



Serviço Público Federal  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC  
CENTRO DE CIÊNCIAS NATURAIS E HUMANAS

**RESOLUÇÃO ConsCCNH Nº 05/2013**



---

*Dispõe sobre a instituição da Política de  
Comunicação do CCNH/UFABC.*

O CONSELHO DO CENTRO DE CIÊNCIAS NATURAIS E HUMANAS (ConsCCNH) da FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC), no uso de suas atribuições, considerando a necessidade de estabelecer diretrizes para a comunicação,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Comunicação do CCNH/UFABC, conforme anexo I dessa resolução;

Art. 2º Essa resolução entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da UFABC.

Santo André, 04 de setembro de 2013.

Arnaldo Rodrigues dos Santos Jr.  
Presidente do ConsCCNH

## Anexo I

# Política de Comunicação do CCNH/UFABC

## 1. Introdução

A comunicação pode ser conceituada como a transmissão de uma ou mais informações de um emissor a um receptor, de forma que este compartilhe a mensagem que está sendo emitida. Para que ocorra de forma adequada, exigem-se dos indivíduos: responsabilidades, competências, ética e transparência. E ainda, a comunicação serve como suporte a todas as atividades e tomadas de decisão das instituições, sendo, portanto, um dos fatores que define o sucesso ou o fracasso de indivíduos e das instituições por eles criadas.

Dentro desta lógica e tendo em vista o princípio constitucional da publicidade, o setor público, como um todo, possui o compromisso e a obrigação de comunicar. Além do que, considerando a necessidade de adequação e desenvolvimento de uma comunicação ainda incipiente no CCNH/UFABC, identifica-se a importância de se estabelecer as formas de se comunicar.

Diante disso, a Política de Comunicação do Centro de Ciências Naturais e Humanas (CCNH) da UFABC propõe normas, princípios gerais e orientações quanto à comunicação no âmbito deste Centro, visando contribuir para um melhor funcionamento do CCNH/UFABC e de suas atividades.

Entendendo política como um modo de atingir determinado fim, a Política de Comunicação do CCNH/UFABC procura contemplar os valores institucionais, estimular a troca de informações, divulgar valores, condutas e procedimentos, promover uma unicidade do discurso, fortalecendo a identidade institucional e, por fim, conscientizar os atores envolvidos da importância da comunicação em suas atividades, para que os públicos de interesse e, por consequência, a sociedade, sejam beneficiados.

Para que a comunicação se dê com qualidade, agilidade e de forma contínua é preciso considerar o contexto em que ela se insere. Diante disso, a Política de Comunicação do CCNH/UFABC deve considerar o papel do CCNH na UFABC e na sociedade, os valores institucionais contemplados e os atores/públicos da comunicação.

### *O CCNH na UFABC e na sociedade*

O Centro de Ciências Naturais e Humanas (CCNH) é a unidade acadêmica da UFABC que sedia e dá suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão nas áreas de ciências físicas, químicas e biológicas, filosofia e história da ciência e lógica.

Por meio de seus servidores e de suas instalações, o CCNH se dedica à formação e à orientação acadêmica mediante o oferecimento de cursos de graduação e pela responsabilidade por parte significativa das disciplinas obrigatórias e optativas dos cursos interdisciplinares oferecidos pela UFABC, além de contribuir para a operação de programas de pós-graduação.

No âmbito da pesquisa, a descoberta científica, sua sistematização, análise e decorrências, são a vocação natural do Centro.

Ainda, o CCNH tem participação marcante em atividades de extensão, contribuindo ativamente em eventos, como os relacionados a ensino e a grandes áreas, como a de resíduos sólidos.

Nesse sentido, o CCNH deve ser entendido como parte integrante da UFABC, devendo direcionar suas políticas e ações de acordo com os interesses e valores institucionais da Universidade. A UFABC assume em seu projeto pedagógico um papel inovador para a instituição, pelo qual se busca trazer benefícios para uma sociedade em constante mudança, com o desenvolvimento de ciência e tecnologia e a formação de profissionais que se adaptem a este cenário, tenham visão sistêmica e interajam com o ambiente de forma adequada.

