



Assessoria de comunicação na empresa GPSNet¹

Joseane Curtis REINAÇO²

Marcela Guimarães e SILVA³

Universidade Federal do Pampa, Rio Grande do Sul, RS

Resumo:

O presente trabalho busca apresentar as atividades de relações públicas desenvolvidas no ano de 2013 na empresa GPSNet Provedor, localizada no município de São Borja, RS que atua na prestação de serviços de internet, transmissão e gerenciamento de dados e soluções multimídia. O objetivo é apontar a importância de uma assessoria de comunicação em empresas, bem como mostrar a relevância, para as relações públicas, de apoiar suas ações no planejamento estratégico com o firme propósito de atingir os objetivos organizacionais. Com isso, fica clara a necessidade da assessoria de comunicação e é perceptível a importância do planejamento como base nas atividades de relações públicas.

Palavras - chave: assessoria de comunicação, GPSNet, planejamento estratégico, relações públicas.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é a atividade essencial para o sucesso e fortalecimento da imagem de qualquer empresa, instituição ou organização, considerando que a interpretação dos públicos e os meios de comunicação afetam na forma em que são entendidas as informações. O investimento em comunicação se reflete no sucesso da empresa, pois será através deste que é possível divulgar as atividades da mesma e o que a empresa de fato é – missão, visão, valores – além de estreitar o relacionamento com os públicos de interesse.

Kunsch (2003) ao definir as funções do profissional de relações públicas – assessoria e consultoria; pesquisa; planejamento; execução; e avaliação – faz um alerta afirmando que o planejamento é o alicerce de toda e qualquer atividade de relações públicas embora se reconheça a importâncias de todas as demais.

No momento atual, a boa imagem da empresa perante a comunidade em que está inserida é sinônimo de credibilidade, bem como um diferencial, pois fica cada vez mais difícil para o público escolher entre uma empresa ou outra em consequência da

¹ Trabalho submetido ao XXI Prêmio Expocom 2014, na categoria Relações Públicas e Comunicação Organizacional, modalidade Projeto de assessoria de comunicação empresarial.

² Estudante do 7º semestre do Curso de Relações Públicas – ênfase em produção cultural da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, email: joseanecurtis@gmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas – ênfase em produção cultural da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, email: marcelasilva@unipampa.edu.br



diversidade de produtos e serviços similares e por conta da própria concorrência entre as empresas. Nesse sentido, se vê a importância da boa gestão das informações e o constante fluxo comunicacional dentro e fora da empresa, com o intuito de projetar a imagem da organização diante de seus públicos: colaboradores, clientes e comunidade.

2. OBJETIVO

O objetivo do trabalho de assessoria de comunicação desenvolvido na empresa GPSNet Provedor foi contribuir e qualificar o fluxo de comunicação da empresa, suprimindo as demandas existentes através de ações estratégicas de relações públicas adequadas aos objetivos institucionais.

A partir do objetivo geral, criaram-se os objetivos específicos. Sendo eles: qualificar a comunicação interna através de programas e ações que possibilitem um bom relacionamento entre os setores da empresa; realizar projetos que aproximem-na da comunidade local e através destes, divulgar suas ações voltadas para a comunidade.

3. JUSTIFICATIVA

Levando em consideração que a GPSNet Provedor é uma empresa que está há 17 anos no mercado, atuando na prestação de serviço de internet na cidade de São Borja e interior, a assessoria de comunicação é de grande importância visto que, fortalece a imagem da empresa, já presente diante da comunidade e de seus colaboradores, e estreita o seu relacionamento com os públicos de interesse.

Ações e estratégias de relações públicas foram planejadas com o intuito de suprir falhas na comunicação interna e externa. Contudo, o trabalho de assessoria de comunicação justifica-se porque através de ações planejadas de comunicação a organização consegue a eficiência, eficácia e a efetividade no alcance dos resultados esperados. Pensadas de maneira estratégica para que se alcance uma comunicação excelente.

