Professora curso de Jornalismo

Nataniel Patrick Pinho Zanferrari - Jornalista/Assessoria de Comunicação

Metodologia de construção

O processo de construção da Política de Comunicação da Unemat consistiu, basicamente, de reuniões temáticas (12 no total) de que participaram, além da Comissão de Comunicação, um número significativo de gestores, servidores e profissionais, que foram convidados tendo em vista seu vínculo institucional, seu

conhecimento e experiência em relação a determinados temas. Ele se caracterizou, fundamentalmente, pela construção coletiva, mobilizando a massa crítica da Unemat para o debate dos principais temas que dizem respeito à comunicação institucional e para a elaboração das diretrizes que compõem a Política de Comunicação. Teve, também, como atributo essencial a transparência, com a divulgação ampla do cronograma de todas as etapas e dos debates realizados nas reuniões temáticas. As reuniões, em 2019, foram realizadas presencialmente, na sede da Unemat, em Cáceres, tendo também sido realizado um seminário, na primeira etapa do processo, para dar conhecimento à comunidade unematiana da importância da Política de Comunicação como instrumento de gestão, bem como das vantagens de sua construção e da metodologia a ser utilizada. Ele contou com a presença da Comissão de Comunicação, dos principais gestores da Universidade (reitor, pro-reitores, diretores dos câmpus) e outros convidados. O vídeo que registra este momento especial pode ser acessado no Portal da Unemat, no espaço dedicado à Política de Comunicação. Com o advento da pandemia da Covid-19 no início de 2020, as reuniões passaram a ser virtuais, sendo realizadas no segundo semestre de 2020 e primeiro bimestre de 2021.

O processo de elaboração da Política de Comunicação contou com o assessoramento técnico de uma empresa especializada neste trabalho (Contexto Comunicação e Pesquisa), sob a condução do consultor Wilson da Costa Bueno, professor sênior da USP, com mestrado e doutorado em Comunicação, e ampla experiência como professor e pesquisador na área de Comunicação Organizacional. O prof. Wilson Bueno já liderou este processo em mais de uma dezena de instituições públicas e privadas, inclusive universidades (estaduais e federais) e institutos federais.

De cada reunião temática, resultou um texto preliminar, elaborado pelo consultor que, após a sua avaliação, complementação e aprovação pela Comissão de Comunicação, foi submetido à consulta pública, permanecendo durante todo o processo disponível em espaço exclusivo no Portal da Unemat. Os textos que dizem respeito a estas reuniões temáticas integram os capítulos incorporados neste documento da Política de Comunicação.

A Política de Comunicação é complementada por um Plano de Implementação Comunicação, em anexo a este documento, que contempla todas as ações, estratégias e produtos a serem executados, a curto, médio e longo prazos e que são

97

fundamentais para a efetiva aplicação da Política. Este Plano terá seu desenvolvimento acompanhado pela Comissão de Comunicação, que permanecerá ativa durante todo este processo, dirimindo possíveis dúvidas e providenciando, se necessárias, as devidas atualizações e complementações.

O documento da Política de Comunicação e o Plano para sua Implementação estarão permanentemente disponíveis para consulta no espaço reservado para a Política de Comunicação, que integra o menu Comunicação do Portal da Unemat.

O contato com a Comissão de Comunicação poderá ser feito pelo e-mail politicadecomunicacao@unemat.br, criado com esse objetivo, desde o início do processo de construção da Política de Comunicação.

Os participantes das reuniões temáticas, e dos colegas que deram contribuição valiosa ao longo do processo de consulta pública, têm seus nomes relacionados a seguir, em ordem alfabética:

Adailton Alves da Silva - Coordenador do PPGecii

Adley Bersgon Gonçalves de Abreu - Diretor Facabes/TGA

Adriano Serafini Garcez – Colaborador de Comunicação/BB

Agilson Poquiviqui – DPPF/NM

Albano Dalla Pria - Coordenador do PPGL

Alberto Franchini Angelici – Dura/JUA

Alessandra Regina Butnariu - Coordenadora do PPGasp

Alexandre Gonçalves Porto - Pró-Reitor de Ensino de Graduação

Alison Luiz Bernardi – Faespe

Amabilen de O. Furlan – Supervisora de Acompanhamento de Inovação Tecnológica

Amanda Rosalen – Colaborador de Comunicação/BB

Ana Cristina Peron Domingues – Assessora de Extensão e Diretora da Facisa/DIA

Ana Maria de Lima – Assessora de Extensão e DPPF/JUA

Anderson Dias Lima - Diretor da Facet/BB

Anderson Fernandes de Miranda - Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Anderson Miranda do Amaral – Assessor de Internacionalização

Andre Luiz B. Milhomem – Colaborador de Comunicação/NX

André Luiz Reis Ribeiro - Assessor de Assuntos Estudantis/DIA

Andre Santana Tanassof - Colaborador de Comunicação/JUA

911

Angela Ester Mallmann Centenaro - Assessora de Pesquisa/SIN
Antonia Alves Pereira – Cepcom e Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
Antonio Carlos de Souza Júnior Técnico – PRPTI
Antonio Francisco Malheiros - Diretor da Facab/CAC
Áurea Regina Alves Ignácio – Coordenadora do PPGCA
Ben Hur Marimon Junior - Coordenador do PPGECC
Camila R Rodrigues – Supervisão de Pós-Graduação Stricto Sensu
Carlos Henrique Martins de Arruda – Dura/DIA (2019)
Carolina Tito Camarço – Dura/TGA
Cássia Regina Tomanin – Ass. de Assuntos Estudantis, de Gestão de Extensão,
Cultura e Comunicação/AIA
César Crispim Vilar – DPPF/NX
Clades Zimmermann – Dura/AF
Clerinéia Araldi Kruger – Dura/AF (2019)
Danielle Tavares Teixeira – presidente da Cepcom
Danilo Rodrigo Possati – Técnico - TI/COL
Darlan Guimarães Ribeiro – Dura/SIN (2019)
Deivid Sulzbacher Fontes – Cepcom
Denise Cortela – Professora Facis/CAC
Dhyego Brandão – Diretor Administrativo de Tecnologia da Informação
Eder Geraldo de Oliveira – Dura/BB
Edgley Pereira da Silva – Assessor de Extensão/AF
Edileia Gonçalves Leite – Supervisão de Pós-Graduação Lato Sensu
Edson Junior Heitor de Paula – Assessor de Extensão/PL
Elias Fernandes Barbosa – Dura/CAC
Elza Leila Bispo Bernardi - Assessora de Assuntos Estudantis/JUA
Erico Fernando de Oliveira - Diretor Facet/SIN
Eurico de Souza Neto – DPPF/PL (2019)
Evaldo Ferreira - Coordenador do PPGGEO
Fabiano de Paula Pereira Machado - Diretor da FAE/BB
Fernando Selleri Silva – DPPF/BB
Gabriel Schardong Ferrão – Técnico/NM
Geovana Alves de Lima Fedato - Diretora Facisa/SIN
Gicela Teresinha Nicoletti – Dura/NM

Gilmar Barbosa de Alencar - Assessor de Assuntos Estudantis/CAC
Gisele Carignani – Assessora de Extensão/BB
Gustavo Caione – DPPF/AF (2019)
Gustavo Laet Rodrigues – Assessor Técnico - PRPPG
Heitor Marcos Kirsch - Diretor Famma/Med. Ara.
Hemília Maia Ribeiro – Cepcom
Ilson Henrique Moreira – Dura/COL
Iolanda Castro Souza Borges – Dura/AIA (2019)
Isane Vera Karsburg - Coordenadora do PGMP
Ivone Vieira da Silva – DPPF/AF
Izaete Lupe Virgulin - Assessora de Assuntos Estudantis/AF
Jaime Macedo França – Cepcom
Jairo Luis Fleck Falcão - Diretor da Faecs/JUA
Jeferson Boldrini da Silva - Assessor de Assuntos Estudantis e Colaborador de Comunicação/TGA
João Batista Lopes da Silva - Diretor Faelt/SIN
Joaquim Manoel da Silva - Assessor de Pesquisa/NX
Jocilaine Garcia – DPPF/PL
Jonathan Anderson P. Caldas – Supervisor de Pós-Graduação Stricto Sensu
José de Souza Neto – Assessor de Comunicação, Cultura e Extensão e Cepcom/SIN
José Wilson Pires Carvalho – Coordenador do PPGECEM
Josivaldo Constantino dos Santos – DPPF/SIN
Juliana Vitória Vieira Mattiello da Silva – Assessora de Extensão/CAC
Julio Cesar Bacovis – Diretor da Facisa/CAC
Julio Cezar de Lara – Cepcom
Karina Nonato Mocheuti - Diretora da Facis/DIA
Kelby Pereira Moreira - Assessor de Assuntos Estudantis/NX
Kelli Cristina Aparecida Munhoz Moreira – Assessora de Extensão e de Assuntos Estudantis /Med.Ara. e DPPF/LUC
Kleiton de Souza Chagas – Dura/NX
Lauriani Simonini – Assistente Administrativa - Comunicação
Lawremberg Advincula da Silva - Assessor de Comunicação, Cultura e Extensão e Cepcom/TGA

Leandra Ines Seganfredo Santos - Coordenador do PPGLetras
Leonarda Grillo Neves - Pró-Reitora de Extensão e Cultura
Luiz Emídio Dantas Júnior – Diretor da Covest
Luiz Fernando Caldeira Ribeiro - Pró-Reitor de Planejamento e Tecnologia da Informação
Luiz Wanderlei dos Santos – Dura/CAC (2019)
Luzirene Pereira Oliveira Macedo – Dura/AIA
Lygia Cristina Menezes de Lima – Comissão de Elaboração da Política de Comunicação
Magno Alves Ribeiro – DPPF/TGA
Marcelo Leandro Holzschuh – DPPF e Assessor de Extensão e de Pesquisa/COL
Marco Antonio Camillo de Carvalho - Coordenador do PPGBioagro
Maria Angélica Dorneles Dias - Assessora de Assuntos Estudantis/SIN
Maria Aparecida Oliveira Pereira - Assessora de Assuntos Estudantis/COL
Maria Aparecida Pereira Pierangeli - Assessora de Pesquisa/PL
Marilena Inácio de Souza - Assessora de Pesquisa/AIA
Maristela - Colaboradora de Comunicação/NM
Mariza Pereira da Silva - Diretora da Facel/CAC
Marli Barboza da Silva – Coordenadora do curso de Jornalismo (Tangará da Serra) e Cepcom
Miguel Rodrigues Neto – Cepcom
Mineia Cappellari Fagundes – Assessora de Extensão/NM
Moisés Ribeiro de Oliveira – Comissão de Elaboração da Política de Comunicação
Nataniel Patrick Pinho Zanferrari – Comissão de Elaboração da Política de Comunicação
Nilce Maria da Silva – Vice-Reitora e Comissão de Elaboração da Política de Comunicação
Noêmia Andreza de Almeida Paiva – Dura/PL
Pabwlo Rycardo Evangelista de Abreu -
Paula Maíra Rosa Gonçalves - Assessora de Assuntos Estudantis e Colaboradora de Comunicação /NM
Paulo Rosa -
Pedro Vasconcellos Eisenlohr - Assessor de Pesquisa/AF
Priscila Northfleet – Colaborador de Comunicação/CAC

91

Raimundo Nonato Cunha França – DPPF/TGA (2019)
Ralf Hermes Siebiger – DPPF/COL (2019)
Rangel Gomes – Diagramador - Design
Raphael Fernandes Lopes – Dura/NX (2019)
Reginaldo Lopes Alencar – Dura/SIN
Ricardo Keichi Umetsu - Pró-reitor de Gestão Financeira
Rinalda Bezerra Carlos – Diretora da Dead
Rivelino Fúlvio Linhares - Assessor de Assuntos Estudantis/BB
Roberta Raye – DPPF/NM (2019)
Roberto Alves de Arruda – DPPF/SIN (2019)
Robson Gomes de Melo - Diretor da Facet/CAC
Rodrigo Anselmo Tarsitano - Diretor Fabis/NX
Rodrigo Bruno Zanin – Reitor
Rosane Maria Andrade Vasconcelos - Diretora da Facis/CAC
Rosely Aparecida Romanelli - Coordenadora do PPGEDU
Rosivaldo Luiz da Silva – Diagramador - Design
Rubens José Bedin – Assessor de Extensão/NX
Rudmaria dos Santos – Colaborador de Comunicação/AF
Rychard Silva Colaborador de Comunicação/PL
Saidy K M Souza –Colaborador de Comunicação/SIN
Sandra Mara Alves da Silva Neves - Diretora da Fach/CAC
Sérgio Murilo A Carvalho – Supervisor de Bolsas de Extensão e Cultura - Proec
Sergio Santos Silva Filho – DPPF/AIA
Severino de Paiva Sobrinho – Professor Facab/CAC
Silvia Cristina de Aguiar – Diretora Falcas/PL
Simone Aparecida de Jesus Rodrigues - Assessora de Assuntos Estudantis/PL
Tadeu Miranda de Queiroz - Assessor de Pesquisa/DIA
Tanismare T. Almeida – Assessora de Gestão de Extensão
Tarcis Alvan Oliva dos Santos – Diretor de Gestão de Extensão (2019)
Thiago de Freitas Souza – Técnico PRPTI
Toni Amorim de Oliveira - Diretor Facsal/TGA
Tony Hirota Tanaka - Pró-reitor de Administração
Ubirajara Martin Coelho - Diretor da Falect/AIA
Valeska Marques Arruda - Diretora Facisaa/NM

911

Veronica de Sousa Bezerra Cardoso - Assessora de Pesquisa/DIA
Vinícius Augusto Moraes - Diretor da Facba/AF
Walnice Aparecida Matos Vilalva - Coordenadora do PPGEL
Welton Neves Vilela – Dura/DIA
Wilbum de Andrade Cardoso – DPPF/DIA
Willian Nonato – Assessor Especial de Assuntos Jurídicos
Wilson da Costa Bueno – Consultor e diretor da Comtexto Comunicação e Pesquisa
Zulema Netto Figueiredo – DPPF/CAC

Abreviaturas e Siglas

AF – Alta Floresta
AIA – Alto Araguaia
BB – Barra do Bugres
CAC – Cáceres
Cepcom – Comissão de Elaboração da Política de Comunicação
COL – Colíder
Covest – Diretoria de Concursos e Vestibulares
Dead – Diretoria de Gestão de Educação a Distância
DIA - Diamantino
DPPF – Diretor Político-Pedagógico e Financeiro
Dura – Diretor de Unidade Regionalizada
Fabis - Faculdade de Ciências Agrárias, Biológicas e Sociais Aplicadas
Facab - Faculdade de Ciências Agrárias e Biológicas
Facabes - Faculdade de Ciências Agrárias, Biológicas, Engenharias e da Saúde
Facba - Faculdade de Ciências Biológicas e Agrárias
Facel - Faculdade de Educação e Linguagem
Facet - Faculdade de Ciências Exatas e Tecnológicas
Facet - Faculdade de Ciências Exatas e Tecnológicas
Fach - Faculdade de Ciências Humanas
Facis - Faculdade de Ciências da Saúde
Facisa - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas
Facisaa - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas e Agrárias
Facsal - Faculdade de Ciências Sociais, Aplicadas e da Linguagem



