

PLANO DE COMUNICAÇÃO DO ARQUIVO CENTRAL

1. INTRODUÇÃO

1.1. O que é o Plano de Comunicação do Arquivo Central?

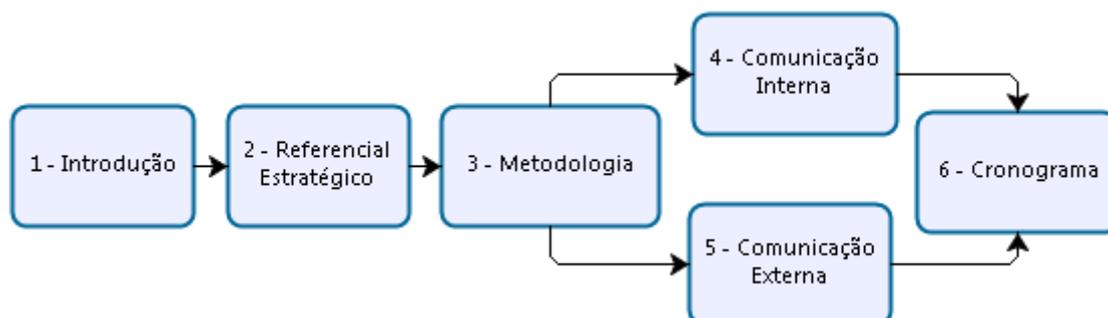
O presente Plano de Comunicação foi elaborado com a intenção de definir ações e estratégias relacionadas à divulgação do trabalho realizado pelo Arquivo Central (ACE) da Universidade de Brasília (UnB) e de orientações que possam vir a melhorar a qualidade das atividades de arquivo na UnB. A elaboração deste documento partiu da percepção da necessidade de se promover ações de comunicação e de difusão mais eficientes, com o objetivo de tornar as atividades do ACE mais efetivas e acessíveis aos públicos de interesse do Arquivo Central. Trata-se de um instrumento de gestão cujo objetivo é traduzir o planejamento de comunicação institucional do ACE em um conjunto de ações coerentes e ordenadas.

Desafios da Comunicação:

- Desenvolver lideranças e suas habilidades de comunicação e relacionamento;
- Disponibilizar tecnologias que sejam adequadas ao fluxo da comunicação institucional;
- Alcançar os públicos de interesse;
- Reconhecer a importância da comunicação, que deve estar diretamente ligada aos objetivos estratégicos da instituição e do setor;
- Direcionar tempo e recursos para as atividades de comunicação, conjuntamente com as outras atividades de competência do setor;
- Desenvolver de habilidades voltadas para as atividades de comunicação e para elaboração de imagens, entre outros;
- Atrair o usuário externo a pesquisar o acervo custodiado pelo ACE.

1.2. Organização do Plano de Comunicação

Para tornar o Plano de Comunicação mais didático e de fácil entendimento, foram delineadas cinco sessões principais:



2. REFERENCIAL ESTRATÉGICO

A comunicação estratégica pode ser entendida como aquela que abrange uma série de decisões voltadas à conquista do sucesso dos propósitos estabelecidos e dos objetivos gerais de uma instituição ou setor. Assim, uma comunicação integrada e bem desenvolvida, que leva em consideração a complexidade de agentes e fatores envolvidos nos fluxos de trabalho e também o público que é afetado ou beneficiado pelos resultados produzidos, acaba por resultar em uma maior eficácia na comunicação das organizações. Neste contexto, a comunicação pode ser responsável por um maior acesso da comunidade aos benefícios gerados pelos serviços públicos, um aprimoramento da atuação e dos

resultados das instituições públicas e também uma maior sinergia entre essas instituições, que podem evoluir de forma colaborativa e acumulativa.

O que se pretende com o presente Plano é o delineamento de ações de comunicação que promovam um melhor relacionamento com os públicos de interesse do Arquivo Central e da Universidade como um todo. Por isso, foi utilizado como referência o Mapa Estratégico da Universidade de Brasília de 2018 - 2022, conforme imagem abaixo:



Além disso, também foi utilizado como referência o Regimento Interno do Arquivo Central, que estabelece objetivos e competências deste setor. Este documento versa sobre a natureza do Arquivo

Central, o que reflete fortemente sua essência e a importância deste órgão para a Universidade de Brasília, como pode ser percebido nos artigos citados abaixo:

"Art. 1º O Arquivo Central (ACE) é órgão de natureza complementar da Fundação Universidade de Brasília — FUB/UnB, responsável pela proposição e pela implementação da política arquivística da Fundação Universidade de Brasília, pela coordenação de seu Sistema de Arquivos (SAUnB), pelo desenvolvimento da gestão de documentos arquivísticos e sua preservação, visando facilitar o acesso e a divulgação das informações.

Art. 2- O Arquivo Central é composto por Conselho Consultivo, Direção, Apoio Administrativo e Coordenações, organizados pelo presente Regimento, de acordo com o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade de Brasília (UnB).