Sobre isso, Kunsch (2003) ressalta que,

As organizações modernas, para se posicionar perante a sociedade e fazer frente a todos os desafios da complexidade contemporânea, precisam planejar, administrar e pensar estrategicamente a sua comunicação. Não basta pautar-se por ações isoladas de comunicação, centradas no planejamento tático, para resolver questões, gerenciar crises e gerir veículos comunicacionais, sem uma conexão com a análise ambiental e as necessidades do público, de forma permanente e estrategicamente pensada. Para tanto, ela não poderão prescindir de políticas, estratégias e ações de relações públicas. (p. 245)



Com essas informações, fica evidente o valor de planejar de forma estratégica a comunicação de qualquer empresa.

Por fim, é importante que as empresas tenham consciência de seu papel na comunidade e disponibilize a seus públicos todas as informações de suas atividades e também proporcione aos colaboradores um bom relacionamento com a empresa em que estão vinculados.

4. MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

O trabalho de assessoria de comunicação na empresa GPSNet foi desenvolvido por uma acadêmica do curso de Relações Públicas – Ênfase em Produção Cultural da Universidade Federal do Pampa, sob orientação da professora que orientou durante o estágio, tendo sido escolhida essa empresa como cliente para o desenvolvimento das atividades de relações públicas.

Para desenvolver as atividades na empresa, primeiramente foi realizado um *briefing* com o cliente, através das reuniões gerais que acontecem semanalmente, pesquisa interna com colaboradores e análise do ambiente interno. Após esse primeiro contato, foi elaborado um planejamento de comunicação buscando investir nos pontos fortes da empresa.

O planejamento contou com aproximadamente 15 estratégias de ação, sendo seis internas: Última Sexta, Mural Interno, Educação Continuada, Reuniões, Projeto Feliz Aniversário, Ouvidoria Interna e Guia de Normas e Procedimentos. E nove externas: Seleção e Recrutamento, Ponto de Conectividade Livre, Kombi da Conectividade, Prêmio GPSNet de Arte no Muro, GPSNet TV, TI Verde (também interna), Site, Relacionamento com a Mídia, Mídias Sociais, das quais todas foram executadas.

Com a finalidade de mensurar os resultados foi realizada uma pesquisa com o objetivo de verificar a eficácia das ações realizadas com a Assessoria de Relações Públicas na empresa e elaborado o relatório das ações, que foi entregue aos gestores da empresa.

5. DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU PROCESSO

Neste tópico serão descritas as principais estratégias de ação planejadas e executadas durante o ano de 2013 na empresa GPSNet, divididos em comunicação interna e comunicação externa. Cada estratégia será um subitem.



5.1. Comunicação Interna

5.1.1. Última Sexta

O “Última Sexta” é um encontro mensal de todos os colaboradores da GPSNet que objetiva a confraternização entre todos os setores da empresa. O evento é um momento de interação e descontração no qual várias atividades devem ou podem ser desenvolvidas, como homenagem da empresa aos aniversariantes do mês, recepção ou despedida de colaboradores, dinâmicas de grupo a fim de trabalhar a coletividade entre os convidados, etc.

Os doze encontros no ano foram planejados pelo Setor de Comunicação tendo como base o Guia de Eventos GPSNet e compreenderam quatro etapas fundantes: Planejamento, Orçamento, Execução e Relatório, apresentados e/ou aprovados na reunião semanal do Setor de Comunicação.

5.1.1.1. Planejamento:

A cada evento foi escolhida uma temática, buscando ações e dinâmicas diferentes a cada encontro. O convite foi feito e encaminhado aos colaboradores, o número de vezes suficientes para atingir o percentual superior a 80% de confirmação. Em todos os encontros constaram: dinâmica de grupo, passagem de um vídeo com relação à temática abordada, entrega de uma lembrança por parte da empresa aos aniversariantes, organização de um cantinho para as fotos e outras atividades, obedecendo o horário previsto para a duração do evento.