FAE - Faculdade de Arquitetura e Engenharia
Faecs - Faculdade de Educação e Ciências Sociais Aplicadas
Fael - Faculdade de Educação e Linguagem
Faespe-MT – Fundação de Apoio ao Ensino Superior Estadual de Mato Grosso
Falcas - Faculdade de Linguagem, Ciências Agrárias e Sociais Aplicadas
Falect - Faculdade de Letras, Ciências Sociais e Tecnológicas
Famma - Faculdade Multidisciplinar do Médio Araguaia
JUA – Juara
LUC – Luciara
Med. Ara. – Médio Araguaia
NM – Nova Mutum
NX – Nova Xavantina
PGF – Pró-Reitoria de Gestão Financeira
PGMP - Programa de Pós-Graduação em Genética e Melhoramento de Plantas
PL – Pontes e Lacerda
PPGasp - Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Sistema de Produção Agrícola
PPGBioagro - Programa de Pós-Graduação em Biodiversidade e Agroecossistemas Amazônicos
PPGCA - Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais
PPGEC - Programa de Pós-Graduação em Ecologia e Conservação
PPGecii - Programa de Pós-Graduação em Ensino em Contexto Indígena Intercultural
PPGECM - Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências e Matemática
PPGEDU - Programa de Pós-Graduação em Educação
PPGEL - Programa de Pós-Graduação em Estudos Literários
PPGGEO - Programa de Pós-Graduação em Geografia
PPGL - Programa de Pós-Graduação em Linguística
PPGLetras - Programa de Pós-Graduação em Letras
Prad – Pró-Reitoria de Administração
Prae – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
Proec – Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
Proeg – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PRPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação



PRPTI - Pró-Reitoria de Planejamento e Tecnologia da Informação

SIN - Sinop

TGA – Tangará da Serra



Os públicos estratégicos da Unemat

A Unemat está em contato permanente com um conjunto significativo de públicos estratégicos, internos e externos, com o objetivo de criar relações produtivas e duradouras, e legitimar a sua atuação nas áreas de ensino, pesquisa e extensão. A interação competente com os públicos estratégicos consolida a imagem e a reputação da Unemat e contribui para que a universidade identifique e possa atender, de maneira ágil e qualificada, as demandas e expectativas destes públicos.

Constituem públicos estratégicos da Unemat todos aqueles que têm interesses associados a ela, de forma direta ou indireta, de tal modo que fica caracterizada entre eles e a Unemat uma influência recíproca.

Costuma-se dividir os públicos estratégicos em duas categorias principais: públicos primários e secundários. Os públicos primários são aqueles que mantêm vínculo estreito com a universidade e que são essenciais para o seu funcionamento. Em algumas situações, como no caso dos professores e técnicos, ficam estabelecidas inclusive relações funcionais ou trabalhistas. Os públicos secundários, embora não essenciais para a sobrevivência da universidade, estão próximos a ela, favorecendo a consecução de seus objetivos institucionais e potencializando a sua atuação no mercado e na sociedade. A imprensa, os fornecedores de produtos e serviços, o setor produtivo e a comunidade acadêmica e científica constituem alguns dos públicos secundários da Unemat.

Públicos estratégicos e planejamento da comunicação

O conhecimento detalhado dos perfis dos públicos estratégicos, sejam eles primários ou secundários, é fundamental para o planejamento em Comunicação porque a sua Política de Comunicação, prioritariamente, define diretrizes, posturas, ações e estratégias para dar conta deste relacionamento.

Neste sentido, é indispensável que a Unemat assuma, na interação com os seus públicos estratégicos, uma perspectiva essencialmente proativa, buscando, planejar e executar antecipadamente ações que objetivam consolidar essa parceria.

Para tanto, será necessário que a Universidade realize, periodicamente, sondagens e levantamentos para aprofundar o conhecimento sobre estes públicos, condição vital para o planejamento e execução de atividades que venham ao encontro de suas necessidades e anseios. Tais procedimentos favorecem a identificação das percepções destes públicos em relação à Unemat e impedem que se estabeleçam ruídos na comunicação, o que, em determinadas situações, pode desencadear instabilidade institucional, ainda que de forma pontual e passageira.

A Unemat deve desenvolver processos adequados para gerenciar/monitorar o relacionamento com os seus públicos estratégicos, e indicar explicitamente quais setores, áreas ou profissionais são, internamente, responsáveis por esta interação.

A Unemat poderá, se julgar conveniente, criar canais de relacionamento exclusivos para o diálogo com determinados públicos estratégicos ou mesmo segmentar canais existentes, como o portal, por exemplo, para incrementar esta interação. A existência de canais diretos de relacionamento com os públicos estratégicos evita que, em situações especiais, a Universidade dependa exclusivamente de terceiros (meios de comunicação de massa, por exemplo) para manifestar suas posições em relação a temas de seu interesse.

Os públicos estratégicos da Unemat desempenham também função importante como mediadores na relação da Universidade com a sociedade, na medida em que influenciam a formação da opinião pública.

Os públicos estratégicos da Unemat

A Política de Comunicação define como ***públicos estratégicos primários*** da Unemat:

Alunos (atuais e egressos)

Professores

Técnicos

Servidores terceirizados

Alunos, professores e escolas de Ensino Médio

Conselhos e Colegiados internos

Entidades representantes de alunos, docentes e técnicos
Secretaria Estadual e Secretarias Municipais de Educação
Poder Executivo Estadual, Municipal e Federal
Poder Legislativo Estadual, Municipal e Federal
Poder Judiciário
Fundações de Apoio ao Ensino Superior (Ex: Faespe, Faepen)

São públicos estratégicos secundários da Unemat:

Familiares de alunos, professores, técnicos e terceirizados
Comunidade acadêmica e científica das diversas áreas de conhecimento
Povos e Comunidades Tradicionais (indígenas, quilombolas, ribeirinhos)
Conselhos Regionais e Federais
Sindicatos e associações de classe
Entidades que o representam o setor produtivo (primário, secundário e terciário)
Fornecedores de produtos e serviços
Fundações de Amparo - Agências de fomento (ex: Fapemat, CNPq)
Imprensa (jornalistas e veículos de comunicação)
Instâncias de avaliação educacional e científica (Capes, Ministério da Educação e Conselho Estadual de Educação)
Organizações do Terceiro Setor

É preciso reconhecer que, além destes públicos estratégicos da Unemat com um todo, aqui listados, existem públicos que podem assumir a condição de primários ou secundários para um câmpus determinado, em função da sua oferta de cursos, de sua vocação e do contexto político, econômico e sociocultural, em que se insere, local ou regionalmente.

A lista de públicos estratégicos deve ser constantemente revisada porque a dinâmica da sociedade e do mercado em particular pode fazer emergir novos atores que, em função da sua relevância, deverão ser contemplados no planejamento da comunicação da Unemat.



A comunicação com os públicos internos e os canais de relacionamento

A comunicação interna da Unemat constitui um processo abrangente que tem como objetivo principal articular de forma sistemática e permanente todos os seus públicos internos, notadamente os definidos nesta Política de Comunicação como estratégicos.

É preciso considerar que em uma Universidade multicampi como a Unemat coexiste, internamente, um número significativo de públicos, que apresentam perfis socioeconômicos e culturais, hábitos de comunicação, demandas e expectativas distintas.

A comunicação interna contribui para disseminar a cultura organizacional (missão, visão e valores), para implantar um clima organizacional saudável e produtivo, para consolidar fluxos informacionais qualificados e para promover o engajamento e o comprometimento destes públicos com os objetivos institucionais.

A comunicação interna se materializa pela integração de diversos canais de relacionamento (intranet, portal, sistema de e-mails, murais, boletins ou house-organs, mídias sociais etc). A Unemat deve lançar mão de alguns destes instrumentos, obedecendo às suas características de produção e recepção, para fazer circular informações de seu interesse e, sobretudo, para interagir com os seus públicos internos, criando uma autêntica cultura de comunicação.

A comunicação interna precisa ser dialógica e participativa, de modo a permitir que os seus públicos internos atuem como protagonistas da comunicação e não apenas como objeto da comunicação. Isso significa que a comunicação deve ser feita, essencialmente, com os públicos internos e não, para os públicos internos.

A comunicação interna, numa sociedade conectada, caracterizada pelo uso intensivo das novas tecnologias da informação e da comunicação, extrapola o

27.

ambiente físico da universidade, de tal modo que o relacionamento da Unemat com os públicos internos e entre os públicos internos ocorre o tempo todo, interna e externamente à instituição.

De forma contundente, é necessário reconhecer que a comunicação interna não é atividade exclusiva da estrutura profissionalizada de comunicação e que ela se potencializa pela participação de todos os públicos internos, que são, coletivamente, por ela responsáveis. Ela será competente, se dispuser de fluxos internos, ascendentes, descendentes e mesmo horizontais (aqueles que vigoram entre as diversas categorias de públicos internos – alunos, docentes, técnicos, terceirizados, gestores, conselhos e colegiados, entidades representativas das categorias), que favoreçam a circulação de informações qualificadas.

Na Unemat, como em todas as organizações públicas e privadas, há processos específicos de comunicação que não são, obrigatoriamente, gerenciados pela área de comunicação, como a relação entre docentes e alunos, entre gestores e seus subordinados ou entre a alta administração e as diretorias dos diversos campi e os órgãos colegiados.

Na prática, a comunicação interna é responsabilidade de toda a comunidade unematiana que deve estar sensibilizada para a importância da excelência em comunicação e atendimento aos públicos interno e externo, com a incorporação de princípios éticos e morais que garantam a consolidação de sistemas competentes que preservem a conformidade de normas e procedimentos internos e de governança. Ela deve estar comprometida com o respeito à liberdade de expressão e a consolidação da cidadania, a partir da adesão a valores contemporâneos fundamentais, como a sustentabilidade, os direitos humanos, a inclusão social e a diversidade em todas as suas dimensões (racial, de gênero, religiosa, política, entre outros).

A comunicação interna da Unemat não pode se limitar à comunicação meramente administrativa (que compreende a divulgação de normas, códigos de conduta, comunicados em geral), mas estar orientada pelo estímulo à troca de informações e

conhecimentos e pela consolidação de vínculos pessoais e profissionais que promovam a integração dos públicos internos e, portanto, o trabalho em equipe.

A comunicação interna deve ser planejada e obedecer a um sistema de gestão de comunicação competente, que contemple as demandas dos diferentes públicos internos, mas não deve incorporar formas de controle ou censura que dificultem o seu desenvolvimento.

A comunicação interna não se confunde com o sistema unilateral de transmissão de informações porque pressupõe, necessariamente, a interlocução, o diálogo e a existência de mecanismos de interatividade (feedback). Da mesma forma, ela articula espaços formais e informais de relacionamento e deve estimular a relação interpessoal ou face-a-face, o que contribui para o processo de integração, estabelecendo vínculos ou laços para o incremento e a eficácia do trabalho coletivo.

Diretrizes gerais, execução localizada

Em função das características espaciais da Unemat, com estrutura multicampi distribuída pelo estado, é preciso admitir que comunicação interna da Unemat deva se realizar a partir de duas instâncias: uma delas de âmbito global, que diz respeito à Universidade como um todo, e outra, de inspiração local, que diz respeito à comunicação interna a cada campus.

Por isso, a Política de Comunicação traça diretrizes gerais que devem ser seguidas por todas as unidades da Universidade, mas depende de iniciativas e de ações locais para a sua execução.

Neste sentido, a Unemat deve dispor de canais de comunicação que se reportam à sua totalidade e que cobrem a Universidade como um todo (notícias e informações de interesse de toda a comunidade unematiana) e outros que atendem a demandas localizadas dos seus públicos internos que se localizam em cada campus.

Os canais de comunicação que dizem respeito à Universidade como um todo estarão sob a gestão da Assessoria de Comunicação, que definirá também as diretrizes a serem observadas para o planejamento e produção dos canais que

atendem às demandas específicas de cada campus. É imperioso, no entanto, que a identidade visual, os objetivos institucionais gerais, as diretrizes e posturas estabelecidas pela Política de Comunicação sejam obedecidas integralmente e por todos.

A criação de canais de comunicação nos diversos campi deve obedecer a determinados critérios, balizando-se sobretudo pela definição precisa dos seus objetivos, do seu sistema de produção e da sua identidade editorial e pela identificação explícita dos responsáveis pela sua gestão e atualização permanente. Já a criação e adequação de canais para outros setores e instâncias serão normatizadas em manual específico.

Ficará sob responsabilidade da Assessoria de Comunicação a disposição de um Cadastro Geral de Canais Oficiais de Comunicação de modo a permitir a criação de uma autêntica rede de comunicação para a divulgação de informações geradas pelas diversas instâncias da Universidade, mas que possam ser de interesse de todos os públicos internos. Embora não exista impedimento no que diz respeito à implementação de novos canais internos de comunicação na Unemat, é indispensável que eles não sejam criados aleatoriamente para evitar desperdício de esforços e de recursos humanos, financeiros ou tecnológicos.

Todos os canais que integram a rede de comunicação interna da Unemat devem dispor de mecanismos de interatividade, que favoreçam a participação direta ou indireta dos públicos internos, permitindo à Unemat avaliar as percepções, demandas e expectativas dos públicos em relação à sua atuação.

É importante, também, que Unemat realize, periodicamente, sondagem junto aos públicos internos para avaliar a eficácia de seus canais de relacionamento (interesse pelas informações veiculadas, tamanho e perfil da audiência, nível de participação).

Os públicos internos devem figurar, de forma direta ou indireta, nos canais de relacionamento, sugerindo pautas, atuando como fontes, sendo objeto de notícias/reportagens, ou mesmo interagindo, o que acontece, prioritariamente, nas mídias sociais oficiais. É importante abrir espaço para a contribuição dos públicos internos e estabelecer estratégias de segmentação dos conteúdos.

Recomenda-se que os responsáveis pelo planejamento e execução das atividades de comunicação da Universidade como um todo ou nos campi estabeleçam uma rede de comunicadores com o objetivo de trocar informações, conhecimentos e experiências, permitindo também que iniciativas bem-sucedidas e boas práticas sejam compartilhadas por todos. Essa condição poderá ser satisfeita pela criação de grupos fechados nas mídias sociais, sistema de e-mail e realização de eventos periódicos que reúnam os integrantes desta rede para a apresentação e discussão de questões comuns e compartilhamento destas experiências.



