



## **PLANO DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE INTERNA E EXTERNA**

**GUARULHOS - SP**

**2021**



## **PLANO DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE INTERNA E EXTERNA**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Toda Instituição tem a função de contribuir, de forma positiva, para o desenvolvimento da sociedade. Para que isto aconteça, as empresas elaboram metas, objetivos e estratégias relacionadas ao seu crescimento tanto no presente como no futuro. Tais planos podem ser realizados de maneira formal, ou de maneira informal.

Independente da maneira como os planos serão elaborados, um fator determinante do sucesso na implementação de novos projetos é a comunicação. Um bom sistema de comunicação é o que faz com que todos dentro da Instituição trabalhem na mesma direção, focalizando os esforços para alcançar os mesmos objetivos.

E este sistema que faz com que todos entendam qual é a função da Instituição na sociedade. Não adianta empenhar tempo e dinheiro na elaboração de projetos se a Instituição não é capaz de transmitir suas ideias de maneira clara e precisa a seus colaboradores, discentes, docentes e comunidade externa. Sistemas de comunicação falhos é a realidade de muitas Instituições.

A comunicação é importante em qualquer atividade que envolva mais de uma pessoa. É através dela que Instituição, sociedade, docentes, discentes e todos os outros grupos se entendem se relacionam e se desenvolvem. A boa comunicação faz a união e a união faz força. E é assim que se pretende alcançar o sucesso na UNIFAVENI

## **2. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

As ações de comunicação com a sociedade da UNIFAVENI visam apresentar as Estratégias, recursos e qualidade da comunicação interna e externa e verificar a imagem pública da Instituição nos meios de comunicação social.

O setor de Marketing da IES representa uma área meio para concepção e implementação de estratégias de comunicação e marketing da Instituição.

O setor é vinculado diretamente à Reitoria, tendo em vista a importância de se coordenar e otimizar as atividades de comunicação interna e externa, bem como as de marketing institucional aos objetivos estratégicos da Instituição.

Na UNIFAVENI, existe um setor responsável pelo Marketing que auxilia a Instituição em seu “posicionamento estratégico, ao trabalhar alinhado ao perfil da instituição, sua inserção regional e perfil de seus alunos. Acredita-se que o trabalho desenvolvido pela área de marketing dissemina as informações acerca da Instituição fortalecendo suas atividades e diferenciando-as das demais Instituições de ensino superior privado.

É responsável por elaborar e implantar “planos de marketing “com objetivos de curto, médio e longo prazo, com ações estratégicas consistentes, dimensionando a área de atuação da Instituição. Além disso, auxilia na formulação e adoção de estratégias de segmentação e posicionamento no mercado para identificar e agrupar o público-alvo através de pesquisa de mercado, análise de dados obtidos.

A UNIFAVENI considera que é importante a comunicação com todos os segmentos da sociedade com que se relaciona direta ou indiretamente, haja visto que através desta comunicação é fortalecida a imagem da instituição com a sociedade.

Assim, desenvolve um processo comunicativo com a sociedade através de métodos diretos e indiretos, visando munir o público interno e externo com informações sobre os parâmetros legais e as regulamentações que regem a vida institucional, bem como as atividades e iniciativas realizadas pela Instituição.

Para estabelecer uma adequada e eficiente comunicação com o público interno, estabelece como meta principal definir e gerenciar ações de comunicação interna envolvendo em especial o endomarketing fortalecendo as relações dentro da

Instituição; aumentar o contato e a comunicação entre a administração, funcionários e alunos, desenvolvendo canais que levem informações com rapidez.

A instituição atua em diversos segmentos da comunidade tornando-se referência enquanto Instituição de ensino superior na região, fortalecendo sua imagem institucional de IES inovadora e colaborativa com os processos regionais.

Observa-se ainda que a imagem pública da Instituição venha sendo fortalecida. Os fatos que nos levam a esta observação partem das publicações oficiais, assim como dos próprios alunos, professores e colaboradores.

Existe ainda uma política de autoavaliação implementada, a qual é feita através de instrumento específico, sendo que os resultados serão colhidos e divulgados via internet

### **3. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA.**

Internamente, a Instituição dispõe, no mínimo, dos seguintes meios de comunicação: página na internet, sistema de intranet, boletim eletrônico com periodicidade semanal, outros.

A Instituição disponibiliza um ambiente web totalmente interativo através do qual aluno pode acessar o sistema aluno on-line estão as informações que o estudante precisa na sua rotina acadêmica, documentos que podem ser impressos como histórico escolar, também são possíveis de encontrar neste campo.

