
Info CT: A aplicação de uma *Newsletter* no Centro de Tecnologia da UFSM¹

Viviane Badke JACQUES²

Isadora Severo TEIXEIRA³

Carlise Porto Schneider RUDNICKI⁴

Jaqueline Quincozes KEGLER⁵

Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS

RESUMO

O Info CT, nome dado à *newsletter* desenvolvida pelo NDI CT no ano de 2017, é enviado toda segunda-feira pela manhã e tem como público de interesse os servidores e discentes do Centro de Tecnologia da Universidade Federal de Santa Maria. A ferramenta tem a intenção de divulgar os mais diversos assuntos voltados prioritariamente à comunicação interna da instituição, de forma a manter o público do Centro constantemente atualizado a respeito dos acontecimentos da instituição. Para que isso seja possível, existe uma demanda de curadoria devida das informações do Centro, o que, além de auxiliar na melhor realização da *newsletter*, permite também que a assessoria de comunicação mantenha seu *mailing* atualizado.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação interna; Inovação; *Newsletter*; Tecnologia.

Introdução

O Núcleo de Divulgação Institucional do Centro de Tecnologia é vinculado a Secretaria de Apoio Administrativo da Direção do Centro de Tecnologia da Universidade Federal de Santa Maria. Entre as suas atribuições principais, estão a elaboração do planejamento do plano de comunicação do Centro, a sistematização das estratégias de divulgação e comunicação do Centro, a execução de campanhas e materiais informativos, além da articulação das estratégias comunicacionais do Centro com a mídia interna e externa.

¹Trabalho apresentado no IJ03 - Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XIV Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 41º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

²Estudante de Graduação 7º semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM, email: vivi.badke@gmail.com. Aluna líder do grupo.

³Estudante de Graduação 7º semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM, email: isasevero@gmail.com

⁴ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas, UFSM. email: carlise.rudnicki@ufsm.br

⁵ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas, UFSM. email: jaque.kegler@gmail.com

No início do ano de 2016, foi contratada uma profissional de Relações Públicas para atuar no Núcleo de Divulgação Institucional do CT (NDI/CT). Anteriormente, a unidade chamava-se Assessoria de Comunicação e era administrada apenas alunos da disciplina de Assessoria de Relações Públicas⁶ e outros bolsistas vinculados ao Centro, os quais eram coordenados por servidores que não eram da área de Comunicação. Atualmente, com a mudança realizada na unidade, a estrutura administrativa e a estrutura acadêmica, através de atividades de ensino, pesquisa e extensão, articulam-se em busca do atendimento das diretrizes propostas pela Política de Comunicação da UFSM⁷.

Com a reestruturação do NDI e sua gestão profissional, o relacionamento do Centro de Tecnologia com seus públicos passou a ser consolidado através de uma melhor continuidade dos processos comunicacionais adequados para o Centro. Assim, este trabalho apresenta uma das estratégias de comunicação desenvolvidas no Núcleo a partir dessa mudança. Essa ferramenta surgiu a partir das atividades propostas nas disciplinas Assessoria de Relações Públicas I e Assessoria de Relações Públicas II, e foi desenvolvida pelas alunas autoras do presente trabalho, que cursaram a disciplina no NDI ao longo do ano de 2017.

Pressupostos teóricos para o planejamento e execução da Newsletter

O NDI CT atua, principalmente, na comunicação com o público interno do Centro de Tecnologia da UFSM. Ferreira (1999, p. 1414 apud França, 2012) define público, no sentido sociológico, como: ‘agregado ou conjunto estável de pessoas pertencentes a grupos sociais diversos e dispersas sobre determinada área, que pensam e sentem de modo semelhante a respeito de problemas, gestos ou movimentos de opinião’. A partir dessa afirmação, entende-se que o público de interesse do Núcleo de Divulgação Institucional do Centro de Tecnologia é composto por seus alunos, docentes e Técnicos Administrativos (TAEs).

