

**SUCESSO FORMAÇÃO PROFISSIONAL LTDA**  
**FACULDADE SUCESSO - FACSU**



**PROGRAMA INSTITUCIONAL DE COMUNICACAO INTERNA E  
EXTERNA**

## 1. Apresentação

A FACSU reconhece que desenvolver a interação e produzir resultados satisfatórios com os públicos interno e externo das organizações públicas ou privadas, é essencial para a constituição de processos e oferta de serviços de qualidade.

Ao mesmo tempo, a IES tem plena consciência de que trabalhar a interação do público interno (funcionários, alunos, gestores e professores) ou externo (representantes da comunidade, integrantes da comunidade, investidores, fornecedores, imprensa, etc...) com os resultados e iniciativas institucionais é o desafio de muitas organizações públicas e privadas voltadas a educação.

Neste sentido, os órgãos internos de assessoria de comunicação têm um papel determinante na eficácia dos processos acadêmicos e administrativos, quando o que está em jogo é a informação. Afinal, a comunicação institucional vem, em muitos casos, promover e perpetuar a necessária união e a participação satisfatória de funcionários, alunos e professores de uma IES, pois levar ao conhecimento público, de forma atuante, feitos, informações e projetos institucionais, muitas vezes, amenizam os tropeços administrativos e acadêmicos.

Assim, esse Programa voltado a fundamentar e sistematizar de maneira global os processos de comunicação interna e externa no âmbito é resultado da ação dos gestores e do núcleo de comunicação e marketing da IES, os quais têm plena convicção de que se faz necessário sistematizar ações gerais em termos de comunicação para a eficácia da prestação de serviços educacionais e do próprio cumprimento da missão pré-estabelecida pela IES.

## 2. Justificativa

Há alguns anos entendia-se por comunicação nas IES o repasse indiscriminado de ordens e solicitações aos alunos por meio de circulares, portaria e resoluções, vindas da diretoria/reitoria. Com o advento do SINAES, as IES começaram a compreender que comunicar de maneira ampla não é

apenas uma obrigação institucional, mas uma necessidade para a eficácia do ensino-aprendizagem e, conseqüentemente, da formação dos profissionais a serem inseridos no mercado de trabalho. Trata-se, portanto, de uma atividade estratégica e ao mesmo tempo complexa e abrangente.

Uma comunicação institucional consistente, exercida com amplitude, profissionalismo e criatividade, pode gerar, em um curto espaço de tempo, resultados que servirão também como base para a IES aprimorar ou modificar o seu modo de trabalho. É a informação de retorno que proporciona à IES o controle de seus objetivos, bem como suas futuras mensagens a serem transmitidas e essas comunicações devem ser compreendidas como processos bem constituídos e compreensão plena dos objetivos acadêmicos e administrativos.

### 3. Objetivos

#### 3.1. Geral

Desenvolver uma política de comunicação interna e externa eficaz na FACSU.