Dessa forma, é preciso considerar o contexto regional do ABC paulista em que a UFABC se insere, no qual existia uma demanda por uma universidade pública, bem como o de um país em constante desenvolvimento que busca migrar para uma posição de destaque no contexto global.

O papel da comunicação nessa relação entre CCNH/UFABC e seu contexto é de aproximação, visando ser meio para que a instituição possa exercer seu importante papel na sociedade brasileira. Portanto, é importante sempre considerar o contexto em que o CCNH e a UFABC estão inseridos ao se estabelecer a comunicação, para que esta seja meio às atividades fins da instituição e, em última instância, contribua para sua função social.

#### *Valores institucionais contemplados*

Ao comunicar é preciso considerar os valores institucionais envolvidos, já que incumbido da posição de representante desta Universidade, se comunica em nome desta, ou seja, como CCNH/UFABC e não somente como indivíduo.

Nesse sentido, os valores da UFABC podem ser percebidos em sua missão: "promover o avanço do conhecimento através de ações de ensino, pesquisa e extensão, tendo como fundamentos básicos a interdisciplinaridade, a excelência e a inclusão social" (descrita em seu Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI); bem como em seu Projeto Pedagógico, o qual procurou levar em conta as mudanças no campo da ciência, propondo uma matriz interdisciplinar, caracterizada pela intersecção de várias áreas do conhecimento científico e tecnológico, ressaltando a importância de uma

formação integral, que inclui a visão histórica da nossa civilização e privilegia a capacidade de inserção social no sentido amplo.

Levando isso em consideração, é possível encontrar, nos textos de referência da universidade, a missão do CCNH como sendo a de “oferecer ensino de qualidade nas áreas de seu conhecimento, bem como incentivar e promover a pesquisa científica, objetivando tornar-se referência dentro das instituições de pesquisa do país e no mundo. Contribuir para o desenvolvimento tecnológico regional e nacional de formar e promover o crescimento da região e do país. Incentivar e promover a disseminação do conhecimento e do espírito científico na esfera das ciências Naturais e Humanas”.

Contudo, existe a necessidade destes valores sempre passarem por revisões e validações, o que, como consequência, gera a necessidade de adequação da Política de Comunicação.

#### *Atores/Públicos da comunicação*

Para que o ensino, pesquisa e extensão promovidos pela instituição continuem sempre evoluindo, é necessária uma comunicação eficiente entre a instituição e os atores envolvidos. Para isso, é necessário estabelecer canais abertos, de fácil acesso e de amplo conhecimento, contemplando, ainda, os valores institucionais.

É preciso, também, entender que a comunicação não é realizada apenas pela instituição, mas sim pela comunidade CCNH/UFABC como um todo, ou seja, todos os atores envolvidos com as atividades do Centro recebem e fornecem as informações. Assim, servidores e usuários do serviço público prestado pelo CCNH/UFABC são igualmente importantes nos processos de comunicação, tornando-se atores e públicos da comunicação.

Dessa forma, os indivíduos apresentam uma atuação multifacetada, em um momento são atores ao se colocarem como membros da instituição, por falarem em nome e sobre esta; em outro são públicos, sendo receptores das informações advindas da comunidade universitária. Assim, é preciso considerar todos os membros da comunidade universitária CCNH/UFABC como possíveis atores e públicos da comunicação do CCNH, cada qual com as suas particularidades e responsabilidades.

## **2. Objetivos**

A Política de Comunicação visa estabelecer diretrizes para uma melhora no processo de comunicação como um todo, com conseqüente evolução estrutural do Centro, desenvolvendo e promovendo a comunicação eficaz entre os membros da comunidade CCNH/UFABC e a sociedade em geral, promovendo, enfim, uma legitimação do CCNH/UFABC diante de seus públicos e a construção de uma ótima imagem institucional.