Comunicação com os públicos externos e os canais de relacionamento

A Unemat interage com um conjunto significativo de públicos externos, devidamente explicitados no capítulo que define os públicos estratégicos da Universidade e que integra este documento.

Estes públicos se caracterizam pela diversidade de perfis, associados a demandas e expectativas distintas e, em muitos casos, costumam manifestar, inclusive, posições não coincidentes em relação a determinados temas, o que torna a gestão destes relacionamentos bastante complexa.

O planejamento da comunicação com os públicos externos deve levar em conta, portanto, essa pluralidade e estar apoiado na identificação precisa dos interesses e compromissos destes públicos.

Esta interação se efetiva, na prática, pela utilização de inúmeros canais de relacionamento, com níveis de discursos e focos temáticos distintos, o que favorece o estabelecimento de parcerias. Ela deve, também, prever a execução de ações comunicacionais que compatibilizem o atendimento às expectativas dos públicos externos com o alinhamento aos objetivos institucionais da Unemat.

É fundamental avaliar a percepção destes públicos em relação à universidade, bem como acompanhar, com regularidade, a explicitação de suas posições sobre temas atuais e relevantes, o que permitirá desenvolver estratégias de comunicação que estejam sintonizadas com os seus focos de interesse.

A interação com estes públicos não se dá, necessariamente, apenas pela mediação da estrutura profissionalizada de comunicação, mas envolve diferentes públicos internos da Universidade (gestores, profissionais, docentes, alunos), o que reforça a importância de se criar uma cultura de comunicação voltada para a consolidação e

ampliação destes relacionamentos. Setores distintos da Unemat são responsáveis pelo relacionamento com determinados públicos externos. O diálogo com a comunidade acadêmico-científica, por exemplo, se dá, prioritariamente, com a participação das instâncias de ensino e pesquisa, e a interação com as esferas política e governamental se efetiva a partir da atuação direta da alta administração da universidade.

Em todos os casos, o relacionamento deve estar pautado pelos princípios da ética, da transparência, da governança corporativa e subsidiado por sistemas que privilegiem o compromisso da universidade com a sustentabilidade, os direitos humanos e o debate democrático.

Os canais de relacionamento

Para promover de forma ampla e competente o relacionamento com os públicos externos, a Unemat dispõe de inúmeros canais próprios, dentre os quais se destacam o Portal da Universidade, os portais dos câmpus, as mídias sociais, os eventos e as publicações institucionais, que divulgam os projetos da Universidade comprometidos com a excelência nas áreas de ensino, extensão, pesquisa e inovação.

a) O Portal da Unemat

O Portal institucional representa o canal prioritário para a interação com os distintos públicos externos da Universidade e, portanto, deve merecer atenção dos gestores, em particular dos vinculados à área de comunicação, para que possa cumprir adequadamente os seus objetivos.

Ele tem papel fundamental na divulgação do esforço institucional nas áreas de ensino, extensão, pesquisa e inovação da Universidade, bem como para tornar públicas as atividades regulares da Unemat.

A importância inconteste deste canal exige esforço permanente no sentido de favorecer a sua navegabilidade e o acesso fácil dos seus usuários às informações de interesse. Sua arquitetura e design devem contemplar um conjunto de menus que

011.

possibilitam incrementar a visibilidade de determinados conteúdos e o seu acesso por públicos específicos.

Recomenda-se, inclusive, que ele incorpore espaços exclusivos para o atendimento a determinados públicos (estudantes potenciais, imprensa, comunidade científica, dentre outros)

A proposta de comunicação do Portal Institucional deve prever mecanismos de interação com os seus públicos externos de modo a permitir que a Unemat possa captar, de forma precisa e permanente, as percepções destes públicos em relação à Universidade, e promover a adequação dos conteúdos nele inseridos. O Portal da Unemat deve também obedecer às normas de identidade visual, primar pela fluência e correção do texto e pela atualização das informações, consolidando-se, desta forma, como instrumento legítimo de comunicação da Universidade.

Para manter a identidade institucional e fortalecer a marca Unemat, o Portal da Universidade e dos diversos câmpus devem compartilhar uma proposta padrão, que se caracterize pela manutenção de menus básicos (ensino, pesquisa, extensão), com os desdobramentos que cada um deles contemple. A marca Unemat deve estar visível e em destaque em todos eles, sobrepondo-se, no caso dos portais dos câmpus, à indicação de seu vínculo com cada unidade em particular.

Para evidenciar a integração entre o Portal Institucional e os dos câmpus, em todos esses portais devem figurar links para os demais, de modo a permitir que, se houver interesse, os internautas possam também acessá-los. Da mesma forma, o Portal da Unemat deve favorecer o acesso dos interessados às mídias sociais institucionais, sejam elas da universidade como um todo, sejam as associadas aos seus câmpus.

O Portal da Unemat deve incorporar um espaço voltado para a divulgação de notícias atuais, que inclua também as principais informações (fatos, atividades, realizações) dos diversos câmpus.

Recomenda-se fortemente que a Unemat elabore um guia– Diretrizes básicas para a produção dos canais de relacionamento, com as posturas e orientações gerais que

deverão balizar a produção/atualização de seus canais de relacionamento, de modo a viabilizar uma proposta básica que concilie a sua proposta de comunicação, focada na existência de diretrizes comuns, que preservam a sua identidade, com o respeito às especificidades dos seus diversos câmpus.

b) Os Portais dos câmpus

Os inúmeros câmpus da Unemat dispõem de portais para dar conta da divulgação de informações de interesse de seus públicos específicos. Embora sua gestão seja realizada localmente, por profissionais neles localizados, é fundamental que esses canais obedeçam a diretrizes comuns, como as que definem a obediência às normas de identidade visual, à qualidade e atualização dos dados e informações, e a existência de menus básicos, como indicado anteriormente.

As notícias relevantes e que se reportam à Unemat como um todo devem ser disponibilizadas também nos portais dos câmpus, o que permitirá a divulgação ampla das atividades da universidade como um todo, contribuindo para reforçar a identidade e a marca institucional.

Os portais dos câmpus devem também dar ciência aos seus públicos das mídias sociais da Unemat e trazer link para elas, favorecendo o acesso.

c) Os Eventos institucionais

A Unemat realiza, regularmente, um número significativo de eventos institucionais (congressos, seminários, exposições, workshops), que objetivam aumentar a visibilidade de sua competência nas áreas de ensino, extensão, pesquisa e inovação, contribuindo para fortalecer a sua imagem e reputação juntos aos públicos externos e à sociedade como um todo.

Como indicado no capítulo dedicado à elaboração, promoção e realização de eventos, estas atividades devem merecer planejamento adequado, com a indicação precisa de seus objetivos, metas e públicos a serem atingidos.

Estes eventos devem se caracterizar por uma divulgação competente, antes, durante e após a sua realização, bem como expor de maneira precisa a marca institucional.

d) As publicações da Unemat

A Universidade mantém inúmeras publicações (revistas, boletins, newsletters, folders, relatórios) que integram o fluxo de circulação de informações de seu interesse e destinadas a determinados públicos. Assim, dispõe de revistas acadêmico-científicas que abrigam a contribuição valiosa de seus estudiosos e pesquisadores e de outras instituições; produz relatórios que dão conta de seus estudos, investigações e projetos nas áreas de extensão e inovação e outras publicações institucionais, como folders, para a divulgação de seus cursos e programas de graduação e de pós-graduação.

Recomenda-se que a Unemat incremente a produção e circulação de publicações de caráter digital (newsletters, por exemplo) que favoreçam a divulgação de suas atividades de forma ampla e rápida, especialmente voltadas para públicos que desempenham papel fundamental na formação da imagem da instituição, como jornalistas, pesquisadores, representantes do setor produtivo e dos poderes executivo, legislativo e judiciário.

e) As mídias sociais oficiais

A Unemat está presente nas mídias sociais e deve dedicar a elas atenção crescente no sentido de incorporá-las ao seu esforço de comunicação.

Ciente da importância destes espaços virtuais e da necessidade de uma gestão competente para torná-los efetivamente comprometidos com os objetivos institucionais, a Universidade elaborou diretrizes específicas para promover esse processo. Elas podem ser consultadas no capítulo deste documento dedicado ao planejamento, produção e gestão das mídias sociais.

É fundamental, de imediato, evidenciar que as mídias sociais constituem canais importantes de relacionamento da Unemat, mas que somente a sua gestão

DM

adequada, respaldada em planejamento e avaliação permanente, em sintonia com os objetivos institucionais e o conhecimento das potencialidades e riscos destes espaços virtuais, podem efetivamente consolidar o seu papel estratégico.

A avaliação dos canais externos

Os canais externos, assim como todos os dispositivos e instrumentos de interação da Unemat com os seus públicos estratégicos, devem ser sistemática e periodicamente avaliados, de modo a permitir a sua adequação aos objetivos e metas previamente definidos.

Este diagnóstico deve contemplar aspectos como a pertinência dos conteúdos aos objetivos institucionais, o desempenho das fontes de informação da Unemat, o alcance e penetração junto aos públicos externos e, conseqüentemente, a avaliação destes públicos no que diz respeito à sua eficácia como canais de divulgação.

O papel dos profissionais de comunicação

Os profissionais de comunicação da Unemat e os colaboradores que exercem esta função nos diversos câmpus devem participar ativamente do processo de relacionamento com os públicos externos não apenas como meros produtores de informação, mas como responsáveis, em muitos casos, pela gestão destes canais. Devem ser, sempre que possível e necessário, consultados para a definição destes canais, a adequação de seus conteúdos e a avaliação de sua eficácia juntos aos públicos externos.

A interação da Unemat com os seus públicos externos estratégicos está fundada na proposta que os contempla como protagonistas e que prioriza o diálogo, o debate democrático e a troca saudável e produtiva de informações, experiências e conhecimentos.

DM

A realização e promoção de eventos

Os eventos como atividade estratégica

A Unemat promove, ao longo do ano, centenas de eventos destinados a vários fins (consolidação da sua gestão ou de natureza administrativa, divulgação de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, entrevistas coletivas para a imprensa, para atender a datas comemorativas ou momentos especiais – aniversário da Universidade, formaturas, dentre outras), e a um conjunto diversificado de públicos estratégicos, internos ou externos, e à comunidade de maneira geral.

É fundamental que a Universidade assuma, portanto, os eventos como uma atividade estratégica, tendo em vista que eles significam oportunidades de comunicação e de interação com os seus públicos e com a sociedade.

O planejamento dos eventos

Os eventos devem ser planejados de modo a atender aos objetivos institucionais e garantir que, com sua realização adequada, possam contribuir para agregar valor à imagem e à reputação da Unemat.

Este planejamento precisa contemplar, de maneira geral, os três momentos principais da sua realização: a) antes do evento; b) durante o evento e c) posterior ao evento, com atenção especial, em todos eles, à sua comunicação, objetivo principal desta Política de Comunicação.

Antes da realização do evento, é fundamental levar em conta que, para seu sucesso, é necessário que exista um tempo e recursos adequados para a sua organização. Isso significa considerar que a sua divulgação junto aos públicos potencialmente interessados ocorra com tempo suficiente para que esses públicos tomem conhecimento dos detalhes básicos de sua organização (quando e onde serão realizados, programação e procedimentos de inscrição) e possam se mobilizar para sua efetiva participação.

Essa organização inclui prévia divulgação do evento pelos canais de relacionamento da Unemat (portal, murais, sistema de e-mail, mídias sociais) e o atendimento ágil e adequado aos interessados por parte das áreas ou setores responsáveis pelo evento. Em muitos casos, pressupõe confecção de cartazes, convites e mesmo de kits para distribuição aos participantes, com a programação do evento, material institucional e outros itens.

O planejamento do evento, em todos os casos, deve destacar os objetivos de sua realização, as metas a serem cumpridas e os públicos a serem atingidos, tópicos especiais para a realização efetiva da sua avaliação ao final.

A escolha adequada do local para sua realização (ambientes compatíveis com o tamanho e o perfil da audiência esperada), a confecção de materiais para sua divulgação (identificação no local, a mobilização de recursos técnicos - som, projeção das apresentações dos palestrantes, transmissão on-line, se necessária) representam aspectos que precisam ser considerados neste planejamento.

Na divulgação do evento, antes, durante e após a sua realização, o esforço de comunicação deve considerar sempre a preservação da identidade visual e da gestão da marca Unemat, cuidando para que ela seja projetada da forma adequada, conforme o manual de identidade que explicita as normas para suas inúmeras aplicações.

Todas estas circunstâncias, se levadas em conta, contribuirão para que a segunda etapa – a realização propriamente dita do evento – ocorra de forma adequada.

No caso de eventos solenes ou mais formais, serão necessárias outras providências, como a obediência a um cerimonial para a apresentação e participação de autoridades, espaço específico e pessoas destinadas à recepção dos participantes e convidados e para a distribuição do material sobre o evento.

Dependendo da importância, da amplitude e da natureza do evento, deve existir uma estrutura básica profissionalizada de comunicação que permita o seu registro e sua divulgação simultânea ou a posteriori. Em muitos casos, a divulgação do evento,

07.

durante e após a sua realização, deve contar com a participação efetiva dos diversos canais de relacionamento da Unemat com o objetivo de propiciar a sua adequada divulgação junto às comunidades interna e externa.

Após a realização do evento, é indispensável que se proceda a sua avaliação, tendo em vista os objetivos, as metas e os públicos previstos no seu planejamento inicial. Esta avaliação permite identificar possíveis falhas ocorridas ao longo de todo o processo e contribui para que elas sejam sanadas em eventos posteriores. Da mesma forma, favorece o fortalecimento das virtudes identificadas em sua realização.

Os eventos da Unemat devem estar registrados em um Calendário de Eventos, com a indicação de seu período de realização, para evitar acúmulo ou sobreposição destas atividades em períodos ou datas específicas, o que pode representar fragmentação de esforços, dificuldade de organização ou divulgação e mesmo comprometer a participação dos públicos potencialmente interessados.

Os eventos não devem ser considerados como uma atividade isolada, mas como oportunidades que integram um "mix de comunicação" para dar conta das realizações da Unemat voltadas para o ensino, a pesquisa e a extensão e para o alcance de seus objetivos institucionais e práticas de gestão.

O apoio a eventos de terceiros

A Unemat apoia institucionalmente eventos realizados por instituições parceiras, por órgãos, entidades e empresas, e este fato representa uma oportunidade real e relevante para a consolidação da sua imagem e da sua projeção junto à comunidade.