Fabio França (2012) conceitua uma definição de públicos que se diz “aplicável a todos os tipos de relacionamentos” de uma organização. São eles: essenciais, não

⁶ Disciplina obrigatória aos alunos do 5º semestre do curso de Relações Públicas da UFSM.

⁷ Disponível em: <http://bit.ly/politicadecomunicacao>

essenciais e redes de interferência. Os essenciais são definidos pelo grau de dependência que a organização tem desses públicos, ou seja, participam da constituição e manutenção da organização, e, dentro do Centro de Tecnologia, esse público pode ser considerado a partir dos TAEs e dos docentes. Os não-essenciais são caracterizados pelo seu envolvimento apenas nas atividades-fim da organização, ou seja, os alunos do Centro de Tecnologia. Já os públicos de redes de interferência são aqueles que podem afetar a organização e a sua imagem, no caso do Centro, a imprensa local.

É importante ressaltar que, Segundo Baldissera (2001), a definição de uma boa estratégia de comunicação está relacionada à análise do ramo de atuação e à determinação da posição exata da instituição no âmbito de sua competência principal. É imprescindível que se tenha uma grande compreensão do setor no qual a instituição está inserida. Dessa forma, para respaldar as estratégias comunicacionais que mais se adequariam ao Centro de Tecnologia, o Núcleo de Divulgação Institucional elaborou no ano de 2016, junto a empresa local ITEP Jr⁸, uma Pesquisa de Clima Organizacional, a qual foi focada nos servidores do Centro. A partir dessa pesquisa, foi possível constatar a necessidade da criação de um meio interno de direcionamento das informações, de forma que os servidores fossem informados a respeito do que acontecia no Centro não só apenas através dos seus respectivos setores, mas também de forma mais direcionada. Assim, entre as alternativas encontradas para suprir essa demanda, a mais adequada foi a criação de uma *newsletter* semanal. A partir do surgimento dessa demanda, e com a entrada das estudantes de Relações Públicas no Núcleo, se tornou viável a elaboração da *Newsletter*.

O Info CT

Ao final do ano de 2017, o Info CT se encontrava em sua terceira versão de *layout*. Ele foi aprimorado através das pesquisas de satisfação que são enviadas aos seus mais de 500 leitores a cada aproximadamente 15 edições. Além do envio único para cada inscrito na Newsletter, o Info CT também é compartilhado na página do Facebook da instituição, com a intenção de atrair ainda mais inscritos. Sua linha editorial é formada por informes institucionais, notícias - as quais são apresentadas de forma

⁸ Empresa Júnior vinculada ao curso de Engenharia Civil, vinculado ao Centro de Tecnologia da UFSM.

resumida contendo *links* de redirecionamento para o site do Centro - e dicas relacionadas a outros assuntos que possam ser do interesse dos assinantes da *newsletter*.

Para que seja feita uma elaboração satisfatória da *newsletter*, o processo realizado semanalmente consiste na elaboração de uma relação das atividades que ocorrem tanto no Centro de Tecnologia, quanto na Universidade, durante determinado período de tempo. Esse processo existe, principalmente, com a intenção de compilar conteúdos que possam ser usados como material para a *newsletter*.

Ao longo desse processo, a equipe também é capaz de reunir novas pautas, que podem, em um momento oportuno, se tornarem material para alimentar, além da *newsletter*, o site⁹ e a página do *facebook*¹⁰ da instituição. A partir disso, são produzidos os textos que irão compor o informativo daquela semana. Após uma revisão da ferramenta, normalmente feita aos domingos, é realizada uma programação, de forma que o envio seja feito sempre na segunda-feira no período da manhã.

A identidade visual da *newsletter* (imagem 1) foi criada, pelas alunas da disciplina, utilizando o Canva¹¹, um site especializado em criação de *designs* especializados. Em relação à plataforma de envio do Info CT, as alunas propuseram à equipe do Núcleo de Divulgação Institucional a utilização do MailChimp¹², um site de criação e automação de envio de e-mails massivos e campanhas personalizadas. A partir dessa plataforma é possível criar listas de contatos e segmentos, além de *templates* que facilitam o trabalho de formatação do boletim. É dessa forma que a *newsletter* começou a ser enviada semanalmente.