Art. 3º O Arquivo Central constitui órgão de apoio à administração, à memória institucional e ao desenvolvimento científico e tecnológico, de acordo com os interesses da Fundação Universidade de Brasília e possui os seguintes objetivos:

- propor política arquivística compatível com as necessidades de gestão de documentos, a agilidade da informação e a eficiência administrativa;
- promover a interação e a interdependência das Unidades responsáveis pela produção e pela acumulação de documentos arquivísticos;
- assegurar as condições de preservação e acesso ao patrimônio documental arquivístico, na defesa dos interesses da FUB;
- assegurar o cumprimento de normas e legislação vigentes relacionadas à área arquivística."

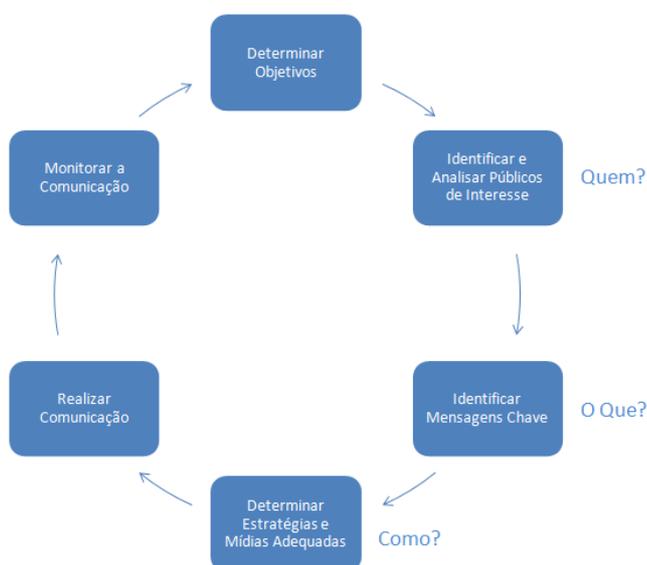
3. METODOLOGIA

A partir das referências acima, foram analisadas informações importantes para a proposição de uma comunicação eficaz. Essas informações devem responder três perguntas principais: "O quê?", "Como?" e "Quem?". Essas três perguntas colaboram com o entendimento das abordagens e ferramentas a serem propostas.

A atividade de comunicação interna deverá ser realizada pelo Apoio Administrativo, assim como a atualização de informações referente a equipe de trabalho, estrutura organizacional, funcionamento e outras demandas informativas que colaborem para o desenvolvimento e aprimoramento institucional.

Quanto às atividades externas, a Coordenação de Arquivo Permanente (COAP) será a responsável por promover a difusão de conteúdos técnicos, acervo e notícias especializadas referente às práticas de arquivo no ACE, na UnB ou em instituições com características semelhantes.

Assim, para desenvolver o Plano de Comunicação do ACE e identificar os pontos de ação, foi necessário estabelecer uma metodologia dividida em passos, que se encontram delineados na figura abaixo:



3.1. Quem?

A pergunta "Quem?" trata da análise e definição dos públicos de interesse da comunicação, etapa de extrema importância para sua efetividade. Sendo assim, foram analisados os referenciais estratégicos elencados no item de número 2 acima para identificação dos públicos-alvo do presente Plano.

A partir do **Mapa Estratégico** acima, é possível identificar três perspectivas principais, que levam à missão e à visão da Instituição. Essas perspectivas englobam um conjunto de objetivos estratégicos que a instituição pretende alcançar, o que subsidia a identificação de diferentes pontos de vista e definição dos públicos-alvo das estratégias propostas, conforme descrito abaixo:

- Desenvolvimento Institucional - Essa perspectiva se refere à estrutura administrativa da Universidade, composta por seus setores e força de trabalho técnico-administrativa como um todo.
- Foco de Atuação - Essa perspectiva se dedica a prezar pela qualidade do ensino, pesquisa e extensão, ou seja, voltada ao corpo discente e docente.
- Sociedade - pode ser entendida por meio do objetivo de integrar a Universidade com a sociedade como beneficiária ou afetada pela atuação da Universidade.

Além disso, a partir do Regimento interno do Arquivo Central, é possível identificar públicos de interesse mais específico para as atividades de arquivo, conforme elencado abaixo:

- Servidores e outros colaboradores do Arquivo Central;
- Arquivos Setoriais da UnB.
- Como unidade custodiadora de acervos, cabe ao ACE difundir seus documentos, preservá-los e disponibilizá-los ao público, que dará uso ao acervo.

3.2. O quê?

A pergunta "O quê?" se refere à mensagem em si, ao que se pretende comunicar e a definição das informações que se pretende trabalhar de forma estratégica para cada público. Assim, objetivou-se que as propostas do presente Plano estivessem alinhadas com os valores, missão e visão da UnB, que envolvem ideias como inclusão, dignidade, igualdade, liberdade, qualidade de vida, democracia, ética, transparência, eficácia, inovação e excelência.