5.1.1.2. Orçamento:

Para todo evento foi feito orçamento prévio para aprovação. O investimento inicial sempre foi da GPSNet, que soma o valor final e divide pelo número de participantes e paga as despesas dos colaboradores. As despesas dos acompanhantes são descontadas do colaborador que os trouxe.

5.1.1.3. Execução:

Os eventos acontecem, preferencialmente, na última sexta-feira de cada mês a partir das 20h30min. A escolha do local ficou a critério do organizador (Setor de Comunicação). Nesse momento são executadas as atividades previstas no planejamento.

5.1.1.4. Relatório:



Após cada evento a organização expõem os pontos positivos e negativos do encontro, sempre buscando aprimorar as dinâmicas e melhorar o evento.

5.1.2. Mural Interno

É um veículo de apoio à comunicação interna e é sempre atualizado com informações referentes a rotina da empresa, também com informações de interesse geral dos colaboradores. Em sua organização o mural está dividido em quatro categorias (Informe GPSNet, Institucional, Entretenimento e GPSNet Verde), cada uma destas, identificada com uma das cores da identidade visual da empresa. A periodicidade das atualizações do mural são semanais.

5.1.3. Educação Continuada

São palestras e treinamentos aplicados aos colaboradores. A cada mês os funcionários se reúnem no sábado, no horário da reunião semanal para assistir alguma palestra que a equipe de comunicação traz. Os temas são os mais variados, desde comunicação, atendimento ao público, código do consumidor, segurança e saúde no trabalho, dentre outros.

A equipe de comunicação é responsável pelo contato com os profissionais que irão ministrar a palestra e organizar a sala de reuniões com café, chá e água.

5.1.4. Reuniões

5.1.4.1. Reunião Geral

Com o objetivo de estabelecer o diálogo entre os colaboradores e a direção da empresa, são realizadas reuniões semanais de toda a equipe aos sábados, às 11 horas da manhã na sala de reuniões. O encontro de todos os colaboradores da empresa serve de espaço para a discussão de assuntos pertinentes a todos os setores, com vistas à resolução de problemas, treinamento e capacitação, dinâmicas de grupo, passagem de vídeos e palestras. Além disso, é um momento de motivação do grupo e apresentação dos setores. Os encaminhamentos da reunião são registrados em ata no sistema Synsuite, impresso e assinado por todos os participantes.

5.1.4.2. Reunião de Comunicação

Com o objetivo de manter os projetos e atividades do setor atualizadas, são realizadas reuniões semanais com a equipe de comunicação aos sábados, às 9 horas da



manhã na sala de reuniões. Durante o encontro, são realizadas a leitura da ata da reunião anterior e prosseguimento da pauta permanente, sendo sempre executada no sistema de gestão da empresa – Synsuite.

5.1.5. Projeto Feliz Aniversário

A equipe da GPSNet comemora todos os aniversários dos colegas da empresa. O colaborador escolhe participar da ação que presenteia o colega. Cada um colabora com um valor de R\$15,00 para a compra de um presente para o aniversariante do mês. Esse valor é descontado na folha de pagamento e, no dia do aniversário, são entregues o presente e um cartão produzido pelo setor de comunicação, que registra o momento da entrega do presente com duas fotos: uma do aniversariante e um colega e outra com toda a equipe. Esse registro é postado na fanpage da GPSNet.

5.1.6. Ouvidoria Interna

Com o objetivo de criar um canal de comunicação para colaboradores, inicialmente, para que estes pudessem expressar suas opiniões, sugestões e reclamações foi criada a ouvidoria interna. Está disponível um e-mail para contato, o ouvidoria@gpsnet.com.br, onde são recolhidas dúvidas, reclamações e sugestões dos colaboradores (através do formulário online), que são analisadas e levadas ao setor responsável. O feedback é dado individualmente quando o colaborador for identificado ou a toda a equipe quando for uma solicitação anônima. O tempo de atendimento é de 72 horas.