⁹ Disponível em: <http://www.ct.ufsm.br/>

¹⁰ Disponível em: <https://www.facebook.com/ctufsm/>

¹¹ Disponível em: <https://www.canva.com/>

¹² Disponível em: <https://mailchimp.com/>



INFORMES INSTITUCIONAIS, ÚLTIMAS NOTÍCIAS E OUTRAS COISAS MAIS

INFORMES INSTITUCIONAIS

→ **[CALENDÁRIO ACADÊMICO]** Quarta-feira (22) é a data limite para solicitações de Mobilidade Acadêmica, por parte de estudantes de outras IES para início de atividades no 1º semestre letivo de 2018. Os alunos da UFSM interessados em mobilidade devem observar o calendário da IES de seu interesse; Quinta-feira (23) é a data limite para chegada ao DERCA dos pedidos de dispensa de disciplina enviados pelas coordenações de curso, os quais, se aprovados, serão lançados nos históricos escolares como referentes ao 2º semestre letivo de 2017; Sexta-feira (24) é a data limite para chegada ao DERCA dos pedidos de alteração de pré-requisito, enviados pelas coordenações de curso para incidência nas solicitações de matrícula referentes ao 1º semestre letivo de 2018.

→ A **Polifeira da UFSM** que, atualmente, ocorre às segundas-feiras e às quintas-feiras, no largo do Planetário, também será realizada aos domingos. Inicialmente, em caráter experimental, durante os meses de novembro e dezembro.

→ Os **prováveis formandos do 2º semestre de 2017**, que gostariam de participar da formatura de gabinete integrada do CT, devem comunicar o interesse à coordenação do seu curso até o dia 22 de dezembro deste ano. A formatura de gabinete integrada será dia 05 de janeiro de 2018.

→ Foi divulgado **Memorando Circular** que trata sobre a **prorrogação de contratos de professores substitutos para o 1º semestre de 2018**. O prazo de encaminhamento das solicitações vai até dia 06/12/2017.

→ Estão abertas, até o dia 2 de março de 2018, as inscrições para o **Prêmio Mercosul de Ciência e Tecnologia - Edição 2017**. O tema dessa edição é "Tecnologias para a Economia do Conhecimento." e o(a) vencedor(a) ganha US\$ 25.500 + Troféus + Placas + Passagens e diárias para participar da cerimônia de premiação. Mais informações em www.premiomercosul.cnpq.br ou pelo e-mail: pmercosul@cnpq.br.

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

Doutores do CT: conheça o Técnico de Laboratório Thiago Formentini [\(leia em 3 min 57 seg\)](#)

III SEMINDE integra UFSM e Forças Armadas na discussão sobre novas tecnologias [\(leia em 2 min 17 seg\)](#)

[tuitar](#) [compartilhar](#) [encaminhar](#) [ler depois](#)

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

Doutores do CT: conheça o Técnico de Laboratório Thiago Formentini [\(leia em 3 min 57 seg\)](#)

III SEMINDE integra UFSM e Forças Armadas na discussão sobre novas tecnologias [\(leia em 2 min 17 seg\)](#)

[tuitar](#) [compartilhar](#) [encaminhar](#) [ler depois](#)

OUTRAS COISAS MAIS

→ Chegamos na 30ª edição do Info CT! O que você está achando da nossa newsletter? [De sua opinião!](#)

→ Oficina com foco em desenvolvimento back-end, utilizando o framework Django da linguagem Python. [PET - SI](#)

→ Teses valorizam mais referências que argumentação, diz professor. [Saiba mais!](#)

→ Aeronáutica abre inscrições para profissionais de nível superior (Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Arquitetura, Engenharia Civil, Engenharia de Computação, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia de Produção, Engenharia de Telecomunicações e Engenharia Química). [Edital](#)

→ Evento esportivo e inédito cujas modalidades são futsal e voleibol, com equipes masculinas e femininas acontece nos dias 24, 25 e 26 de novembro nos ginásios esportivos da UFSM. [1º Integra UFSM](#)

→ Projeto brasileiro de saneamento elaborado em BIM vence premiação internacional. [Infraestrutura Urbana](#)

[Clique aqui e acesse Eventos&Oportunidades - CT/UFSM](#)



Newsletter produzida pelo Núcleo de Divulgação Institucional do CT.
Localizado no prédio 7, sala 213 - Ramal: 8829.