Neste sentido, é imperioso que a Unemat avalie, a priori, as condições dessa participação, buscando evitar que ela ocorra em situações onde possa haver conflitos ou não alinhamento destes eventos com os seus objetivos institucionais, seus valores, sua visão e missão.

A Unemat deve estar empenhada em garantir a exposição adequada de sua marca no material de divulgação dos eventos realizados pelos seus parceiros externos, cuidando para que a sua identidade visual seja sempre obedecida.

Gestão descentralizada, mas diretrizes únicas

Dada a sua estrutura descentralizada com câmpus nas diversas regiões do Estado, a gestão dos eventos na Unemat deve ser descentralizada, ou seja, cada câmpus, no caso de eventos locais, deve estar capacitado para a sua realização, ciente de que, como atividade estratégica, o evento, se realizado adequadamente, agrega valor à sua imagem junto aos públicos diretamente envolvidos e à comunidade de maneira geral.

Embora a gestão para esse tipo de eventos seja de responsabilidade de cada câmpus em particular, as diretrizes definidas na Política de Comunicação devem ser obedecidas em todos os casos, com atenção especial ao planejamento antes, durante e após a sua realização.

Os canais locais devem divulgar os eventos, antes, durante e após a sua realização, criando condições para que eles contribuam para reforçar a presença dos câmpus na sua área de atuação e sua identificação com as demandas e expectativas dos públicos estratégicos e da comunidade em que se inserem.

21

O relacionamento da Unemat com a mídia

O Brasil se caracteriza pela existência de várias imprensas, que estão associadas a linhas editoriais e a interesses políticos, econômicos e empresariais distintos. Isto significa, na prática, que não há uma mídia hegemônica, de alcance nacional, ainda que se possa contemplar uma grande concentração na área televisiva, com a predominância de um número reduzido de monopólios da comunicação.

As mídias locais e regionais desempenham papel fundamental no processo de cobertura jornalística em nosso país e, em função disso, devem merecer atenção dos gestores de comunicação das empresas e organizações. Estas mídias, em virtude da atenção que dedicam aos acontecimentos que se desenvolvem localmente, podem contribuir, quando comprometidas com a informação qualificada, para o fortalecimento da imagem e da reputação das organizações e para o incremento de sua visibilidade institucional.

Além disso, é possível observar que o mercado jornalístico tem se caracterizado pela multiplicação de novas mídias, em particular as digitais (blogs, portais, perfis nas mídias sociais, newsletters, canais de vídeo) que, prioritária ou exclusivamente, assumem um caráter noticioso.

A cobertura jornalística contemporânea está amplamente subsidiada pelo crescimento do número de agências e assessorias que buscam potencializar a relação entre os seus clientes e os meios de comunicação. Esta condição torna acirrada a competição pela conquista de espaço e tempo na cobertura dos veículos e programas de caráter jornalístico, exigindo dos gestores de comunicação um esforço permanente de capacitação e o desenvolvimento de ações e estratégias competentes.

O relacionamento com a mídia, que gera resultados positivos para as organizações, não se efetiva apenas pela intuição e pela experiência dos responsáveis por esta mediação (geralmente denominados assessores de imprensa), mas requer planejamento, conhecimento aprofundado da cultura e do "timing" jornalístico e a

elaboração de recursos ou técnicas para refinar a interação com veículos e jornalistas (salas virtuais de imprensa, guia de fontes, banco de dados, dentre outros).

A transformação do jornalismo tradicional

O incremento da comunicação digital, propiciado pelas novas tecnologias de comunicação e informação, tem acelerado drasticamente o processo de produção e circulação de informações, exigindo dos jornalistas e dos usuários (leitores, radiouvintes, telespectadores, internautas) atenção redobrada com relação à sua veracidade. É fundamental ter presente o embate formidável travado por aqueles que produzem informações qualificadas e os que disseminam, intencionalmente, notícias falsas (as fake news) que, de forma recorrente, tem penalizado a reputação de pessoas e organizações.

Este cenário desfavorável exige dos assessores de imprensa cuidado permanente com a checagem dos fatos e atenção aos compromissos das fontes de informação, cada vez mais numerosas e muitas vezes não identificadas com o interesse público.

É fácil perceber que algumas mudanças que ocorrem no universo jornalístico contribuem para tornar a gestão do processo de relacionamento com a mídia mais complexo.

O número de mídias segmentadas (em particular, revistas, newsletters, portais e mesmo programas de rádio e televisão que se dedicam a focos específicos de cobertura) tem crescido de maneira significativa, obrigando os assessores de imprensa a contemplarem, em sua rotina diária, estes espaços voltados para o jornalismo especializado. Eles são fundamentais para instituições como a Unemat que abrange, nas áreas de ensino, extensão, pesquisa e inovação, várias áreas de conhecimento.

Em contrapartida, tem havido uma redução importante no número de veículos tradicionais, aliada ao enxugamento das estruturas de redação, o que diminui a capacidade de cobertura dos veículos, tornando-os cada vez mais dependentes de fontes externas.

DM

Da mesma forma, é imperioso reconhecer que se aprofunda a aproximação, nos veículos jornalísticos, entre as áreas editorial e comercial, com o consequente fortalecimento do chamado "jornalismo patrocinado", que promove a parceria entre meios de comunicação e interesses comerciais, comprometendo, em muitos casos, a sua integridade e independência editorial.

Vários jornais, revistas e emissoras de rádio e televisão, mesmo os considerados tradicionais, têm buscado desenvolver, com maior intensidade, projetos com esse perfil híbrido (editorial-comercial) que são financiados por agentes externos (empresas, governos), o que reduz o espaço e o tempo para a informação qualificada e independente. Institutos de pesquisa, universidades, organizações não governamentais, que não dispõem, necessariamente, de recursos financeiros para dar suporte a estes projetos se veem, portanto, alijados destes projetos e encontram maiores obstáculos para a divulgação de suas realizações.

A interação da Unemat com a mídia

O relacionamento da Unemat com a mídia está respaldado em uma perspectiva que contempla esta interação como a consolidação de uma parceria na qual os dois lados buscam atender aos seus objetivos e interesses.

É importante, porém, reconhecer que nem sempre há convergência de interesses entre a Unemat e os veículos de imprensa, visto que a mídia sofre, regularmente, o assédio de interesses externos e está à mercê de um processo, cada vez mais intenso, de polarização no campo político e ideológico, o que pode, em muitos momentos, comprometer a qualidade desta interação.

Alguns atributos são essenciais para o bom desempenho do processo de interação com a mídia, como a proatividade e a agilidade de resposta, a ética, a transparência e a capacitação para o desempenho desta atividade.

É indispensável que cada campus identifique explicitamente os veículos, programas e espaços de cobertura jornalística que compõem o universo de contato (blogs, portais, mídias sociais etc) e que elabore um cadastro que, além de informações

DM

básicas sobre estes canais (editor ou responsável, jornalistas que cobrem principalmente as áreas de interesse, como educação, ciência, tecnologia, meio ambiente, agropecuária, dentre outras, formas de contato – e-mail, telefone), indique também informações adicionais que podem ser úteis (vínculo político-partidário, posições em relação a determinados temas). Estes cadastros parciais, elaborados por cada campus, irão compor um Cadastro Geral da Imprensa que incluirá também veículos, programas e espaços de cobertura de âmbito estadual e nacional, levantados pela área de comunicação da Unemat.

A Universidade deve estar empenhada em capacitar suas fontes (gestores, pesquisadores, docentes) para o trabalho de relacionamento com a mídia, desenvolvendo programas específicos (media training) para esse fim. Ao mesmo tempo, deve elaborar eventos em parceria, voltados para a apresentação e debate de temas atuais e relevantes, com o objetivo de aproximar os jornalistas de suas fontes especializadas, o que favorece o incremento da cobertura de seus estudos, pesquisas e projetos de extensão e inovação.

Uma estratégia a ser considerada é a realização de encontros periódicos com a imprensa, na sede e nos câmpus, para analisar formas de incrementar o relacionamento, bem como para o debate de temas de interesse da universidade e da mídia, notadamente por ocasião de datas importantes (Semana do Meio Ambiente, Semana de Ciência e Tecnologia, dentre outras). A comemoração do Dia da Imprensa, em 1º de junho, deve ser assumida como um momento importante para esta aproximação e a Unemat poderia, na sede e nos câmpus, promover um evento especial para marcar esta data, bem como dar destaque a ele em seus diversos canais de relacionamento, saudando a importância da parceria entre jornalistas e veículos e a universidade.

Recomenda-se, fortemente, que a Unemat elabore um Guia de Fontes, permitindo que os jornalistas possam identificar e acessar, com facilidade, pessoas da universidade (docentes, professores, profissionais, pesquisadores) com conhecimento especializado em determinados temas ou áreas e que estão comprometidas em contribuir, como fontes, para a produção de notícias e reportagens de qualidade e interesse.



Da mesma forma, será necessário dispor de uma Sala de Imprensa Virtual, permanentemente atualizada com informações que possam ser de interesse dos jornalistas e veículos (estudos, pesquisas, projetos nas áreas de ensino, extensão e inovação, fatos e realizações da universidade), o que, efetivamente, se traduz no incremento da divulgação da universidade. Ela deverá incluir, ainda, informações sobre notícias e reportagens sobre a Unemat publicadas pela imprensa, evidenciando o resultado concreto do relacionamento da universidade com a mídia. Se possível, e quando necessário, os portais dos câmpus podem também incluir um espaço exclusivo para o relacionamento com os profissionais de imprensa, de forma similar à Sala Virtual existente no Portal da Unemat.

A profissionalização do relacionamento com a mídia

Pela sua importância estratégica, o relacionamento com a imprensa deverá, sempre que possível, ser mediado pela estrutura profissionalizada de comunicação da Unemat, jornalistas, comunicadores ou colaboradores, no caso dos câmpus. Estes profissionais, que acompanham regularmente o trabalho da imprensa, sabem identificar, com maior precisão e rapidez, as demandas e intenções dos veículos e jornalistas, contribuindo para qualificar esta interação.

Quando esta condição não pode ser satisfeita (no caso, por exemplo, de contato direto dos jornalistas com as fontes da universidade (gestores, professores, pesquisadores, profissionais), é importante que estas fontes se reportem à área de Comunicação para comunicar este fato, o que permite o acompanhamento da publicação das notícias geradas por este contato. Em muitos casos, a divulgação pela imprensa é objeto de publicações posteriores, decorrente de sua repercussão, e é fundamental acompanhar este processo.

A área de comunicação também pode orientar as fontes da universidade para situações especiais, como aquelas que caracterizam a divulgação de informações em off (que devem ser evitadas) e a oferta de matérias exclusivas. É preciso reconhecer, neste último caso, que privilegiar um veículo em detrimento de outros (fornecendo-lhes matérias com exclusividade) representa prática vista com

DM

reservas pelo mercado jornalístico e, quando esta condição é realizada sem critérios objetivos, pode comprometer a relação da Unemat com os jornalistas.

A avaliação do relacionamento com a mídia

O monitoramento da presença e da imagem da Unemat na mídia constitui instrumento estratégico para avaliar o processo de divulgação de informações de interesse da universidade nos meios de comunicação. Este monitoramento deve contemplar a presença da Unemat nos diversos espaços de cobertura jornalística (jornais, revistas, portais, blogs, rádio, televisão), dedicando maior atenção ao desempenho de suas fontes e à identificação e análise dos principais temas que merecem destaque neste esforço de divulgação. É fundamental estar atento à repercussão do noticiário envolvendo a universidade, em particular em situações especiais (fatos de relevância e na ocorrência de crises), quando o impacto na imagem e na reputação da Unemat é, certamente, mais significativo. A elaboração de relatório periódico denominado Auditoria da presença e da imagem da Unemat na mídia), que dá conta do resultado do relacionamento com a imprensa, é altamente recomendável porque permite avaliar a necessidade de redimensionamento da proposta e das ações que balizam a interação da universidade com os diversos meios de comunicação.

As estruturas de comunicação dos campi e da reitoria devem produzir este relatório, com uma periodicidade no mínimo semestral, e submetê-lo à alta administração (reitoria, gestores, técnicos, pesquisadores), objetivando a definição de ações e estratégias para reforçar as virtudes e superar as lacunas deste relacionamento.

DM

A presença e a atuação da Unemat nas mídias sociais

As mídias sociais, quando gerenciadas de forma competente, podem contribuir para o incremento da interação entre uma instituição e seus públicos estratégicos, internos e externos.

É fundamental, no entanto, levar em conta alguns pressupostos básicos:

- a) há uma diversidade de mídias sociais, cada uma delas com características muito particulares de produção e veiculação e que dizem respeito a determinados perfis de públicos;
- b) a exemplo de outros canais de relacionamento, as mídias sociais não se limitam a difundir informações, mas, essencialmente, têm como objetivo favorecer a interação e promover o diálogo, a partir da produção e compartilhamento de conteúdos atuais e relevantes, de interesse comum da universidade e dos seus públicos prioritários;
- c) as mídias sociais podem contribuir, de forma significativa, para ampliar e consolidar relacionamentos, prospectar demandas e expectativas dos diversos públicos e aumentar a visibilidade das ações de comunicação desenvolvidas por empresas e organizações de maneira geral. Quando atendem a estas condições, elas contribuem para o fortalecimento da imagem e da reputação.

A gestão da comunicação nas mídias sociais

Dada a diversidade de mídias sociais e do seu processo de difusão instantânea de informações, a gestão da comunicação nas mídias sociais se caracteriza pela complexidade e incorpora riscos, quando não obedece a determinadas normas ou práticas.

A presença e a atuação da Unemat nas mídias sociais devem estar respaldadas, portanto, em um planejamento específico que tenha como atributos básicos a

97

produção de informações qualificadas, o alinhamento com os objetivos institucionais, e a agilidade de resposta, para atender rapidamente às demandas dos diferentes públicos da universidade.

Para que isso ocorra, é indispensável que a gestão das mídias sociais na Unemat esteja sob a responsabilidade de profissionais capacitados para explorar adequadamente, e em sua plenitude, os recursos e potencialidades destes ambientes virtuais.

A universidade deve estar atenta a este esforço permanente de capacitação, visto que as mídias sociais se caracterizam pelo dinamismo e inovação, de que resultam, regularmente, mudanças significativas para atender a novas demandas dos seus usuários e para fazer frente à concorrência acelerada nesse campo.

A Unemat precisa definir, precisamente, as mídias sociais que integrarão o seu mix de comunicação digital, bem como ações e estratégias que potencializam a sua interação com os públicos estratégicos e com a opinião pública de maneira geral.