5.1.7. Guia de Normas e Procedimentos

Guia ou manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto. Em vista disto foi desenvolvida a versão 1.0 do Guia de Normas e Procedimentos da GPSNet com o objetivo de documentar de forma clara os processos da empresa, tornando-os de fácil acesso, de forma que todos os colaboradores possam desempenhar as ações aqui descritas. Esta ferramenta pode ser utilizada por novos colaboradores ou ainda por qualquer membro do quadro de colaboradores, como base de suas atividades diárias ou até mesmo em uma mudança de setor de forma que possam ser cumpridas as principais diretrizes da empresa que são: Comunicação, Atendimento, Encaminhamento e Solução.



Por fim, conforme critério da empresa, as informações contidas neste documento podem e devem ser revisadas, alteradas ou atualizadas a qualquer momento, sendo substituída a página correspondente ou incluídas novas páginas no documento original.

5.2. Comunicação Externa

5.2.1. Ponto de Conectividade Livre

Uma realidade no país e no mundo, o sinal de Internet gratuita em locais públicos proporciona a comunidade estar conectada e ainda aproveitar a companhia da família e amigos. Em São Borja, vários pontos de interesse público já possuem sinal de Internet da GPSNet totalmente de graça, sendo eles: Cais do Porto, Parque General Vargas, Parada Cultural, Auto Posto Missioneiro, Estádio Vicente Goulart e a própria sede da GPSNet.

5.2.2. Kombi da Conectividade

É o projeto da GPSNet que promove o acesso à internet a diversos locais e eventos da cidade em que não há infraestrutura no local. Os objetivos da participação da GPSNet em feiras, exposições e evento, através do projeto Kombi da Conectividade, é:

- Atender de forma institucional a demanda de parceiros e clientes;
- Manter a imagem da empresa como referencial de credibilidade;
- Promover a publicidade, divulgando a qualidade do serviço de internet da empresa;
- Prospectar clientes.

5.2.3. Prêmio GPSNet de Arte no Muro

O Prêmio GPSNet de Arte no Muro é o projeto social e cultural que possui o intuito de implementar ações que visam à preservação do patrimônio cultural e a limpeza visual da cidade, incentivando a criatividade de jovens estudantes, possibilitando que estes aprimorem suas expressões artísticas. Além de conscientizar a comunidade são-borjense sobre a importância de preservar o patrimônio público da cidade.

Objetivo Geral: Resgatar espaços subutilizados (muros e fachadas) valorizando a arte e o intelecto criativo dos jovens, revelando-os para a sociedade.



Objetivos Específicos: Desenvolver a prática artística nas escolas; Oportunizar a interação direta do setor privado na sociedade; Promover a preservação e limpeza dos muros e fachadas; Proporcionar espaços de expressão artística e cultural para os jovens; Reconhecer e premiar o envolvimento das escolas, professores e alunos; e, Integrar os alunos e a comunidade.

5.2.4. GPSNet TV

Com o objetivo de proporcionar a comunidade são-borjense acesso a conteúdo local informativo, cultural, histórico e de entretenimento, o portal GPSNet TV reúne vídeos, notícias e fotos produzidos sobre e para a cidade. A comunidade, instituições, empresas e órgãos podem produzir material multimídia e compartilhar de maneira interativa. O GPSNet TV é um canal alternativo de comunicação, através do site www.gpsnet.tv.br a comunidade descobre uma nova maneira de comunicar em São Borja.

5.2.5. TI Verde

Adotar iniciativas sustentáveis vai além de atender a expectativa de consumidores ambientalmente responsáveis e a necessidade financeira, fiscal ou legislativa. O programa de Tecnologia da Informação Verde é um programa com o objetivo de reduzir o impacto dos recursos tecnológicos no meio ambiente.

Com este objetivo, a GPSNet armazena materiais e equipamentos eletrônicos em local adequado, que em outras situações seria descartado erroneamente no lixo comum. Em parceria com a ACISB, que coleta estes materiais entre seus associados e a comunidade, o TI Verde da GPSNet encaminha o destino correto do lixo eletrônico.