Equipe
Ivana Cavalcante | Relações Públicas
Isadora Severo | Acadêmica de Relações Públicas
Viviane Badke | Acadêmica de Relações Públicas
Lucas Gutierrez | Acadêmico de Jornalismo

Se você tem notícias, dúvidas ou sugestões, entre em contato.
Quer mudar a maneira como recebe nossos e-mails?
Você pode [atualizar as suas preferências](#) ou [cancelar a sua inscrição](#).

(Imagem 1)

Avaliação e Resultados

É possível avaliar os resultados que o Info CT possui através de duas ferramentas: os indicadores fornecidos pelo próprio Mailchimp - como taxa de entrega, taxa de abertura e taxa de cliques - e pela pesquisa de satisfação produzida pela própria equipe do NDI, que é enviada a cada aproximadamente 15 edições da *newsletter*. Assim, a partir dos dados entregues pelo Mailchimp, é possível perceber que a estratégia de aplicação de uma *newsletter* no Centro, é complementar à manutenção do

mailing do Centro de Tecnologia que o Núcleo de Divulgação Institucional possui. Isso, tendo em vista que, através da taxa de entrega da *newsletter*, é possível identificar quais os endereços que apresentaram problemas, quais endereços que não existem mais ou mudaram e quais endereços que permanecem iguais e recebem a *newsletter* de forma satisfatória. Dessa forma, a equipe consegue buscar soluções para que se tenha um contato mais atualizado de todos os servidores do Centro.

Com relação à taxa de abertura do Info CT, a equipe pode concluir que, quando se escreve uma chamada convidativa no assunto do email, tem-se uma grande diferença na porcentagem de abertura da *newsletter*. Nas edições em que essa estratégia é aplicada, a média da taxa de abertura das notícias fica em 46%. Já as edições que foram enviadas apenas com a numeração no assunto, sem nenhum outro texto introdutório, tem uma taxa de abertura que não passa dos 20%. Formando assim, uma diferença de 26% de porcentagem de abertura. Além disso, é possível analisar que a inserção de links no corpo do e-mail é uma outra forma de estimar o nível de interesse (ou não) pelos assuntos. Em média, o esse tipo de publicação tem aproximadamente 7,5% de cliques, sendo que o que mais chama atenção dos leitores da *newsletter* são as notícias que são redirecionadas para o site do CT.

Quando se fala em relação à pesquisa que é enviada aos leitores (imagem 2), devemos ressaltar que ela é organizada por meio de um questionário elaborado através do Google Forms¹³. As respostas referentes a essa pesquisa são contabilizadas por meio de uma tabela fornecida automaticamente pela própria plataforma. As questões enviadas aos leitores se referem ao grau de satisfação e à periodicidade de envio, e, além disso, há também, uma aba separada para o fornecimento de possíveis sugestões e *feedbacks*. A estrutura feita para a elaboração dessa pesquisa pode ser entendida quando trazemos a fala de Margarida Kunsh (2006 p.3) sobre comunicação organizacional.

“As organizações em geral (...) não devem ter a ilusão de que todos os seus atos comunicativos causam os efeitos positivos desejados ou que são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram intencionados. É preciso levar em conta os aspectos relacionais, os contextos, os condicionamentos internos e externos, bem como a complexidade que permeia todo o processo comunicativo. Daí a necessidade de ultrapassarmos a visão

¹³ Ferramenta disponibilizada pelo Google Drive, um serviço de armazenamento e sincronização de dados, disponibilizado gratuitamente pela Google.

meramente mecanicista da comunicação para uma visão mais interpretativa e crítica.”