A criação de novas mídias sociais institucionais, na reitoria e nos câmpus ou, em casos especiais, a serem definidos institucionalmente (cursos, programas de pós-graduação, laboratórios, grupos de pesquisa), deve obedecer a critérios bem estabelecidos de modo a garantir a sua atualização permanente e em consonância com os seus objetivos. Deve primar, também, pelo estabelecimento de uma rede integrada que compatibilize as demandas da universidade e de seus diversos câmpus. Assim, notícias e informações relevantes da Universidade como um todo devem ser compartilhadas pelas mídias sociais de âmbito local ou regional de modo a ampliar a sua divulgação, contribuindo para o fortalecimento da identidade e da imagem institucional da universidade.

Assim como no caso dos portais dos campi, a Unemat deve estabelecer um padrão básico para as suas mídias sociais oficiais, impedir que haja a valorização de marcas secundárias em detrimento da "marca mãe" (Unemat), mas respeitar as especificidades em termos de públicos e conteúdos das suas unidades descentralizadas.

É fundamental sempre evitar a fragmentação de esforços, com a implantação de mídias sociais que não são contempladas com uma gestão competente (atualização das informações, interação com os usuários ou seguidores) porque elas comprometem o esforço de comunicação e enfraquecem a identidade institucional.

A Unemat deve elaborar e atualizar permanentemente um Cadastro das Mídias Sociais da Universidade que indique, com clareza, os objetivos e metas, os públicos de interesse, a proposta de produção e veiculação de conteúdos e os setores e profissionais responsáveis pela sua gestão. A existência deste Cadastro, devidamente atualizado, permitirá a sua utilização em campanhas e em ações conjuntas, focadas na divulgação de informações de interesse da Unemat.

As mídias sociais da Universidade devem obedecer estritamente às normas de identidade visual, o que contribui para garantir a sua legitimidade. Além disso, devem trazer, de forma explícita, orientações relativas às formas de participação e interação, que têm como objetivo estimular o diálogo e o debate, que devem ser caracterizar pela valorização da diversidade de ideias e opiniões e desautorizar o uso de um tom desrespeitoso em relação a pessoas e instituições.

A Unemat deve empreender esforço no sentido de debater internamente as potencialidades e riscos da utilização das mídias sociais, contribuindo para que elas sejam apropriadas de forma adequada pelos seus públicos internos. Recomenda-se a publicação de um Manual de boas práticas nas mídias sociais, com a explicitação de situações que ilustram a sua utilização adequada e que, conseqüentemente, geram resultados positivos para a imagem da Universidade. Este Manual deve também definir posturas esperadas de seus públicos internos no uso das mídias sociais, abordando aspectos como os princípios éticos que devem balizar os relacionamentos entre pessoas e entre pessoas e instituições, o embate entre público e privado, a vigilância em relação às fake news e a questões vinculadas ao direito autoral e de imagem.

DM-

O monitoramento da presença e da imagem da Unemat

A Universidade deve elaborar metodologias para o acompanhamento da sua atuação nas mídias sociais, levando em conta a importância destes ambientes virtuais na formação da sua imagem junto aos públicos estratégicos e à opinião pública.

Para tanto, deve não apenas avaliar a eficácia de suas ações de comunicação desenvolvidas nas mídias sociais, com atenção aos objetivos e metas previamente definidas para cada uma delas, mas monitorar as menções a ela nas mídias sociais em geral, em particular naquelas que têm a capacidade de impactar a percepção dos seus stakeholders.

Recomenda-se que, periodicamente, seja elaborado Relatório sobre a atuação e a presença da Unemat nas mídias sociais que contemple: a) avaliação das estratégias de comunicação da Unemat nas suas mídias sociais institucionais, com a indicação de seu alcance, a explicitação temas e fontes presentes em sua divulgação, a mensuração do nível de participação dos públicos ou seguidores nas suas mídias sociais e dos resultados desta atuação; b) a menção da Unemat nas mídias sociais de maneira geral, com informações básicas sobre os temas principais desta divulgação e o tom geral desta divulgação (favorável x desfavorável).

As mídias sociais que se reportam à Universidade como um todo devem estar sob a gestão da Assessoria de Comunicação e as mídias sociais dos câmpus por profissionais capacitados para esta função.

A gestão da comunicação em situações de crise

Todas as organizações, por inúmeros motivos, vivenciam, ao longo de sua trajetória, situações desfavoráveis que podem impactar a sua imagem e reputação junto aos seus públicos de interesse e à sociedade de maneira geral.

Felizmente, na maioria dos casos, é possível prever a ocorrência destas situações, evitando que elas aconteçam ou atenuando, de maneira significativa, o seu impacto. Para tanto, é fundamental que pelo menos duas providências sejam incorporadas ao processo de gestão: a) criação de um Comitê de Crise, subsidiado por um sistema que contemple as vulnerabilidades institucionais a determinados riscos e b) elaboração de um plano abrangente de enfrentamento das crises.

Neste capítulo da Política de Comunicação, dedicamos especial atenção às posturas e diretrizes de comunicação que devem ser adotadas tendo em vista a consolidação de um processo competente gestão de crises, embora seja necessário reconhecer que, dependendo da situação, o esforço de enfrentamento das crises requer a mobilização de diversos setores da instituição e não se limita à estrutura profissionalizada nesta área e mesmo a ações exclusivas de comunicação.

A gestão da comunicação

Em primeiro lugar, é importante destacar que uma comunicação dialógica, apoiada em atributos como a transparência, a ética, e que se caracterize pela capacitação das fontes ou porta-vozes e por uma perspectiva estritamente profissional, representa condição essencial para o sucesso do processo de gestão de crises.

A estrutura profissionalizada de comunicação deve participar obrigatoriamente das duas instâncias anteriormente mencionadas, isto é, ela deve integrar o Comitê de Crise e atuar como protagonista na elaboração de um plano de comunicação voltado para a prevenção e o enfrentamento das crises.

Em segundo lugar, é urgente, nestas situações, estabelecer diálogo permanente com os públicos estratégicos de modo a permitir que eles tenham acesso a informações precisas sobre o ocorrido e não fiquem à mercê de versões divulgadas por terceiros que, necessariamente, não são legitimadas pela verdade dos fatos.

É comum, em momentos de crise, que pessoas ou grupos, de maneira involuntária ou intencionalmente, façam circular informações equivocadas ou imprecisas, contribuindo para dificultar a difusão da versão oficial. A proatividade e o compromisso com a transparência constituem vantagens competitivas e imprimem credibilidade ao esforço desenvolvido para o esclarecimento da opinião pública.

Em terceiro lugar, é indispensável priorizar, no trabalho de esclarecimento dos fatos, os públicos internos porque eles, comprometidos com a posição da instituição, atuam como multiplicadores e são percebidos como fontes confiáveis pelo seu vínculo com a universidade.

Atenção especial deve ser dedicada também à cobertura da crise pela mídia tradicional e à repercussão nas mídias sociais porque elas têm a capacidade de disseminar amplamente as informações relacionadas com o processo de crise (os fatores que a desencadearam e as soluções adotadas para superá-la) e de influenciar a opinião pública. Neste sentido, é indispensável estar atento também às mídias locais e regionais, aos formadores de opinião, que devem, permanentemente, ser objeto de ações de relacionamento e aproximação. Em situações de crise, urge atuar com rapidez para que a Unemat possa assumir sempre a posição de protagonista e não permaneça refém de informações oriundas de fontes externas.

Em situações de crise, a Unemat deve utilizar amplamente os seus canais de relacionamento (portal institucional, portais dos câmpus, mídias sociais) e implementar ações (realização de coletivas de imprensa, emissão de comunicados direcionados para os públicos estratégicos e para a sociedade) de modo a consolidar sua posição diante dos fatos.

9/11

A atuação do Comitê de gestão de crise

A Unemat, visando atuar de forma proativa diante de crises potenciais, deve constituir um Comitê de Gestão de Crise, com a participação de setores estratégicos e o envolvimento da alta administração, com a presença de representantes dos diversos câmpus. O Comitê deve ter acesso, de forma imediata, às informações básicas sobre a ocorrência (real ou potencial) de uma crise para que possa definir ações consistentes e eficazes visando impedir que ela se ganhe corpo ou contribuir para que seja prontamente debelada.

A estrutura profissionalizada de comunicação deve ser acionada prontamente porque, invariavelmente, as crises requerem ações imediatas de comunicação visando a divulgação da versão oficial e a interação com os públicos estratégicos. Cabe a ela também, em consonância com as providências definidas pelo Comitê de Gestão de Crise, estabelecer contato e acompanhamento com a imprensa e atuar de maneira competente nas mídias sociais.

As ações empreendidas pela universidade e a repercussão de sua divulgação junto aos públicos estratégicos e à sociedade devem ser monitoradas permanentemente, enquanto durar a crise, e os resultados dessa avaliação devem ser comunicados regularmente ao Comitê de Gestão de Crise.

O Plano de Gestão de Crise

Identificadas as vulnerabilidades institucionais face a determinadas situações que, potencialmente, possam provocar crises, o Comitê de Gestão de Crise deve elaborar um plano abrangente e detalhado para enfrentá-las.

Este plano deve incorporar, basicamente, as ações a serem deflagradas durante a ocorrência de uma crise, mas se estender além desta etapa para permitir a avaliação a posteriori da eficácia destas ações. Essa análise representa aprendizado importante e pode contribuir para refinar o esforço de enfrentamento de crises em situações futuras.

O Plano deve indicar também os setores a serem acionados tendo em vista os motivos que deflagraram a crise, bem como os gestores ou profissionais responsáveis pela coordenação do processo de enfrentamento.

A estrutura profissionalizada de comunicação deverá desempenhar papel importante na divulgação das medidas adotadas pela Unemat para a solução da crise, no processo de mediação com a imprensa e na gestão das mídias sociais oficiais, bem como no monitoramento das informações sobre a crise que circulam externamente. Com isso, fica garantida uma pronta resposta e ações de esclarecimento quando as versões que circulam sobre a crise colidem com a verdade dos fatos.

A capacitação dos porta-vozes

A centralização do processo de comunicação durante a crise é estratégica porque impede a veiculação de versões não oficiais. Para que essa condição permaneça, é indispensável que o Comitê de Crise defina precisamente quais são os porta-vozes autorizados a se manifestarem em nome da Unemat durante a ocorrência de uma crise particular.

É importante lembrar que as situações de crise se caracterizam pelo acirramento de tensões institucionais, provocadas, sobretudo, pelo processo acelerado de circulação de informações, oriundas de fontes diversas, e nem sempre sintonizadas com os interesses da instituição. Neste sentido, os porta-vozes devem incorporar como atributos básicos o equilíbrio emocional, a disposição para ouvir as partes envolvidas no conflito, o conhecimento dos motivos que deflagraram a crise e das medidas adotadas para a sua solução. Eles devem permanecer absolutamente sintonizados com a orientação definida pelo Comitê de Gestão de Crise e evitar, a todo custo, manifestações de caráter pessoal que possam contribuir para gerar equívocos e contradições.

911

A gestão da comunicação na Unemat

Pressupostos fundamentais

A comunicação na Unemat se define como um processo que se caracteriza pela integração com os diversos setores da Universidade e uma visão estratégica. Isso significa que a comunicação da Universidade não se limita a uma perspectiva meramente operacional, extrapolando a prática tradicional que se encerra na divulgação unilateral de informações; em contrapartida, ela busca, prioritariamente, estabelecer diálogo com os públicos estratégicos, assumidos como protagonistas e não apenas como "públicos-alvo". Ao mesmo tempo, ela está em sintonia com a cultura organizacional, com os objetivos institucionais e com o incremento do desenvolvimento pessoal e profissional dos públicos internos. A comunicação da Unemat está comprometida com o interesse público e a consolidação da cidadania e, neste sentido, assume como princípios a ética, o profissionalismo, a transparência e como valores básicos o comprometimento, a democracia, a sustentabilidade, a responsabilidade social, o humanismo, a qualidade e a pluralidade.

Em termos práticos, a comunicação da Unemat empreende esforço no sentido de legitimar as atividades desenvolvidas pela Universidade e de dar visibilidade à sua contribuição ao desenvolvimento social, cultural e econômico das comunidades em que se insere e, de maneira geral, ao Estado de Mato Grosso.

A participação dos públicos internos e externos é considerada essencial para a consolidação da proposta de comunicação da Unemat e, por isso, ela deve ser estimulada a partir da implementação de instrumentos ou dispositivos de interação em todos os canais de relacionamento da Universidade.

A gestão da comunicação: comunicadores e agentes de comunicação

A comunicação da Unemat é desenvolvida pelo esforço articulado de sua estrutura profissionalizada de comunicação (integrada por comunicadores com formação e competência diversas), com agentes de comunicação (colaboradores) que, mesmo não tendo formação específica na área, contribuem com sua dedicação, para o desenvolvimento de ações e estratégias específicas, realizadas, sobretudo

localmente, atendendo às necessidades dos seus campus, distribuídos ao longo do Estado de Mato Grosso.

É preciso reconhecer que a situação ideal, para a qual a Unemat deve estar atenta, se define pela presença de comunicadores profissionais, em suas diversas unidades (Reitoria e os campus), que possam dar suporte às atividades da área, especialmente aquelas que tipificam as competências especializadas. Destacam-se, entre elas, o relacionamento com a mídia, a programação visual, a produção e circulação de peças e campanhas publicitárias, a relação com os públicos estratégicos, a organização de eventos, a gestão das mídias sociais e a produção de materiais e recursos (vídeos, fotos, ilustrações, infográficos, podcasts, dentre outros) que exigem formação e capacitação específicas.

Reconhece-se a dificuldade de se atingir esta condição a curto prazo, mas é fundamental reforçar que é urgente e necessária a contratação de profissionais da comunicação, que contemple as várias competências da área, de modo a permitir o preenchimento das lacunas existentes em termos de recursos humanos, financeiros e tecnológicos.

A estrutura profissionalizada de comunicação e os agentes de comunicação devem estar comprometidos com uma proposta moderna de comunicação em rede que se caracterize pela troca permanente de informações e experiências entre os profissionais que dela participam. Recomenda-se, neste sentido, que os comunicadores profissionais e os agentes de comunicação (colaboradores), criem canais ou espaços de interlocução que favoreçam o compartilhamento de boas práticas e, ao mesmo tempo, permitam estabelecer diretrizes e posturas padronizadas e que estejam em conformidade com a Política de Comunicação.