Através do ambiente do docente (on-line), os professores poderão se comunicar com seus alunos por e-mail, além de poder deixar mensagens dirigidas aos alunos da disciplina. Material didático pode ser disponibilizado através deste sistema.

Além disso, as informações sobre os cursos (presenciais e a distância) estarão disponíveis na internet como objetivos, recursos, duração dos cursos, orientação sobre a formação. Tem ainda informações sobre processo e editais de admissão, corpo docente, incentivos e bolsas para estudantes, valor da mensalidade, serviços, procedimentos burocráticos, além de informações sobre todos os setores da Instituição.

As Coordenações de Curso desenvolverão meios próprios de comunicação com os alunos, sendo esta comunicação realizada através de e-mails cadastrados pelo **sistema, visitas as salas de aula, ambientes virtuais de aprendizado, jornais entre outros.**

Os colaboradores possuirão acesso a internet e intranet, comunicando-se também por meio formal previstos em seus processos internos.

Na Instituição só depende do usuário buscar e da IES incentivar a comunicação dentro da Instituição.

Para a comunicação externa, a Instituição utiliza os veículos de mídia: rádio, outdoor, jornal, página na internet, e também serviços de telemarketing, objetivando estabelecer a imagem da Instituição junto à sociedade.

A Instituição trabalha também com ações de marketing de relacionamento, tais como: telemarketing ativo e passivo, mala-direta, e-mail marketing, eventos, promoções, feiras profissões, parcerias, convênios, impressos, etc.

A Instituição desenvolve procedimentos próprios de recepção de sugestões e procedimentos de resposta, ao incluir em sua página de internet um sistema de atendimento a comunidade externa – Fale Conosco, Ouvidoria e outros, pelos quais todos os setores podem ser contatados.

Desta forma, a Instituição procura estabelecer sistema formal de comunicação com o público externo apresentado de forma que a Instituição tenha controle total do que foi recebido e respondido.

O setor responsável pelo Marketing elabora, implanta e gerencia, “planos de comunicação” a partir de um “planejamento de mídia” voltado a desenvolver e fortalecer a imagem da marca junto ao público interno e externo.

O plano de ação compreende as funções de: Pesquisa de Mercado – tomadas de decisão, aquisição de mailings, Planejamento de Comunicação e

Marketing – campanhas publicitárias internas e externas, parcerias promocionais (patrocínios, escolas), Planejamento de Mídia – eventos, atividades, datas promocionais, materiais impressos, feiras, etc.

O “**Fale Conosco**” (disponível no site) é uma ferramenta poderosa e disponível, tanto para comunidade externa e interna. As mensagens direcionadas são enviadas a

diversos setores, de forma identificada ou não. Relatórios setoriais periódicos norteiam as ações corretivas.

O canal está disponibilizado no site da Instituição e é através dele que o discente pode se comunicar por mensagens anônimas ou não, acerca dos serviços da Instituição. No “Fale conosco”, as mensagens são encaminhadas aos setores responsáveis e controlando o tempo de resposta aos alunos e comunidade. Toda a comunicação é feita através da interface do sistema e, através do uso de um sistema de banco de dados, onde fica registrada toda a troca de informação, não permitindo que uma dúvida fique sem resposta ou qualquer reclamação e sugestão sem ser ouvida, simplificando imensamente o processo de comunicação e a circulação de informações de maneira rápida e segura.

Vê-se desta forma que a comunicação da UNIFAVENI é efetiva por ser sistemática e por atingir a comunidade. A qualidade do material divulgado também é de significativa qualidade. As informações são sempre atualizadas na internet e intranet.

#### **4. OUVIDORIA**

A Instituição oferece a “Ouvidoria”, que é o canal de comunicação da comunidade acadêmico e civil com a Instituição. O ouvidor atende pessoalmente à comunidade, tanto interna quanto externa, que por ventura tenha dúvidas, reclamações ou sugestões a serem feitas e desejem fazê-lo pessoalmente.

A ouvidoria é representada por um ouvidor, nomeado especificamente para a função. Dispõe de regulamento próprio e deve o ouvidor apresentar relatório anual.

Esta posição é autônoma, sendo a caráter do participante sua identidade revelada ou não, ao setor destino da mensagem. O atendimento é feito diariamente em local próprio.

Há, ainda, outro canal de comunicação com o Ouvidor da IES, que é realizado por e-mail, conforme especificado no Portal da UNIFAVENI. Desta forma, os manifestantes que não quiserem, ou não puderem apresentar-se de forma presencial, podem realizar desta forma.