Assim, a partir das avaliações que a equipe do Núcleo possui, proveniente das respostas fornecidas pelos leitores que responderam a pesquisa enviada a eles, é possível perceber que dentre os respondentes, a maioria se considera muito ou completamente satisfeita em relação às seções (informes, notícias, outras coisas mais) do Info CT e à sua periodicidade, além de demonstrarem que recomendariam aos seus colegas de trabalho a inscrição no recebimento do boletim.

Avaliação Info CT

Já estamos na 30ª edição do Info CT. Ficamos felizes que você tem acompanhado o nosso trabalho, por isso precisamos da sua opinião!

*Obrigatório

Endereço de e-mail *

Seu e-mail _____

Qual o seu grau de satisfação em relação às seções (informes, notícias, outras coisas mais)? *

1 2 3 4 5

Insatisfeito Satisfeito

Qual o seu grau de satisfação em relação à periodicidade do Info CT? *

1 2 3 4 5

Insatisfeito Satisfeito

Qual periodicidade você considera adequada para o Info CT? *

Semanal
 Quinzenal
 Mensal

Qual a sua sugestão de melhor dia para envio? *

Segunda-feira
 Terça-feira
 Quarta-feira
 Quinta-feira
 Sexta-feira
 Sábado
 Domingo

Você recomendaria o Info CT a outras pessoas? *

Sim
 Talvez
 Não

Deixe suas críticas e sugestões:

Sua resposta _____

(Imagem 2)

Um Legado para o Centro de Tecnologia

Considerando todo o impacto que o aplicação de uma Newsletter teve dentro das dinâmicas de relacionamento dos públicos do Centro de Tecnologia, é possível afirmar que a disciplina de Assessoria de Relações Públicas, ofertada como obrigatória para a formação dos acadêmicos, surge de forma complementar não só à graduação dos estudantes do curso, mas também às dinâmicas de relacionamento dentro da própria instituição UFSM. Embasando essa ideia, está o pensamento de que “as assessorias de comunicação social desempenham papel essencial nas organizações devido a sua representatividade nas relações com os públicos” (MENDES, 2014, p. 30).

Assim, compreendendo que as organizações podem ser definidas com base nas relações que constroem com as pessoas que a rodeiam, entendemos que uma das principais funções das Assessorias de Comunicação é manter os seus públicos informados a respeito dos mais variados assuntos referentes à instituições. Dessa forma, ganhamos a noção de que “as organizações se caracterizam pela interação delas com as pessoas e grupos que a circundam, ficando a cargo da área de comunicação o estabelecimento de meios e técnicas que para esse contato ocorra” (OLIVEIRA, 2007, apud MENDES, 2014, p.38).

Finalmente, se torna válido ressaltar que, atualmente, mais de seis meses após a finalização da disciplina das alunas autoras do presente trabalho no Centro de Tecnologia, o Info CT ainda é aplicado dentro da instituição, suas diretrizes seguem as mesmas e o público interno no Centro está cada vez mais engajado com a ferramenta. Ainda que sua identidade visual tenha sido alterada pelos novos membros do Núcleo, como é possível identificar na Imagem 3, é notável que a execução da disciplina de Assessoria de Relações Públicas deixou um legado para o Centro, o qual será continuado por muito tempo.

Info CT

INFORMES,
NOTÍCIAS ETC.
Por NDICT/UFSM.

INFORMES E OUTRAS COISAS MAIS



17 de maio marca o Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade de Informação

Ao longo deste dia, são incentivadas ações que chamem a atenção das pessoas para as mudanças que acontecem com a internet e outras formas de telecomunicação. No nosso site escrevemos sobre o curso de Engenharia de Telecomunicações, que chegou à UFSM em 2015, com o objetivo de atender a crescente demanda no Brasil e no Exterior no setor de comunicações, sistemas embarcados e processamento digital de sinais.