Comunicação da Unemat: princípios básicos

A comunicação da Unemat caracteriza-se pela observância a alguns princípios básicos, tais como:

- a) Respaldo em planejamento estratégico que leva em conta os objetivos institucionais e que explicita as metas a serem atingidas a curto, médio e longo

prazos. Este planejamento define e viabiliza a consolidação de fluxos de informações qualificadas, bem como processos, estratégias e ações que visam favorecer o aumento da visibilidade institucional pela divulgação abrangente de suas atividades nas áreas de ensino, extensão e pesquisa;

b) Capacitação permanente de seus comunicadores de modo a mantê-los em sintonia com as mudanças, quase sempre aceleradas e dramáticas, que ocorrem no universo da comunicação;

c) Ampliação e fortalecimento dos canais de relacionamento oficiais e empreende, de maneira sistemática, a análise da viabilidade de implementação de novos canais, com o objetivo de atender às demandas e expectativas dos seus diversos públicos estratégicos;

d) Valorização da marca institucional da Unemat pelo desenvolvimento de aplicações que obedeçam rigorosamente às suas normas de identidade visual;

e) Criação de uma cultura de comunicação que tenha como proposta básica o compromisso de todos os públicos internos com o desenvolvimento de ações competentes de comunicação, sintonizadas com os objetivos, visão e missão da Universidade.

f) Uso intensivo e adequado das modernas tecnologias da informação e da comunicação que esteja em conformidade com as boas práticas, sem ignorar a importância estratégica da comunicação interpessoal que contribui decisivamente para o engajamento dos públicos internos;

g) Avaliação sistemática e permanente de todos os processos, estratégias, ações e produtos de comunicação de modo a permitir mudanças e redimensionamentos, quando necessários, garantindo, dessa forma, a sua eficácia.

A capacitação da estrutura de comunicação

Os profissionais de comunicação devem ser incluídos no Plano Anual de Capacitações da instituição, sendo reservados os devidos recursos orçamentários/financeiros para tal realização.

Ao mesmo tempo, a Unemat deve desenvolver um amplo programa de capacitação dos comunicadores e dos agentes de comunicação (colaboradores) visando mantê-los em sintonia com as transformações que ocorrem no universo da comunicação organizacional.

Para a capacitação dos agentes de comunicação (colaboradores) recomenda-se a elaboração e oferta de cursos que abordem as principais atividades desenvolvidas na área, com atenção às boas práticas, e mesmo a revisão dos conceitos fundamentais de comunicação, o que lhes permitirá qualificar o trabalho que têm desenvolvido e que dão suporte às ações de comunicação nos câmpus.

Os comunicadores profissionais deverão frequentar cursos de atualização e especialização, presenciais e a distância, e participar dos principais eventos da área, inclusive apresentando trabalhos que possam projetar a experiência da Universidade em termos de gestão e prática da comunicação.

Como proposta básica para este programa de capacitação, sugere-se o levantamento das principais necessidades dos comunicadores e agentes de comunicação para a definição de um programa anual de cursos exclusivos destinados a atender a estas demandas, ministrados por profissionais e docentes de universidades brasileiras.



A gestão da marca da Unemat

A marca representa importante ativo intangível de uma organização, estreitamente vinculada à sua imagem e reputação. Simplificadamente, ela concilia duas vertentes articuladas: a sua representação física, de fácil identificação, e a sua representação simbólica. Esta última, diferentemente da primeira, depende da percepção e das leituras ou interpretações por parte dos públicos estratégicos e dos cidadãos individualmente.

A marca, portanto, não se resume a um nome ou a uma imagem (a logomarca), mas incorpora as formas pelas quais ela é percebida e as representações que ela projeta em função do seu vínculo a produtos, serviços ou a organizações de maneira geral.

No caso específico de uma instituição educacional, como a Unemat, a marca está associada a uma série de elementos, como o seu portfólio de cursos, a sua trajetória institucional, a sua identificação com o Estado de Mato Grosso, as pessoas que a representam (gestores, professores, alunos, profissionais técnicos) e a sua reconhecida competência nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

A gestão da marca

Como a marca efetivamente pode agregar valor à imagem e à reputação e, em determinadas situações, pode sofrer abalos de natureza mercadológica e institucional, ela precisa merecer gestão permanente e adequada.

Esta exigência se aprofunda para instituições da área pública na medida em que a relação com os públicos estratégicos e a sociedade é realizada de maneira mais intensa porque, apropriadamente, elas são percebidas como patrimônio público e, portanto, devem prestar contas àqueles que, de forma direta ou indireta, as financiam.

Atributos como transparência, ética, compromisso público e respeito a valores básicos da contemporaneidade (sustentabilidade, governança corporativa, direitos humanos, inclusão social) são exigências que frequentemente caracterizam as

marcas institucionais na área pública. Em função desta condição, o processo de comunicação associado a estas marcas precisa, obrigatoriamente, explicitar a sua contribuição para o desenvolvimento econômico, sociocultural, profissional e científico do contexto em que se insere (município, região, estado e mesmo para o país). A Unemat evidencia, na comunicação da sua marca, o seu vínculo indissociável com o Estado do Mato Grosso e, a partir dos seus câmpus, com espaços determinados do seu território que expressam traços específicos (culturais, econômicos, sociais) e vocações regionais.

A marca da Unemat deve estar, permanentemente, associada aos objetivos institucionais, aos valores que ela professa, e à visão e missão definidas pela universidade, de modo a reforçar a sua identidade.

A gestão da marca Unemat deve estar atenta aos seus usos e aplicações, o que significa dispor de mecanismos de monitoramento e que levem em conta não apenas a sua expressão em canais de relacionamento oficiais (portais, mídias sociais, publicações digitais ou impressas, como murais, cartazes, cartões de visita, correspondência, identificação de prédios), mas sua utilização por terceiros, como no caso de eventos aos quais ela presta apoio ou em peças de divulgação sob a responsabilidade de pessoas externas à Universidade.

A identidade visual

A identidade visual da marca Unemat deve ser obrigatoriamente respeitada, atendendo-se às orientações e diretrizes específicas existentes, porque ela constitui elemento essencial da sua comunicação da marca.

As diversas áreas e setores da Unemat, bem como os seus públicos internos (gestores, professores, alunos, técnicos) devem estar comprometidos com a manutenção da integridade da marca, buscando, com sua exposição adequada e precisa, ampliar a sua visibilidade.

É preciso evitar que marcas que expressam áreas ou instâncias particulares da universidade se sobreponham à marca institucional da Unemat, que,



obrigatoriamente, deve não apenas estar explícita em quaisquer aplicações, mas visualmente inserida de forma mais destacada em relação às outras marcas.

O uso da marca por parceiros externos

A utilização da marca da Unemat por parceiros deve merecer vigilância permanente e recomenda-se que, para esses casos, a Universidade esteja alerta para aplicações que atentem contra a integridade da sua identidade visual, como para sua exposição em situações que representem conflitos em relação aos seus objetivos institucionais, visão e missão.

A utilização externa da marca da Unemat deve ser previamente autorizada por setor competente da Universidade, com a assessoria da área profissionalizada de comunicação, visando disciplinar a sua correta exposição.

A Unemat deve, também, estar empenhada em coibir a utilização inadequada de sua marca, no caso de apropriação por pessoas ou empresas não autorizadas, que podem comprometer, por este uso, a sua imagem e reputação, ou mesmo para evitar que sua identidade visual não seja devidamente respeitada.

A divulgação da pesquisa da Unemat

Divulgação da pesquisa e legitimação social

Os centros produtores de conhecimento, como as universidades, para sua legitimação social, precisam, obrigatoriamente, comunicar, de forma ampla e competente, os resultados de seus projetos de investigação, conduzidos por grupos de pesquisa ou pelos seus pesquisadores individualmente.

Resumidamente, a divulgação da pesquisa realizada pela Unemat se endereça a duas categorias principais públicos: a) os especialistas, com sólido conhecimento nas áreas de atuação de seus pesquisadores (comumente entendidos como seus pares), e b) o público leigo, conjunto integrado por pessoas que não dispõem de informações qualificadas sobre temas gerais de ciência, tecnologia e inovação, ou pelo menos sobre os temas específicos abrangidos pelos projetos de pesquisa realizados pela Universidade.

É fundamental considerar, no processo de difusão científica, este conceito abrangente de público leigo, porque nele se incluem desde os cidadãos com formação precária em Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) até parcela significativa da elite social, econômica e política do país, que, por motivos diversos, não reúnem informações precisas nesta área, como, dentre outros, os parlamentares, os produtores ou os representantes de organizações da sociedade civil.

Para atender a estas duas categorias de potenciais interessados na difusão de informações em ciência, tecnologia e inovação, podemos considerar três modalidades, com características bastante distintas: a comunicação científica, a divulgação científica e o jornalismo científico.

A comunicação científica

A comunicação científica se constitui no processo de circulação de informações de CT&I que têm como objetivo disseminar o conhecimento científico para públicos especializados (pesquisadores, cientistas, gestores em determinadas áreas,



formuladores de políticas públicas). Ela se efetiva pela utilização de canais específicos, como as publicações acadêmico-científicas (periódicos, relatórios de pesquisa e livros técnico-científicos, por exemplo) e os eventos científicos (congressos, seminários e workshops).

A comunicação científica se vale do discurso especializado, com o uso frequente de termos técnicos, de conceitos complexos e obedece a uma proposta de divulgação que inclui a revisão bibliográfica do assunto tratado, a indicação precisa do percurso metodológico que subsidiou a pesquisa realizada e a descrição e análise dos resultados empíricos.

A Unemat cumpre este papel pelo apoio aos seus pesquisadores que publicam, regularmente, artigos em periódicos científicos, elaboram relatórios de pesquisa referente aos seus projetos e apresentam os resultados de seu trabalho em eventos científicos, organizados pela Universidade, ou por instituições externas.

A divulgação científica

A divulgação científica, ao contrário da comunicação científica, tem como objetivo dar conhecimento ao público leigo (como definido anteriormente) de resultados de pesquisa que contribuem para o desenvolvimento científico, sociocultural, econômico e profissional do Estado e do país. Em geral, esta divulgação, além de informações gerais sobre o trabalho realizado, define o impacto dos resultados e do conhecimento produzido, como forma de prestar contas do investimento realizado que, em nosso país, quase sempre se origina do poder público, como no caso da Unemat.

A divulgação científica dispõe, para sua consolidação, de um número diversificado de canais, como os veículos jornalísticos (jornais, revistas, programas de rádio e televisão, portais), livros de natureza didática, palestras em eventos destinados ao público em geral, cartilhas e folhetos de divulgação, portais, filmes e documentários, mídias sociais (incluindo fanpages, blogs e canais de vídeo comprometidos com a difusão da ciência), exposições e museus interativos, e mesmo peças de teatro e campanhas de interesse público em áreas como saúde, tecnologia, preservação ambiental, dentre outras.



A divulgação científica promove, tendo em vista o perfil dos públicos a que ela se destina, a decodificação do discurso científico, buscando tornar claros os conceitos e processos, e, portanto, abrindo mão de termos técnicos que podem dificultar a compreensão por parte de públicos não especializados.

A Unemat participa do processo de divulgação científica, produzindo materiais e recursos para a difusão dos projetos de divulgação científica e pela participação de seus pesquisadores em atividades destinadas a este fim, como palestras e seminários. A Universidade, em seu portal e nas mídias sociais oficiais, traz notícias e informações gerais sobre os resultados de pesquisas realizadas por seus pesquisadores.

O jornalismo científico

O jornalismo científico tem grande tradição em nosso país e se constitui em um caso particular de divulgação científica. Na prática, esta divulgação se realiza pela cobertura de temas de ciência, tecnologia e inovação pela imprensa brasileira, seja ela de informação geral (jornais, revistas, portais) ou segmentada, como os programas específicos de divulgação científica nos canais de televisão aberta ou por assinatura.

Os jornais e revistas de maior prestígio costumam dispor de editorias especializadas para cobertura de ciência e tecnologia e muitas agências de fomento no Brasil (as chamadas FAPs – Fundações de Amparo à Pesquisa) têm programas específicos para a capacitação de profissionais e para o incentivo à pesquisa sobre jornalismo científico (dissertações, teses, projetos de iniciação científica). É preciso mencionar, também, que algumas universidades, em seus cursos de jornalismo, mantêm, inclusive, disciplinas, obrigatórias ou optativas, que tratam da difusão da ciência pela imprensa.

A Unemat contribui para o processo de incremento ao jornalismo científico distribuindo pautas relativas aos seus projetos, pela produção de notícias/reportagens e vídeos nesta área, e pela atuação direta dos seus



pesquisadores como fontes em entrevistas jornalísticas que objetivam a divulgação de ciência, tecnologia e inovação.

Diretrizes para a divulgação da pesquisa

A Unemat deve dar atenção ao processo de divulgação de suas pesquisas, buscando não apenas legitimar socialmente o investimento realizado pelo poder público para esse fim, mas para explicitar claramente a sua contribuição ao desenvolvimento científico, sociocultural e econômico do Estado e do país. A divulgação da pesquisa favorece a consolidação da sua credibilidade, da sua imagem e reputação, enquanto instituição de ensino comprometida com a produção do conhecimento científico e com a sua aplicação.

Para tanto, na sua comunicação voltada para os seus públicos estratégicos, internos e externos, deve promover a circulação de informações de CT&I, estimular os seus pesquisadores e grupos de pesquisas para o incremento desta divulgação e capacitá-los para o trabalho junto aos meios de comunicação.

A capacitação das fontes de informação é atividade indispensável para a eficácia deste processo e ela compreende a conscientização dos pesquisadores sobre a importância da comunicação científica, da divulgação científica e do jornalismo científico e sobre a necessidade de adaptar formatos e linguagens para atender aos perfis dos públicos aos quais essa divulgação se reporta.

As fontes da Unemat que interagem com a imprensa devem estar suficientemente informadas sobre o sistema de produção jornalística, a cultura jornalística em particular, e em especial sobre a possibilidade de que, em determinadas situações, os objetivos institucionais e os interesses dos veículos jornalísticos não se sobrepõem, o que pode gerar tensões pontuais. Devem, no entanto, ter convicção da importância da parceria com a imprensa para a repercussão de informações de interesse da universidade junto à sociedade.

A Unemat deve elaborar um Guia de Fontes, que reúna informações básicas sobre as áreas de atuação/conhecimento de seus pesquisadores, sobre os projetos por



eles realizados e sua produção científica. Também deve produzir uma publicação específica, por exemplo, um boletim digital, para divulgar as suas pesquisas, a ser endereçado aos seus públicos estratégicos, aumentando assim a visibilidade de seu esforço de pesquisa.

Paralelamente, deve, em seu portal, dispor de informações sobre os projetos de pesquisa em andamento e concluídos, com destaque ao seu impacto positivo do ponto de vista científico, econômico, social e cultural.

Tendo em vista a existência de datas comemorativas ao longo do ano que favorecem a abertura de espaços para a divulgação do conhecimento gerado na universidade em suas áreas de atuação, a Unemat deve estabelecer um programa que leve em conta estas oportunidades de divulgação, como a Semana do Meio Ambiente, a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, dentre outras.