5.2.6. Site

É o veículo institucional da empresa, com intuito de divulgar a marca e permitir que uma grande quantidade de pessoas tenha acesso às informações e aos serviços da GPSNet. No site são postadas notícias da GPSNet semanalmente. Além disso, neste veículo constam todos os planos de internet (residencial e corporate), central de mídia, SAC, cadastro de currículos, projetos, dados e diretrizes da empresa, missão, visão, valores, etc.

5.2.7. Relacionamento com a Mídia



São mantidos contatos diretos com os comunicadores das diversas mídias da cidade. A empresa é patrocinadora de 11 programas de rádio e a assessoria de comunicação é responsável pelo envio de material de suporte para testemunhal e peça radiofônica atualizada, bem como entrevistas sobre os projetos e promoções ao vivo.

5.2.8. Mídias Sociais

A GPSNet mantém no Facebook uma fanpage. O objetivo da página é estreitar a comunicação entre clientes, potenciais clientes, colaboradores, amigos da empresa e a comunidade de São Borja. São produzidos conteúdos sobre atividades internas ou externas, assuntos relacionados à empresa e seus projetos, datas comemorativas ou avisos. Também assuntos relevantes da cidade associando à GPSNet.

A periodicidade é de no mínimo uma atualização por dia.

Padrão de Ações:

Novos fãs: Ao receber novo “like” é necessário enviar mensagem de boas-vindas ao novo fã. A mensagem é encaminhada do perfil pessoal do colaborador que monitora estas ações. A mensagem padrão é:

Olá Nome do Usuário,

Obrigado por curtir a fanpage da GPSNet. Estamos em São Borja cumprindo nossa missão de promover a conectividade como provedor de acesso a redes de comunicação. Acompanhe a rotina, ações e projetos de nossa empresa. Será uma satisfação receber suas dúvidas e sugestões.

Atenciosamente, Colaborador.

Setor de comunicação

6. CONSIDERAÇÕES

No mercado atual as organizações estão cada vez mais preocupadas em desenvolver seus trabalhos e atividades de modo planejado a fim de atingir seus objetivos estratégicos, e no que se refere à comunicação, não é diferente. E é desta forma, que este mesmo mercado vem se tornando em um espaço de inserção do profissional de relações públicas que através das suas funções realiza a assessoria de comunicação como um diferencial da atividade, e também como recurso a serviço das empresas preocupadas em estabelecer vínculos duradouros com seus diversos públicos.

Além disso, as relações públicas através do planejamento de ações na assessoria de relações públicas contribui para a garantia de um retorno a todo o investimento feito em



comunicação pela empresa, consolidando assim um trabalho contínuo e comprometido com a satisfação dos interesses da empresa de buscar a excelência e referência nos serviços prestados e principalmente, dos públicos interno e externo da mesma.

Com a experiência adquirida durante a assessoria de comunicação desenvolvida na GPSNet, percebeu-se uma constante participação dos colaboradores nas ações elaboradas. Através de sugestões, houve uma maior participação e integração por parte dos colaboradores e elogios dos colegas, da comunidade e da própria direção da empresa, a partir disso é que se pôde perceber o retorno positivo das atividades. Com isso, conclui-se que houve uma correta transmissão de informações e assim, um constante fluxo comunicacional.

Além disso, destaca-se o relacionamento com os colaboradores da empresa, que permitiu não só o desenvolvimento das atividades aprendidas em sala de aula, como também esse contato com os públicos da empresa, questão importante quando se fala em relações públicas, onde o contato com os diversos públicos é sempre importante. E principalmente, conhecer o mercado de trabalho na área de comunicação e a realidade de uma empresa que está em constante crescimento, como a GPSNet.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para entender relações públicas**. 3.ed. São Paulo: Loyola, 2001.

CESCA, Cleuza G. G. **Comunicação dirigida escrita na empresa: teoria e prática**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2006.

FARIAS, Luiz Alberto. **Relações Públicas estratégicas: técnica, conceitos e instrumentos**. São Paulo: Summus, 2011.

KUNSCH, Margarida M. K. (org.). **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.