



**CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA  
CELSO SUCKOW DA FONSECA (CEFET/RJ)  
COMISSÃO DE IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO  
EQUIPE DE COMUNICAÇÃO**

**PLANO DE DIVULGAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO  
PROCESSO ELETRÔNICO NO CEFET/RJ**

**Rio de Janeiro  
Fevereiro/2022 (2ª versão)**

## INTRODUÇÃO

O Cefet/RJ é uma instituição complexa, composta por diversos atores organizacionais, que interagem por meio de diferentes fluxos comunicacionais. A geração de comunicação de qualidade ultrapassa o aumento da quantidade e da potência das mensagens, mas implica a criação de uma cultura de comunicação que envolva todos os setores da organização e seus públicos, de modo que seja possível avançar na consolidação de uma prática mais democrática. Desse modo, as ações de comunicação se tornam fundamentais para o bom funcionamento da instituição, uma vez que as interações entre ela e seus diversos públicos norteiam sua gestão. Portanto, é importante que se estabeleça um diálogo com os diferentes segmentos, construído rotineira e continuamente.

Nesse sentido, a Comunicação no Cefet/RJ – e, de forma mais ampla, todos os servidores – tem como compromisso o fortalecimento das relações com os públicos da instituição, de modo que seja possível manter os fluxos comunicacionais em um processo constante de produção do conhecimento. Para tanto, a Comunicação age de forma estratégica e suas ações são orientadas pelo Plano de Comunicação que integra o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2020-2024. O objetivo desse plano é “solucionar desafios e problemas de comunicação, contribuindo, assim, para o fortalecimento da imagem da organização, o cumprimento de sua missão institucional e o relacionamento com seus públicos de interesse” (CEFET/RJ, 2020, p. 298).

Este Plano de Divulgação é um dos desdobramentos do Plano de Implantação do Módulo de Processo Eletrônico do Sistema Unificado da Administração Pública (SUAP) no Cefet/RJ e foi elaborado com o intuito de planejar ações estratégicas de comunicação que possam contribuir para a minimização de uma possível resistência dos usuários do SUAP à implantação do Processo Eletrônico na instituição. Busca, ainda, obter o apoio de todos os públicos envolvidos, promovendo a visão de sustentabilidade e ações para o bom funcionamento do sistema em prol da modernização e da melhoria da gestão pública. A comunicação será essencial tanto no momento anterior à implantação do Processo Eletrônico na instituição, para a divulgação dos trabalhos que serão realizados, das capacitações etc., quanto durante a implantação, fazendo uma ponte com os usuários e auxiliando na transição da cultura institucional. Dessa forma, a divulgação seguirá um fluxo contínuo, de modo que possa acompanhar todo o processo de mudança.

A elaboração do Plano de Divulgação foi conduzida pela Assessoria de Comunicação (ASCOM), que possui representação na Comissão de Implantação do Processo Eletrônico e coordena sua equipe de Comunicação. A execução das ações aqui elencadas poderá contar com a colaboração da própria ASCOM, para a elaboração e a difusão de notícias, da Divisão de Programação Visual (DPROV), para o planejamento e a criação de peças gráficas, da Divisão de

Mídias Educacionais (DIMED), para a produção audiovisual, e do Departamento de Tecnologia da Informação (DTINF), para a criação e a edição de página(s) no *site* institucional. Poderá contar, ainda, com a colaboração de outras equipes da Comissão de Implantação do Processo Eletrônico, como as de Infraestrutura e de Treinamento, para o envio de conteúdos e orientações técnicas para o desenvolvimento de vídeos e tutorial. Este plano poderá sofrer atualizações no decorrer da implantação do Processo Eletrônico, caso a equipe de Comunicação julgue necessário.

## **OBJETIVO GERAL**

Definir ações estratégicas de divulgação da implantação do Processo Eletrônico no Cefet/RJ, sensibilizando os servidores (docentes e técnico-administrativos), discentes e demais públicos envolvidos quanto à mudança cultural para a substituição do uso do papel para o sistema digital na instituição.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Aperfeiçoar a comunicação organizacional interna, envidando todos os esforços e as estratégias de comunicação voltadas para a informação e a conscientização do público interno da instituição, proporcionando maior integração, troca de informações e experiências.
2. Assessorar a Comissão de Implantação do Processo Eletrônico na gestão da comunicação organizacional para atingir positivamente, de forma específica, cada um de seus públicos.
3. Estabelecer e criar modelos adequados de divulgação para os usuários visando tornar o sistema mais atrativo e inteligível.