A Universidade deve também utilizar, de maneira ampla e adequada, as mídias sociais oficiais para a divulgação da sua pesquisa, produzindo material audiovisual que dê conta do trabalho realizado por seus pesquisadores, mestrandos e doutorandos, e pelos programas de pós-graduação de maneira geral.

A comunicação da Unemat deve evidenciar a articulação da pesquisa com o ensino e a extensão, promovendo eventos juntos à comunidade, seminários específicos para profissionais de imprensa e mesmo para os seus públicos internos, criando uma cultura de pesquisa que, inclusive, possa inspirar a vocação de novos pesquisadores em seus cursos de graduação.



Comunicação e extensão na Unemat

Extensão: um conceito abrangente

O conceito de extensão, definido a partir de encontros nacionais de pró-reitores de extensão das universidades públicas, que vêm ocorrendo há mais de duas décadas, reforça a abrangência desta atividade fundamental para as instituições públicas de ensino. Tais atividades têm como objetivo estabelecer com a sociedade um processo de mão dupla, a partir de uma troca intensa, harmônica e profícua de informações, conhecimentos e experiências.

De forma simples e objetiva, conforme definido no 1º Encontro de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (1987), o conceito de extensão está assim explicitado:

“A Extensão é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade”.

A extensão se caracteriza por diretrizes e princípios que destacam a importância do diálogo entre as instituições educacionais e a sociedade e da parceria com o setor produtivo e os movimentos e as organizações sociais. Ela reconhece e valoriza a sabedoria popular e a contribuição da práxis profissional, partindo do pressuposto de que a realidade social tem que ser contemplada a partir de uma visão plural e complexa.

As atividades de extensão têm sido gradativamente valorizadas e, recentemente, ganharam novo status ao serem incorporadas como componente curricular, o que significa que agora, elas requerem creditação obrigatória no currículo de todos os alunos.

A extensão está, intrinsecamente, articulada com o processo de formação de cidadãos e o de produção de conhecimento novo, respectivamente associados, às vertentes do ensino e da pesquisa com as quais ela dialoga permanentemente.

A extensão amplia o ambiente tradicional da sala de aula, incorporando a ele outros espaços que se situam fora dos limites da Universidade. Ela potencializa, assim, o contato direto dos estudantes com os principais temas em debate na comunidade, na região e no país. Ao mesmo tempo, vincula o projeto pedagógico e o esforço de investigação da instituição com as demandas, necessidades e expectativas da comunidade, contribuindo, de forma decisiva, para o desenvolvimento econômico e sociocultural, bem como para a consolidação da cidadania.

A comunicação das atividades da extensão

A comunicação das atividades de extensão em uma universidade como a Unemat deve estar centrada na conscientização de todos os públicos estratégicos sobre o conceito de extensão, permitindo que eles o percebam em sua amplitude e integridade.

A comunicação deve acentuar o fato de que, na extensão, todos os envolvidos se definem e atuam como protagonistas e contribuem, de forma direta e indireta, para que ela, na prática, produza efeitos positivos na formação do estudante, na mobilização da comunidade e para o desenvolvimento social, profissional e pessoal.

É indispensável, como prevêem as diretrizes básicas da extensão, que a comunicação explicita claramente os vínculos indissociáveis com a pesquisa e o ensino, indicando, na divulgação de cada projeto em andamento ou concluído, os ganhos obtidos pela Unemat e pela sociedade, resultantes desta articulação.

A comunicação da extensão, junto aos públicos internos da Unemat, deve ser contínua e qualificada, de modo a contribuir para a criação, a curto, médio e longo prazos, de uma cultura de extensão, provocando a adesão e o comprometimento de docentes, alunos, técnicos e gestores em projetos e programas que favoreçam uma intervenção positiva na sociedade.

Cada campus, em função de sua área de atuação e sua vocação específica, deve estar sintonizado com as demandas das comunidades em que se insere e

capacitado para promover uma atuação transformadora pelo planejamento e execução de atividades de extensão.

A comunicação da extensão deve utilizar os inúmeros recursos e canais de relacionamento da Unemat que favoreçam a interlocução com a comunidade, valendo-se, portanto, não apenas das mídias tradicionais, mas das mídias sociais que ampliam a possibilidade de interação e de captação de demandas e reações que estejam associadas às atividades de extensão. Nesta comunicação, deve priorizar a apresentação dos projetos, dos seus impactos esperados e obtidos e, sempre que possível, incorporar depoimentos da comunidade e dos públicos envolvidos, o que contribui para agregar valor à imagem e reputação da Unemat.

A Universidade deve também utilizar, de maneira ampla e adequada, as mídias sociais oficiais para a divulgação das ações de extensão, produzindo e interagindo com conteúdo audiovisual sobre as ações extensionistas.

A Unemat deve produzir um relatório resumido ou mesmo peças de divulgação, que contemplem o impacto produzido pelo desenvolvimento de suas atividades de extensão. Nele, a universidade deve indicar, não apenas a contribuição que elas acarretam para o desenvolvimento da comunidade, mas para a formação do estudante e a sensibilização de seus públicos internos.



A internalização da Política de Comunicação

A Unemat deve estar empenhada, após a aprovação da sua Política de Comunicação, em divulgá-la amplamente e colocá-la em prática, definindo um cronograma a ser seguido, a curto, médio e longo prazos.

É indispensável, no primeiro momento, concentrar esforços no sentido de tornar conhecidas as diretrizes definidas pela Política de Comunicação e de deixar explícita a necessidade de que todos os públicos internos se comprometam com sua rápida e integral aplicação.

Recomenda-se que o documento com as diretrizes que orientam a Política de Comunicação esteja disponível em sua forma digital no Portal da Unemat para que possa ser acessado por todos os seus públicos estratégicos, internos e externos. Se possível, deve ser produzida também uma edição impressa para distribuição seletiva entre os gestores e representantes dos públicos estratégicos da Universidade.

A campanha de lançamento da Política

A Unemat deve promover o lançamento de sua Política de Comunicação utilizando-se, para esse fim, de um evento institucional, a ser realizado logo após a sua aprovação pelas instâncias superiores da Universidade, com a presença de gestores e de representantes dos seus públicos estratégicos, com atenção especial aos públicos internos.

Ao mesmo tempo, a Universidade deve mobilizar todos os seus canais oficiais (portal, mídias sociais, sistema de e-mail, dentre outros) e promover reuniões a serem realizadas nos seus diversos campus para tornar o documento da Política conhecido local e regionalmente.

Para a campanha de divulgação da Política de Comunicação, a Unemat deve estabelecer parceria com os públicos internos (estudantes, servidores, estagiários, bolsistas, dentre outros), subsidiando-os com vídeos, posts e mesmo com



informações, que poderão ser por eles compartilhados junto à sua rede de relacionamento.

É importante que a Unemat promova, também, esta divulgação externamente, particularmente junto ao segmento das universidades (públicas e privadas) e ao mercado profissional de comunicação.

Por se tratar de um instrumento estratégico de gestão, ainda não contemplado pela maioria das instituições públicas e privadas brasileiras, a elaboração e implementação de uma Política de Comunicação são percebidas como iniciativas pioneiras, e esta condição deve ser utilizada para projetar a Unemat dentre as instituições educacionais do nosso país, em particular na região Centro-Oeste.

Sugere-se a realização de um evento virtual no qual a Unemat relate a sua experiência no desenvolvimento da Política de Comunicação, com a presença de representantes de sua estrutura de comunicação e de convidados (profissionais do mercado, professores e profissionais de comunicação e mesmo de outras instituições que vivenciaram esse mesmo processo). A divulgação junto à imprensa e os jornalistas que cobrem a área de educação, ciência e tecnologia, dentre outras, na Capital e nas diversas regiões em que se situam a Reitoria e os seus campus, no interior do Estado, deve merecer também atenção especial neste momento, mesmo porque a Política de Comunicação incorpora diretrizes e compromissos para o incremento do relacionamento com a mídia, o que, de pronto, já sinaliza para uma pauta interessante a ser desenvolvida pela imprensa, em especial os veículos locais, regionais e estaduais.

A gestão do processo de implementação da Política

Como indicado no capítulo sobre A gestão da comunicação da Unemat, deverá ser constituída uma Comissão para gerenciar o processo de implementação da Política de Comunicação.

Essa Comissão, que poderá ser integrada pelos mesmos profissionais que compuseram a Comissão de Comunicação de implementação da Política de Comunicação, com as devidas complementações e mudanças, terá como função



acompanhar a implementação da Política e dirimir eventuais dúvidas por parte dos públicos internos visando à sua adequada e pronta aplicação.

Recomenda-se que esta Comissão não apenas se reúna periodicamente, de forma presencial, mas organize um grupo fechado, constituído pelos seus integrantes, em uma plataforma virtual ou a partir de outras alternativas (sistema de e-mail, por exemplo), para a troca contínua de informações e experiências e a definição de providências para implementar as diretrizes da Política.

A elaboração dos produtos da Política de Comunicação

A implementação da Política de Comunicação prevê a elaboração de alguns produtos (guias, manuais, diagnósticos e auditorias, dentre outros) que complementam e detalham as diretrizes inseridas no documento que a consolida.

Para elaborar estes guias, manuais e outros produtos de comunicação, a Unemat deve estabelecer um cronograma que leve em conta as prioridades da área recorrendo, quando possível e necessário, a profissionais e assessorias externas, especialmente quando ficar evidente que eles não poderão ser produzidos, em tempo adequado, pela própria estrutura de comunicação.

O protagonismo dos gestores

Os gestores da Unemat podem contribuir, decisivamente, para o sucesso da implementação da Política de Comunicação, seja pela divulgação junto aos públicos internos que estão vinculados à sua área de atuação, seja pelo compromisso e vigilância em relação à sua aplicação.

Neste sentido, a participação dos gestores dos diversos campus da Unemat é fundamental porque, em função de sua liderança e protagonismo, eles podem conferir legitimidade à Política de Comunicação e conscientizar os públicos internos da necessidade estratégica de tornar efetivas as suas diretrizes.

A Comissão a ser constituída pela Unemat para a implementação da Política de Comunicação deverá elaborar, periodicamente, relatórios ou informes e encaminhá-los aos gestores, dando conta do andamento do processo, bem como recorrer a

eles, caso existam decisões, que estejam no seu âmbito de atuação, e que possam contribuir para sua rápida e precisa implementação.

DM

**Plano de Implementação da
Política de Comunicação**

UNEMAT

Universidade do Estado de Mato Grosso

Carlos Alberto Reyes Maldonado

Introdução

O Plano de Implementação da Política de Comunicação contempla todas as ações, estratégias e produtos de comunicação (manuais, guias, diagnósticos, sondagens de opinião) que operacionalizam as diretrizes previstas do documento da Política de Comunicação. Ele merecerá gestão e monitoramento por parte da Comissão de Comunicação, designada para esse fim.

O Plano está organizado segundo os capítulos da Política de Comunicação e, além de uma breve definição de cada ação, estratégia ou produto, define os setores ou áreas responsáveis pelo seu planejamento e execução, bem como o período ideal para a sua conclusão.

O planejamento e execução das ações, estratégias e produtos explicitados no Plano de Implementação podem ocorrer nos seguintes períodos ou momentos:

Imediato: Até 1 mês após a aprovação da Política de Comunicação

Curto prazo: até 12 meses após a aprovação da Política de Comunicação

Médio prazo: de 12 a 24 meses após a aprovação da Política de Comunicação

Longo prazo: mais de 24 meses após a aprovação da Política de Comunicação

As ações, estratégias e produtos a serem desenvolvidas neste Plano de Implementação da Política estão listados a seguir, associadas aos capítulos temáticos que integram o documento da Política de Comunicação.

1) Os públicos estratégicos da Unemat

1) ***Indicar os setores ou áreas da Unemat responsáveis pelo contato e interação com cada um dos públicos estratégicos*** listados na Política de Comunicação. Verificar junto a estes setores ou áreas que respondem pelo acompanhamento e interação dos públicos estratégicos quais as ações têm sido desenvolvidas neste sentido. Se identificados públicos estratégicos que não têm merecido esta atenção, planejar e executar ações que favorecem o contato com estes públicos e promovam uma adequada e permanente interação.

Período de planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e setores/áreas responsáveis pela interação com os públicos estratégicos.

2) ***Realizar sondagens de opinião junto aos públicos estratégicos*** com o objetivo de avaliar a sua percepção em relação às atividades desenvolvidas pela Unemat. Sugere-se que estas sondagens de opinião sejam realizadas sobretudo com os públicos estratégicos definidos como prioritários, com uma periodicidade anual, e que busquem avaliar, dentre outros aspectos: a) como estes públicos tomam contato com informações sobre a Unemat; b) como eles avaliam o desempenho da universidade em termos de ensino, extensão, pesquisa e inovação; c) grau de conhecimento das atividades da Unemat (pedir que eles mencionem as que merecem destaque).

Período de planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação

3) ***Inserir nos canais de relacionamento da Unemat informações ou notícias de interesse dos seus diversos públicos estratégicos e acompanhar as manifestações destes públicos em relação à Universidade.*** Na verdade, alguns destes públicos (servidores, estudantes, técnicos-administrativos, dentre outros) já são contemplados com estas informações nos canais de relacionamento da Universidade, mas é preciso verificar esta condição para cada público estratégico definido pelo documento da Política

Período de planejamento e execução: Curto prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

II) Comunicação com os públicos internos e canais de relacionamento

1) ***Elaborar o Cadastro de canais de relacionamento oficiais da Unemat.***

Este Cadastro deve constar todos os canais oficiais (portais, mídias sociais, publicações, murais, canais de vídeo), com a sua identificação (tipo de canal, quando entrou em circulação, setor ou área e pessoa responsável pela sua

gestão (inserção de conteúdos, periodicidade de atualização, interação com os usuários).

Período para planejamento e execução: Curto prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação, Assessorias de Comunicação dos Câmpus.

2) **Realizar, periodicamente, sondagem de opinião junto aos públicos internos** com o objetivo de avaliar a eficácia dos canais de comunicação da Unemat. Esta sondagem que tem como foco avaliar, junto aos públicos internos, como eles veem os canais de relacionamento (periodicidade do canal, temas ou conteúdos abordados, apresentação visual, nível de linguagem, possibilidade de interação).

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

3) **Organizar a rede de comunicadores da Unemat** para troca de informações, experiências e conhecimentos. Esta rede deve incorporar todas as pessoas (comunicadores, servidores ou profissionais) que têm como função (exclusiva ou não) planejar e executar ações de comunicação na Unemat. Ela possibilitará a troca de informações, conhecimentos e experiências, identificar necessidade de capacitação, mobilizar para o desenvolvimento de campanhas institucionais, compartilhamento de cases de sucesso.