### 3. Diretrizes de Comunicação

As diretrizes representam os caminhos e as orientações que servirão de base para as ações dos atores/públicos da comunicação quanto à otimização da comunicação tanto no âmbito interno, como externo ao CCNH/UFABC. Sendo preciso contar com a colaboração de todos, no entendimento, incorporação e utilização das seguintes diretrizes:

#### 3.1 Imagem institucional:

- Representar o CCNH/UFABC com uma imagem positiva, associando o alto grau de qualificação acadêmica, produção científica e perfil diferenciado de seus servidores e discentes, à gestão e inovação do Centro (o que, conseqüentemente, gera uma imagem positiva a toda UFABC);
- Comunicar ao público interno e externo uma mensagem única e clara expressando os valores institucionais do CCNH/UFABC (apresentados na seção 3 desta política); a fim de conscientizar a comunidade e sociedade em geral sobre o papel desempenhado pelo Centro/Universidade;
- Utilizar o logotipo do CCNH sempre acompanhado do logo da UFABC, adequando a identidade visual a grupos internos e externos, colaborando, dessa forma, para a fixação da identidade da Instituição;
- Posicionar-se em nome da instituição que representa, buscando a despersonalização da comunicação.

#### 3.2 Responsabilidades:

- Conhecer os valores institucionais do CCNH/UFABC, pois todos são responsáveis pela comunicação institucional;
- Conscientizar que cada um, seja docente, técnico-administrativo ou discente, desempenha papel fundamental na divulgação do Centro/Universidade.
- Conhecer e utilizar os canais de comunicação oficiais disponíveis, como os sites institucionais (<http://www.ufabc.edu.br/> e <http://ccnh.ufabc.edu.br/>), o e-mail institucional (de cada servidor, setoriais, e listas de direcionamento), dentre outros a serem detalhados e a serem criados em normatizações do CCNH.
- Fortalecer o relacionamento entre os membros da comunidade CCNH/UFABC, ao buscar parcerias e integração na comunicação, estimulando a interação com a comunidade interna e externa;
- Zelar pela unicidade do discurso e divulgação correta da imagem institucional do CCNH/UFABC;
- Transmitir as informações corretas e de forma transparente aos seus respectivos públicos, colaborando para que o CCNH/UFABC e seus atores sejam reconhecidos como fontes seguras de informação;

- Interagir com a comunidade de dentro e de fora da universidade, desenvolvendo uma imagem interna e externa da UFABC positiva e elevando tanto o seu reconhecimento como o de seus cursos e atores;
- Disponibilizar as informações as quais é responsável pelos canais institucionais, seguindo a lei de acesso à informação;
- Seguir as regras de uso da Tecnologia de Informação e Comunicação proposta pelo Governo Federal para uma comunicação mais eficiente e transparente. Garantindo a possibilidade de utilização de *softwares* públicos para transferir as informações de maneira uniforme entre as variadas organizações e os diversos públicos e sistemas de informação;
- Agir de acordo com uma conduta responsável e seguir os graus de sigilo estipulados para cada tipo de informação
- Participação ativa da Direção, Coordenações, Plenárias, Divisões e de todos os níveis hierárquicos na comunicação do Centro;

### 3.3 Qualificação da Informação:

- Gerenciar a comunicação baseado em três frentes, comunicação interna, externa e mista, a fim de otimizar o processo de comunicação do CCNH/UFABC;
- Utilizar os canais de comunicação internos e externos institucionais para divulgação do CCNH/UFABC e de suas atividades;
- Determinar funções bem definidas a cada canal de comunicação e suas ferramentas, visando atingir os objetivos e públicos da comunicação;
- Adequar os diferentes tipos de informação aos diferentes públicos, evitando o excesso de informações, estabelecendo prioridades e buscando a eficácia em sua recepção;
- Estabelecer normatizações, planos e programas de comunicação para direcionar os atores/públicos à consecução dos objetivos da política.

## 4. Gestão da Comunicação

Tendo em vista os objetivos desta Política de Comunicação, o contexto em que se insere e as diretrizes apresentadas; esta política se encerra com um breve direcionamento para algumas ações, procedimentos ou processos de comunicação, ou seja, indicando elementos importantes para a gestão da comunicação do CCNH.

Através dos trabalhos de sua equipe técnica, o CCNH tem evoluído sua estrutura de comunicação para oferecer as ferramentas necessárias à melhora do processo de gestão da comunicação. Dessa forma, fica a cargo desta equipe assessorar a Direção e desenvolver atividades específicas com o intuito de melhor estruturar a comunicação do CCNH.