## **PÚBLICO-ALVO**

- Público prioritário: servidores docentes e técnico-administrativos do Cefet/RJ
  - Chefias e substitutos
  - Servidores em geral
- Demais públicos de interesse
  - Alunos e responsáveis
  - Funcionários terceirizados
  - Público externo

## PLANEJAMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS DE COMUNICAÇÃO

O planejamento de ações estratégicas de comunicação visa nortear o trabalho da equipe de Comunicação da Comissão de Implantação do Processo Eletrônico. Trata-se de uma projeção de estratégias possíveis de serem utilizadas, sem pretender ser impositiva e nem exaustiva. As ações aqui descritas poderão ou não ser implementadas, de acordo com os recursos e as condições existentes no momento de sua execução. Além disso, outras ações poderão ser executadas, a critério da equipe de Comunicação.

- **1ª etapa:** execução de estratégias de divulgação contínuas no *site* institucional e nos sistemas acessados por servidores.
  - Publicação da página da Comissão de Implantação do Processo Eletrônico no *site* institucional para o armazenamento dos documentos oficiais, ações e atas das reuniões.
  - Publicação de subpágina, dentro da página da Comissão no *site* institucional, com informações sobre o sistema SUAP, tutoriais, *links* para vídeo(s) informativo(s) e FAQ. As informações para publicação devem ser enviadas pelas equipes de Treinamento e de Infraestrutura e/ou demais equipes da Comissão.
  - Inserção de *minibanner* na página inicial do *site* institucional (semelhante ao de Segurança da Informação), com *link* para a página com informações sobre o SUAP.
  - Inserção de *minibanner* na página inicial do Registro CEFET, com *link* para a página com informações sobre o SUAP.
  - Inserção de *minibanner* na página inicial da Intranet, com *link* para a página com informações sobre o SUAP.
  - Criação de um *e-mail* e/ou tópico no Sistema de Chamados para resposta a dúvidas dos usuários sobre o SUAP. A gestão da caixa de *e-mail* e/ou tópico no Sistema de Chamados e o envio de respostas às mensagens devem ser de responsabilidade da equipe de Infraestrutura. Sugestão de *e-mail*: suap@cefet-rj.br.
  
- **2ª etapa:** divulgação inicial sobre a implantação do processo eletrônico no Cefet/RJ, de modo que os servidores possam se familiarizar com o tema.
  - Publicação de notícia, no *site* institucional, contextualizando a implantação do processo eletrônico no Cefet/RJ, as ações da Comissão que já foram e estão sendo realizadas e um panorama dos próximos passos.
  - Envio da notícia publicada no *site* para a lista de *e-mails* institucionais de servidores.

- **3ª etapa:** realização de campanha de conscientização a respeito da importância da implantação do Processo Eletrônico no Cefet/RJ, visando auxiliar na transição da cultura institucional.
  - Envio periódico de mensagens para a lista de *e-mails* institucionais, contendo informações sobre a implantação do Processo Eletrônico no Cefet/RJ, como o que é o Processo Eletrônico, seu histórico, obrigações da instituição, benefícios para os servidores e demais públicos de interesse etc. As mensagens podem incluir imagens (por exemplo, infográficos) e vídeos, entre outras estratégias de conscientização.
  - Publicação de notícias sobre a campanha na Intranet, após o retorno das atividades presenciais.
  - Veiculação de vídeo(s) da campanha nos *displays* de TV disponíveis na Unidade Maracanã, após o retorno das atividades presenciais.
  - Divulgação eventual das mensagens da campanha nos perfis oficiais do Cefet/RJ nas redes sociais, quando a equipe de Comunicação julgar que têm relevância para os alunos e/ou para o público externo.
  - Envio eventual das mensagens da campanha para a lista de *e-mails* institucionais dos alunos, quando a equipe de Comunicação julgar que têm relevância para esse público.
  