Período para planejamento e execução: Curto prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de comunicação dos câmpus.

III) Comunicação com os públicos externos e canais de relacionamento

1) **Avaliar o perfil atual dos canais de relacionamento com os públicos externos**, em especial o portal institucional e os portais dos câmpus, com o objetivo de maximizar a presença dos públicos estratégicos externos, colocando-os na condição de protagonistas. Além disso, implementar mecanismos de interação nestes canais e cogitar a possibilidade de segmentar

conteúdos visando atender às demandas e expectativas de determinados públicos estratégicos

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de comunicação dos câmpus

2) **Elaborar diretrizes básicas para a produção dos canais de relacionamento** (internos e externos), com as posturas e orientações gerais que deverão balizar a sua produção/atualização.

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de comunicação dos câmpus.

3) **Realizar sondagens de opinião junto aos públicos estratégicos externos** com o objetivo de avaliar a eficácia dos canais de relacionamento da Unemat. Esta ação é similar à prevista no capítulo sobre públicos internos que tem como foco avaliar, junto aos públicos externos, como eles veem os canais de relacionamento (periodicidade do canal, temas ou conteúdos abordados, apresentação visual, nível de linguagem, possibilidade de interação).

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação

4) **Avaliar a pertinência e a possibilidade de criação de canais de relacionamento** (newsletters, blogs) para interação com determinados públicos estratégicos, como imprensa, por exemplo. Caso se decida pela criação de um novo canal de relacionamento, é indispensável que seja indicada a pessoa responsável pela sua gestão, periodicidade, linha editorial e sistema de circulação, levando em conta o (a) público (s) a ser (em) atingido (s).

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

5) **Analisar os canais de relacionamento existentes (voltado para públicos internos e externos) com o objetivo de garantir a aplicação adequada da marca institucional (identidade visual).** Caso sejam identificados desvios na

aplicação da marca, será necessário contatar os responsáveis por estes canais e solicitar que sejam obedecidas as normas referentes à identidade visual da Unemat.

Prazo para planejamento e execução: Curto prazo

Sector ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

IV) A organização, o apoio e a promoção de eventos

1) **Elaborar um Calendário de eventos institucionais** com o objetivo de favorecer o seu planejamento e execução e evitar sobreposição de eventos num mesmo período. Este Calendário deve estar disponível nos portais (Institucional e dos câmpus) de modo a ampliar a divulgação sobre os eventos.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Sector ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de Comunicação dos câmpus.

2) **Definir um roteiro ou protocolo básico que contemple a organização e a execução dos eventos e que possa prever também a definição de uma metodologia para avaliar os eventos após a sua realização.** Este roteiro deve indicar claramente as ações a serem realizadas antes, durante e após os eventos. Deve incluir, obrigatoriamente, um instrumento (questionário, entrevista) que permita avaliar a percepção dos participantes dos eventos em relação à sua organização, conteúdo e divulgação. Os resultados desta sondagem devem ser comunicados aos organizadores do evento.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Sector ou área responsável: Assessoria de Comunicação (definição do roteiro) e setores ou áreas responsáveis pelos eventos (aplicação do instrumento de avaliação e relatório dos resultados).

3) **Promover ampla divulgação dos eventos considerados relevantes em todos os canais de relacionamento da Unemat.** Os eventos institucionais que dizem respeito à Unemat como um todo deverão ser divulgados (antes, durante e após a sua realização) em todos os canais de relacionamento (portais, mídias sociais, sistema de e-mails), com o objetivo dar conhecimento

de sua realização, permitindo, quando for de interesse e houver a possibilidade, a participação dos diferentes públicos estratégicos.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de Comunicação dos câmpus.

4) **Garantir que os eventos realizados interna e externamente mantenham, em sua divulgação (notícias, cartazes, inserção nas mídias sociais), a integridade da marca institucional.**

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de Comunicação dos Câmpus.

V) O relacionamento da Unemat com a mídia

1) Capacitar as fontes da Unemat para o relacionamento com a mídia a partir de desenvolvimento de um **Programa de media training**. Identificar, previamente, as fontes da Unemat que deverão participar deste programa e definir o conteúdo e as ações a serem contempladas.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação

2) Elaborar um **Guia de Fontes da Unemat** com o objetivo de aumentar a presença da Universidade nos meios de comunicação, com impacto positivo no processo de legitimação de sua atuação na sociedade. Este Guia deve incorporar todas as fontes (gestores, docentes, pesquisadores, servidores) que podem contribuir, com seu conhecimento e competência, para uma presença maior e mais qualificada da Unemat na mídia.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação, Pro-Reitorias, Programas de Pós-Graduação.

3) Organizar um **Banco de dados e informações sobre veículos e jornalistas**, com atenção à mídia local, regional e nacional e, também, a

jornalistas reconhecidamente influentes junto aos públicos estratégicos e à opinião pública (colunistas, blogueiros, influenciadores). Este banco de dados não apenas indicará o nome dos veículos e dos jornalistas, forma de contato, mas também suas posições, experiências em relação à Unemat, informações que permitirão qualificar o planejamento do trabalho de relacionamento com a mídia.

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

4) Organizar uma ***Sala de Imprensa Virtual***, permanentemente atualizada, com informações que possam ser interesse dos jornalistas e veículos e que favoreçam a interação com os profissionais de imprensa, além de outros recursos (fotos, vídeos, Guia de Fontes, dentre outros)

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

5) Elaborar um **Manual de boas práticas no relacionamento com a mídia**, com dicas úteis que permitam o incremento da visibilidade das atividades, programas e projetos da Unemat nas áreas de ensino, extensão, pesquisa e inovação.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação

6) ***Realizar auditoria de presença e imagem da Unemat na mídia*** para avaliação permanente das ações e estratégias por ela desenvolvidas junto aos veículos e jornalistas, com atenção ao desempenho das fontes da Unemat, às temáticas e focos de divulgação, aos veículos que têm sido parceiros neste processo, veículos e jornalistas que podem ter restrições às atividades da universidade, dentre outros aspectos.

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

7) ***Realizar eventos em parceria com veículos e jornalistas*** para promover a divulgação dos projetos e programas da Unemat e para o debate de temas de

interesse da comunidade, valendo-se sobretudo de datas comemorativas (Semana do Meio Ambiente, Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, Dia da Imprensa, dentre outras)

Período para planejamento e execução: Curto prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

VI) A atuação e a presença da Unemat nas mídias sociais

1) ***Definir um planejamento básico e diretrizes para criação e gestão das mídias sociais oficiais da Unemat***, com atenção a uma proposta editorial que esteja alinhada com os objetivos institucionais e a gestão adequada de marca institucional. Deste planejamento devem constar as mídias sociais que serão contempladas por este esforço de comunicação da Unemat.

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

2) ***Elaborar e atualizar de forma permanente o Cadastro de Mídias Sociais Oficiais da Unemat***. Este cadastro deve indicar o nome de cada mídia social, sua vinculação a um câmpus, setor ou área, a pessoa responsável pela sua gestão, sua linha editorial, sua periodicidade ou ritmo de inserção de conteúdos, bem como formas de interação com os seguidores.

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

3) ***Produzir um Manual de boas práticas nas mídias sociais***, com a explicitação de cases que ilustram a sua utilização adequada e que, conseqüentemente, geram resultados positivos para a imagem da Universidade. Este Manual deve também explicitar os princípios éticos que devem balizar os relacionamentos entre pessoas e entre pessoas e instituições, o embate entre público e privado, a vigilância em relação às fake news e questões vinculadas ao direito autoral e de imagem.

Período para planejamento e execução: Médio prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

4) Realizar, de forma permanente, uma **Auditoria de presença e imagem da Unemat nas mídias sociais**, com o monitoramento das mídias sociais mais relevantes com o objetivo de avaliar as menções às atividades da universidade.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

VII) A gestão da comunicação em situações de crise

1) Criar e manter ativo um **Comitê de Crise** que inclua obrigatoriamente a Assessoria de Comunicação.

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Reitoria, Pró-Reitorias, Diretorias dos Câmpus e outros setores ou instâncias de decisão.

2) Elaborar um **plano padrão de gestão da comunicação em situações de crise**, com a indicação dos setores ou áreas a serem envolvidos e as ações a serem realizadas durante e após a ocorrência da crise, como monitoramento da repercussão da crise na mídia e junto aos públicos estratégicos, divulgação de informações para os públicos internos com a versão oficial da Universidade; organização de coletivas; definição das fontes da Unemat autorizadas a se manifestarem em momentos de crise, dentre outras.

Período para planejamento e execução: Médio prazo

Setor ou área responsável: Comitê de Crise e Assessoria de Comunicação.

VIII) A gestão da comunicação na Unemat

1) **Capacitar a estrutura de comunicação da Unemat**, com a inclusão dos profissionais de comunicação no Plano Anual de Capacitações da Universidade. Elaborar um amplo programa de capacitação dos comunicadores e dos agentes de comunicação (colaboradores) visando mantê-los em sintonia com as transformações que ocorrem no universo da comunicação organizacional. Oferecer cursos de capacitação para os comunicadores e estimular a sua participação em eventos e cursos externos que possam contribuir para qualificar o processo de comunicação institucional da Unemat.

Período para planejamento e execução: Curto e médio prazos.

Setor ou área responsável: Diretoria de Gestão de Pessoas, Assessoria de Comunicação.

2) Identificar e preencher as lacunas existentes na estrutura de comunicação da Unemat, com atenção aos recursos humanos e tecnológicos indispensáveis para atender às demandas presentes e futuras da Universidade

Período para planejamento e execução: Médio e longo prazos

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Diretoria de Gestão de Pessoas.

IX) A gestão da marca Unemat

1) Divulgar amplamente junto aos públicos internos as normas que disciplinam as diversas aplicações da marca institucional. Indicar para os públicos internos as formas de acesso ao manual que define as normas para aplicação da marca.

Período para planejamento e execução: Curto prazo

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Assessorias de Comunicação dos Câmpus

2) Exercer vigilância permanente visando à correta utilização da marca institucional (canais de relacionamento, sinalização e identificação dos edifícios, correspondência oficial, divulgação dos eventos institucionais), promovendo a sua adequação, se identificados desvios em relação às normas estabelecidas para a garantia de sua integridade

Período para planejamento e execução: Curto prazo.

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação.

X) A divulgação da pesquisa da Unemat

1) Promover o incremento da divulgação científica e do jornalismo científico em particular, buscando uma maior divulgação dos projetos e dos grupos de pesquisa da Unemat nos canais de relacionamento e na mídia. Estimular internamente a produção de textos e artigos relativos à

pesquisa, ciência, tecnologia e inovação para serem publicados nos canais de relacionamento da Universidade e, também, nos meios de comunicação, com atenção a temas de atualidade nestas áreas.

Período para planejamento e execução: Curto e médio prazos

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Programas de Pós-Graduação.

2) Ampliar e fortalecer a divulgação da pesquisa realizada na Unemat nos canais de relacionamento (portais) e, em particular, nas mídias sociais, com a utilização de recursos audiovisuais, como vídeos, podcasts e infográficos, por exemplo. Envolver os públicos internos (servidores, docentes, estudantes) nesta divulgação, o que favorece a ampliação desta divulgação.

Período para planejamento e execução: Curto e médio prazos

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Pró-Reitoria de Pesquisa, Programas de Pós-Graduação.

XI) A comunicação e a extensão na Unemat

1) Aumentar a visibilidade das atividades, projetos e programas de extensão realizados pela Unemat com uma ampla divulgação nos seus canais de relacionamento, bem como na imprensa local, regional, estadual e nacional e em outros veículos e espaços virtuais de prestígio que circulam na comunidade (portais, mídias sociais, publicações em geral). Esta divulgação deve reforçar o impacto do trabalho de extensão para a formação do estudante e a transformação da sociedade.

Período para planejamento e execução: Curto e médio prazos

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Pró-Reitoria de Extensão e Cultura.

2) Desenvolver esforço de divulgação junto aos públicos internos no sentido de promover o seu engajamento em projetos realizados junto à comunidade e para efetivar plenamente a proposta de institucionalização da extensão no conjunto de atividades desenvolvidas em seus cursos de graduação e pós-graduação. Destacar a articulação indispensável entre ensino,

pesquisa e extensão. **Período para planejamento e execução:** Curto e médio prazos

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação e Pró-Reitora de Extensão e Cultura.

XII) A internalização da Política de Comunicação

1) ***Divulgar amplamente as diretrizes contidas na Política de Comunicação***, mobilizando os gestores e os públicos internos em geral para a importância de sua aplicação. Esta divulgação deve incluir materiais específicos (notícias, vídeos) a serem publicados nos canais de relacionamento da Universidade (portais, mídias sociais, murais), bem como prever reuniões nos câmpus para dar conhecimento das posturas e ações que integram a Política de Comunicação.

Período para planejamento e execução: Imediato

Setor ou área responsável: Assessoria de Comunicação, Diretorias Gerais dos Câmpus.

2) ***Realizar evento específico de lançamento da Política de Comunicação***, imediatamente após a sua aprovação, voltado para os públicos estratégicos, internos e externos, com atenção à divulgação das principais diretrizes da Política de Comunicação e ao reforço da sua importância como instrumento estratégico de gestão.

Período para planejamento e execução: Imediato

Setor ou área responsável: Reitoria, Pró-Reitorias, Diretorias Gerais dos Câmpus e Assessoria de Comunicação.

Observações importantes:

1) As ações, posturas e produtos que constam do Plano de Implementação da Política de Comunicação merecerão detalhamento adequado no momento de seu planejamento e execução, tendo em vista favorecer a sua operacionalização;

2) Algumas ações, estratégias e produtos, embora sejam planejados e concluídos em um período de tempo determinado, indicado neste Plano de

Implementação da Política de Comunicação, poderão se tornar permanentes tendo em vista a importância de sua recorrência e atualização;

3) Embora o Plano defina setores ou áreas responsáveis pelo planejamento e execução destas ações, estratégias e produtos, a Comissão de Comunicação, responsável pelo seu acompanhamento poderá, em qualquer caso, se julgar necessário, no momento de seu planejamento e execução, promover alterações a este respeito;

4) Para o planejamento e execução de determinados produtos, ações e estratégias previstas no Plano de Implementação da Política, a Unemat, caso julgue oportuno e exista esta alternativa, poderá solicitar a contratação de agências ou assessorias externas para o seu desenvolvimento. É importante que as agências ou assessorias que possam ser contratadas para realizarem este trabalho tenham conhecimento e experiência prévia destas ações e estejam familiarizadas com propostas de Política de Comunicação.