#### 3.2. Específicos

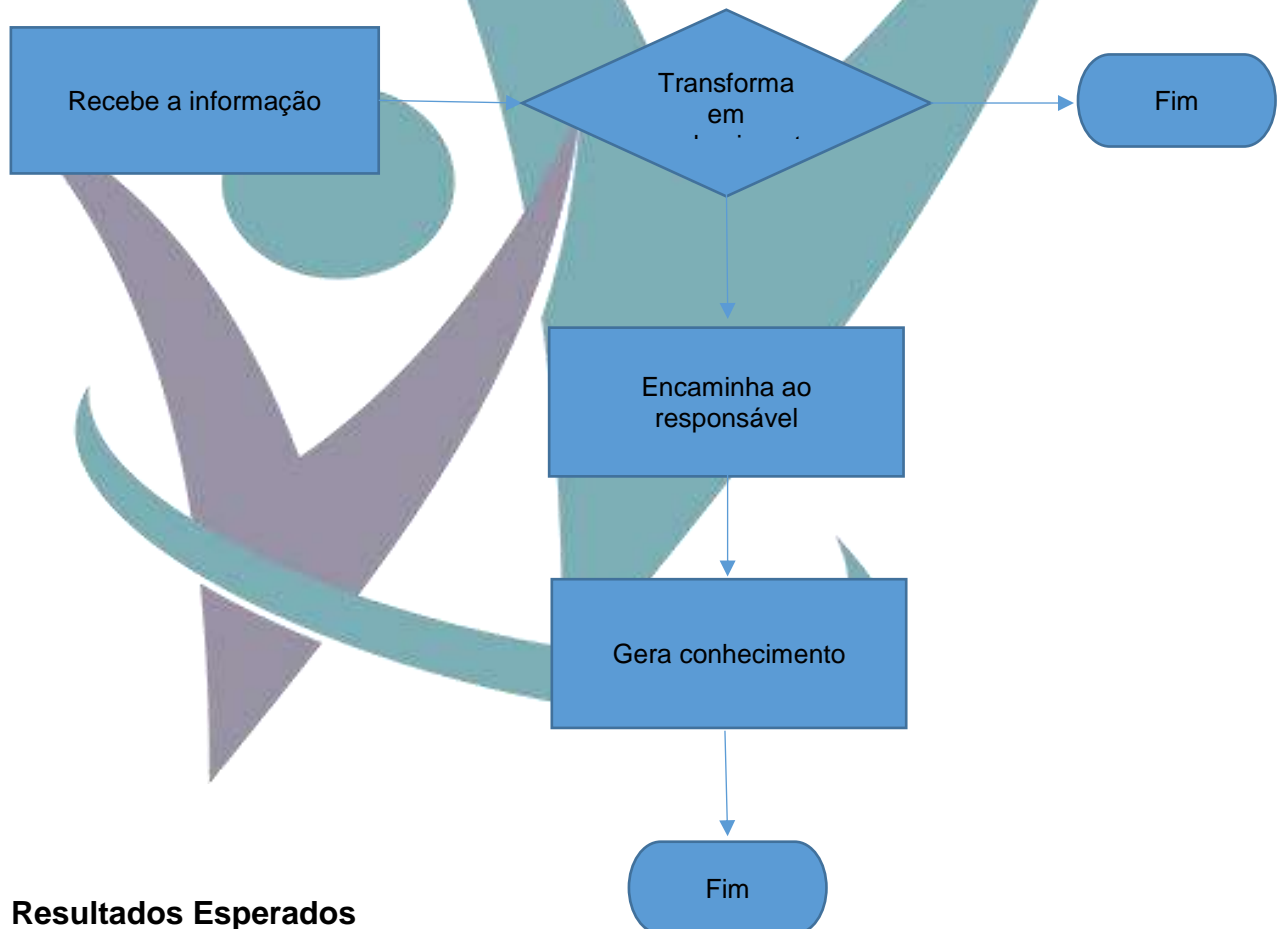
- Sistematizar o fluxo de informações no âmbito da IES.
- Propor processos sistemáticos no âmbito da comunicação organizacional.
- Determinar papéis e fluxos no âmbito das informações acadêmicas.
- Determinar papéis e fluxos no âmbito das informações administrativas.
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados na IES.

### 4. Processos básicos da comunicação interna

TIPO DE COMUNICAÇÃO	PROCESSO	RESPONSÁVEIS
Portarias da Direção Geral	Abertura de polos; Nomeação de órgãos e pessoas de sua competência; Matérias de	Gestores

	estruturação administrativo-financeira e pedagógicas.	
Cursos Internos	Reciclar informações e fornecer capacitação para os empregados através de treinamentos dentro da própria IES, otimizando tempo e envolvendo um maior número de pessoas	Toda instituição
Ouvidoria	Com essa ferramenta será criado um canal formal para comunicação.	Alunos e comunidade
Portal dos eventos	Jornal rápido e interativo – internet	Assessoria de comunicação
Intranet	Forma rápida e eficaz de promover a comunicação interna	Funcionários da IES
Eventos	Promover ações de endomarketing	Todos
Caixa de sugestões	O principal propósito dessa ação é fazer com que os <i>stakeholders</i> se sintam a vontade para ressaltar os fatos que julgarem importantes, estimular a criatividade e aumentar o interesse pela empresa.	Todos os stakeholders
Comunicados	Informações para os polos e para os setores da FACSU.	Direção Geral
Ofícios	Comunicação formal com órgãos públicos e demais instituições privadas.	Direção Geral, Direção Acadêmica, Núcleo de estágio e carreira, Núcleo de pesquisa e extensão.
Resoluções	Comunicação perante o MEC para cadastro de documentos.	CONSUP.

#### 4.1 Fluxos de Comunicação (simplificado)



Quando há falhas ou barreiras na comunicação interna organizacional, como por exemplo, a falta de comunicação, ou a informação passada de forma incorreta, sendo por não utilizar o meio de comunicação mais apropriado, ou simplesmente não passar a informação adiante, ocasionará vários transtornos, alguns irreversíveis, que podem levar a organização ao descrédito. Antevendo esses problemas, a FACSU investe em comunicação interna, criando e investindo em meios de comunicação adequados que permitam com que os clientes internos e departamentos possam se comunicar de forma correta, proporcionando treinamentos que estimulassem a comunicação interna.

Os principais resultados esperados são:

- ✓ Evitar bloqueios, filtragens e ruídos
- ✓ Melhorar a transmissão e a recepção
- ✓ Utilizar-se do Feedback
- ✓ Desenvolver em todos a capacidade de ouvir e interpretar
- ✓ Usar a empatia