Grupo de pesquisa da UFSM realiza estudos para verificar a vida útil das placas de trânsito nas rodovias
Se você frequenta a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), já deve ter reparado nas placas coloridas, uma ao lado da outra, que estão na Avenida Roraima, perto do **Alcô** de entrada. Instaladas em outubro de 2013, é provável que elas fiquem até 2023 naquelas

CALENDÁRIO ACADÊMICO

25/05 - Sexta-feira:
FORMATURAS: Para o 1º semestre letivo de 2018, trata-se de data limite para as coordenações de curso de graduação enviarem ao DERCA: 1) formulários com a data da formatura solene e gabinete; 2) formulário com a lista dos nomes de todos os prováveis formandos do semestre; e 3) cópias dos documentos pessoais dos prováveis formandos. Os formulários específicos, que dispensam o envio de memorando, estão disponíveis na página do DERCA.

28/05 - Segunda-feira:
ENCARGOS DIDÁTICOS: Data limite para atualização dos encargos didáticos referentes ao 1º semestre letivo de 2018.

AVISOS

A AGITTEC está preparando um portfólio para ser apresentado à Marinha do Brasil (MB), com base no Plano de C.T&I da MB para o período de 2018-2021. A elaboração do portfólio será a partir de informações repassadas pelos pesquisadores. Por isso, precisamos que os(as) interessados(as) acessem este formulário, identifiquem uma subárea de interesse e completem com as suas informações até quinta-feira, dia 24.

A Direção do CT pede que as solicitações de emissão de portarias encaminhadas a ela sejam complementadas também com o SIAPE dos servidores (técnicos/docentes). A exigência do SIAPE nas portarias advém da PROGEP (Pro-Reitoria de Gestão de Pessoas).

O GAP/CT informa aos contemplados com recursos financeiros de custeio nos editais FIPE e FIEX 2018 CT, que a verba já está disponível. Para utilizá-la, desde quarta-feira (16), o GAP está recebendo as demandas.

A Incubadora Social da UFSM está organizando um evento sobre empreendimentos sociais e gostaria de saber o que os alunos da Instituição conhecem ou gostariam de conhecer sobre esse tema. | Questionário

EDITAIS

As inscrições para participar do Edital FIT APL e FIT EMPREENDE foram prorrogadas hoje, dia 21. Acesse e confira as demandas.

CURSOS

Vinculado ao Centro de Educação, o Laboratório de Educação Musical (LEM) informa que nesta quarta-feira (23) começa uma oficina gratuita de violão, dividida em duas turmas. Aberta à participação de toda a comunidade, a oficina acontece nos seguintes dias e horários: Violão – Turma 1 (para iniciantes): quartas-feiras, das 12h às 13h; Violão – Turma 2 (para quem tenha algum conhecimento do instrumento): quintas-feiras, das 12h às

CLIQUE A SEGUIR PARA:

Núcleo de Divulgação Institucional do Centro de Tecnologia
Prédio 7, sala 213 | +55 55 3220 8829

Equipe
Ivana Cavalcante | Relações Públicas
Isadora Severo | Bolsista de Relações Públicas
Natália Dotto | Estudante de Relações Públicas
Laura Muller | Bolsista de Desenho Industrial
Lucas Gutierrez | Bolsista de Jornalismo

Direção
Tiago Marchesan | Diretor
Tatiana Cervo | Vice-diretora

Se você tem notícias, dúvidas ou sugestões, entre em contato.
Quer mudar a maneira como recebe nossos e-mails?
[Você pode atualizar as suas preferências](#) ou [cancelar a sua inscrição](#).

(Imagem 3)

Referências Bibliográficas

KUNSCH, M. M. Krohling. **Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas** In: MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em nova visão estratégica**. São Paulo: Yendis, 2012.

BALDISERA, Rudimar. **Estratégia, Comunicação e Relações Públicas**. Intercom. Campo Grande, Mato Grosso do Sul, 2001.

UFSM. **Política de Comunicação da UFSM. 2018**. Disponível em: <http://site.ufsm.br/>

MENDES, Patric. **Assessoria de Comunicação: noções conceituais, estrutura e proposta de matriz de análise e implementação**. 2014.

CARNIELLI, Fiorenza Zandonade. **Instituições e interesse público: os processos de comunicação pública como estratégia instituinte**. Organicom, 2017.