Por outro lado, esta política reconhece a necessidade da normatização de aspectos consequentes da política, como a definição das responsabilidades

dos atores da comunicação, dos canais institucionais e dos tipos e graus de sigilo das informações. Também, são essenciais a existência de orientação, o acompanhamento dos resultados da política e a verificação das condutas dos atores da comunicação do CCNH diante das diretrizes desta política. Dessa forma, tais responsabilidades ficam a cargo do órgão deliberativo máximo do CCNH, o Conselho de Centro, por meio de comissão assessora criada para tal fim.

Contudo, uma boa gestão da comunicação não depende apenas da atuação de um indivíduo, um grupo ou setor, já que todos têm suas responsabilidades. É preciso, portanto, que todos estejam empenhados para haver uma comunicação efetiva.

Para isso, é preciso encarar as informações como potencialmente necessárias a determinados fins e pessoas. Ou seja, toda informação pode ser relevante para alguém e, da mesma forma que se deseja receber uma mensagem clara quando se é público receptor, quando se está no papel de emissor de mensagem é preciso dar a importância necessária ao que se está informando, comunicando com atenção e empenho. Da mesma forma, ao se receber uma mensagem, é conveniente procurar entendê-la primeiro antes de considerá-la irrelevante.

Há que se considerar que a percepção de duas ou mais pessoas sobre um determinado assunto nunca é a mesma. Ao se passar uma informação é desejável ter uma postura comunicativa e de empatia para com o público receptor. Da mesma forma, ao receber uma mensagem é desejável não se restringir a ideias pré-concebidas para que, dessa forma, seja possível chegar ao mais próximo possível do que foi pretendido passar pelo emissor da mensagem.

Portanto, a postura adotada para uma boa comunicação deve ser a de compreensão, cooperação, cumplicidade, abertura, confiança e atenção. Também, é preciso contar com atitudes pró-ativas no desenvolvimento de ações de comunicação, considerando a comunicação como processo dinâmico e interativo no qual é preciso se adaptar às diversas realidades.

A comunicação pode ser eficaz se houver direcionamento correto de informações a públicos de real interesse e, ainda, por canais adequados. Mas, podem existir ruídos e barreiras na comunicação, como mensagens inapropriadas, usos de canais não adequados, posturas fechadas, etc. Assim, cada um tendo a consciência de que pode causar efeitos negativos à comunicação em geral, é esperado que passe a adequar melhor a sua comunicação.

Ainda, é importante que todos busquem ações, fluxos e canais que contribuam para a visibilidade da UFABC e que cada um ajude a construir a imagem institucional mais adequada possível. A divulgação da UFABC e do CCNH passa pela imagem que cada ator apresenta ao se expor, portanto, esta imagem depende do empenho de todos.

---

Em suma, todos podem contribuir para a gestão da comunicação do CCNH procurando seguir as diretrizes desta política e se conscientizando do seguinte:

- ao adequar e direcionar as mensagens aos seus públicos corretos ganha-se em eficiência, com o aumento da possibilidade de que o fim desejado com a comunicação seja alcançado;
- ao utilizar canais específicos para fins específicos aumenta-se a chance de alcançar o público-alvo da mensagem;
- é possível contribuir com todos ao se evitar empecilhos na comunicação, direcionando corretamente as mensagens e evitando seu excesso, considerando prioridades na comunicação;
- ganha-se tempo ao se atualizar sobre as possibilidades disponíveis que facilitam a comunicação;
- é importante procurar se adequar às mudanças não impondo barreiras a estas, contudo, cada um pode procurar atender seus interesses de forma conciliadora;
- é essencial expor as demandas de forma produtiva para que sejam criadas soluções para estas;

## 5. Conclusão:

Como fruto de construção coletiva de diversos atores da Comunidade CCNH/UFABC, esta política, por fim, espera contribuir para que a comunicação seja encarada com a sua devida importância e, em última instância, possa ser atividade-meio para que os objetivos institucionais sejam alcançados, com empenho e participação de todos.