- **4ª etapa:** divulgação dos treinamentos.
  - Envio de mensagens para a lista de *e-mails* institucionais dos servidores informando sobre a realização dos treinamentos.
  - Criação de tutorial ilustrativo, a partir de informações fornecidas pelas equipes de Infraestrutura e de Treinamento, para divulgação do passo a passo para a utilização do SUAP. Publicação do tutorial na página do SUAP no *site*, envio para a lista de *e-mails* institucionais e publicação na Intranet, após o retorno das atividades presenciais.
  - Publicação de notícias sobre os treinamentos na Intranet, após o retorno das atividades presenciais.
  - Veiculação de vídeo(s) anunciando os treinamentos nos *displays* de TV disponíveis na Unidade Maracanã, após o retorno das atividades presenciais.
  
- **5ª etapa:** divulgação da implantação do sistema.
  - Publicação de notícias e envio de mensagens para a lista de *e-mails* de servidores sobre os recursos já implantados quando estes estiverem disponíveis para os usuários (ex.: lançamento da pesquisa pública de processos, início do acesso ao sistema pelas chefias,

início do acesso ao sistema pelos servidores em geral, início do acesso ao sistema por outros públicos etc.).

- Publicação de notícias sobre a implantação do sistema na Intranet, após o retorno das atividades presenciais.
- Veiculação de vídeo(s) sobre a implantação do sistema nos *displays* de TV disponíveis na Unidade Maracanã, após o retorno das atividades presenciais.
- Envio eventual de mensagens para a lista de *e-mails* institucionais dos alunos sobre os recursos já implantados, quando estes estiverem disponíveis para este público.

• **6ª etapa:** implementação de ações de reforço da divulgação nas Uneds.

- Envio de *e-mails* às direções, gerências acadêmicas e gerências administrativas das Uneds solicitando o compartilhamento das publicações relativas ao Processo Eletrônico nos canais utilizados por cada unidade para se comunicar com seus servidores.

**CRONOGRAMA**

	Jul. - Set. 2021	Out. - Dez. 2021	Jan. - Mar. 2022	Abr. - Jun. 2022	Jul. - Set. 2022	Out. - Dez. 2022
<b>1ª etapa</b>						
<b>2ª etapa</b>						
<b>3ª etapa</b>						
<b>4ª etapa</b>						
<b>5ª etapa</b>						
<b>6ª etapa</b>						

**MONITORAMENTO E CONTROLE**

As ações de monitoramento e controle têm como objetivo mensurar o impacto das ações planejadas junto aos diferentes públicos, visando à reformulação ou à continuidade das estratégias.

Indicadores	Métricas	Formas de mensuração
Interesse no tema	<p>Número de visualizações das páginas do SUAP e da Comissão no <i>site</i></p> <p>Número de visualizações das notícias publicadas no <i>site</i> e na Intranet</p> <p>Engajamento dos usuários com os <i>posts</i> sobre o Processo Eletrônico</p> <p>Cliques nos <i>links</i> dos <i>posts</i> sobre o Processo Eletrônico</p>	<p><i>Site</i> institucional</p> <p><i>Site</i> institucional e Intranet</p> <p>Perfis institucionais nas redes sociais</p> <p>Bit.ly</p>
Compreensão das mensagens	<p>Número de <i>e-mails</i> com dúvidas para a caixa de <i>e-mail</i> do SUAP</p> <p>Número de chamados com dúvidas</p>	<p><i>E-mail</i> institucional</p> <p>Sistema de Chamados</p>

## REFERÊNCIAS

BUENO, Wilson da Costa. *Comunicação empresarial: políticas e estratégias*. São Paulo: Saraiva, 2009.

CEFET/RJ. *Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2020-2024*. Rio de Janeiro: Cefet/RJ, 2020. Disponível em: [http://www.cefet-rj.br/attachments/article/5553/PDI%20CONSOLIDADO\\_final.pdf](http://www.cefet-rj.br/attachments/article/5553/PDI%20CONSOLIDADO_final.pdf). Acesso em: 23 set. 2021.

FRANÇA, Fábio. *Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica*. São Caetano do Sul/SP: Difusão Editora, 2004.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Relações Públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional*. São Paulo: Summus, 1997.

TORQUATO, Gaudêncio. A evolução de uma ferramenta estratégica. *Estudos Aberje*. São Paulo: Aberje, 1997. Disponível em: <http://www.aberje.siteprofissional.com/antigo/gaudenci.htm>. Acesso em: 23 set. 2021.