Além disso, o foco dado ao trabalho em discussão foi o de promover orientações voltadas especificamente para as atividades de arquivo da Universidade e também para motivação e reconhecimento do trabalho realizado nesta área na Universidade.

Assim, utilizou-se como referência campanhas de outros órgãos que trouxeram ideias interessantes a serem aproveitadas para a comunicação do Arquivo Central, como por exemplo:

- Campanha "Você Já Mudou" - Essa campanha teve como objetivo demonstrar aos servidores do órgão que, apesar de possíveis resistências que possam ter ocorrido previamente à implantação do Processo Eletrônico ou outras soluções tecnológicas, depois que algum tempo, todos se adaptaram e muitas vezes mudaram suas rotinas de trabalho sem nem mesmo perceber. Assim, a campanha demonstra os positivos resultados alcançados com a implantação dessas soluções e que o esforço necessário para implementá-las compensa;
- Campanha "Glossário" ou "Quem me Explica" do Tribunal de Contas da União (TCU) - Muitas vezes alguns termos utilizados nas atividades de determinados setores não são de conhecimento geral. Para informar e orientar os públicos de interesse, poderia ser realizada uma campanha denominada "Glossário ACE", no âmbito da qual fossem divulgadas informações importantes a cerca de termo que são relevantes às atividades de arquivo na UnB;

- Campanha "Deu Certo!" do TCU - Foi uma campanha realizada para demonstrar bons resultados conquistados por ações e projetos realizados no TCU;
- Campanha "Pequenas Corrupções" da Controladoria Geral da União (CGU) - Campanha realizada para demonstrar o grande efeito negativo que "pequenas corrupções" como furar fila ou parar na vaga destinadas a pessoas com problemas de mobilidade podem causar. Essa ideia poderia ser adaptada para as atividades de arquivo, demonstrando a importância de se ter cuidados com a preservação e cuidado com os documentos, compartilhamento de senha para assinatura de documentos no Sei! etc;
- Campanha "Queremos falar com você, Curitibaano!" - Campanha promovida pela Prefeitura de Curitiba para estimular a participação da população em debates e pesquisas. Poderia ser utilizada pelo arquivo para adotar essa metodologia em consultas públicas e eventos promovidos pelo ACE (ex: Queremos falar com você, arquivista!).
- Campanha "A Prefeitura de Curitiba tem!" - Campanha promovida pela Prefeitura de Curitiba para mostrar a estrutura de escolas e hospitais da cidade. O ACE poderia utilizar a ideia para divulgar os acervos de microfilmagem.
- Vídeo de apresentação do TCU - Vídeo de apresentação do ACE (UnBTV);
- Referência de Instagram - Prefeitura de Salvador; Arquivo Nacional; Arquivo Público do Estado de SP; CEDOC CB; Arquivo do jornal Estado de São Paulo.
- Elaborar mapa de Assuntos e aproveitar feriados e datas comemorativas;
- Tornar os perfis oficiais (deborahd@fb.com)

3.3. Como?

A pergunta "Como?", se refere aos canais de comunicação escolhidos para a difusão das mensagens, que também devem ser pensados tendo em vista os públicos de interesse da instituição.

Para abordar os canais de comunicação mais apropriados para cada público, foram criadas os dois próximos tópicos do documento, que se referem a comunicação interna e externa, e que foram detalhados nos itens 4 e 5 (respectivamente), a seguir.

4. COMUNICAÇÃO INTERNA

4.1. Conceituação

A comunicação interna é uma área da comunicação integrada que foca suas ações nos colaboradores de uma empresa/instituição. Trata-se da transmissão e do compartilhamento de informações relevantes e estratégicas em um ambiente corporativo. Essa troca pode ser feita tanto de forma vertical (entre superiores e subordinados e vice-versa), quanto de forma horizontal (entre os funcionários de um mesmo nível hierárquico). O principal objetivo da comunicação interna é manter os colaboradores alinhados e comprometidos com os objetivos, concepções e ideais da instituição. Dessa maneira, são estabelecidas e estimuladas condutas que visam alcançar os ideais e objetivos institucionais. Para que isso aconteça, o relacionamento com os colaboradores deverá ser transparente, constante, empático e simples.

Benefícios da Comunicação Interna:

- Melhoraria no clima organizacional:
 - Os profissionais são estimulados a desenvolver relacionamentos interpessoais e o espírito de cooperação.(Pedro: substituir por: "habilidades de cooperação" ou "espírito de equipe")
 - As distâncias entre os Setores são reduzidas e, com isso, as pessoas podem interagir mais e trabalhar em sintonia.(Pedro: substituir por: "haverá interação e

- sintonia entre os colaboradores e o fluxo de trabalho")
- Com um maior envolvimento entre os funcionários(Pedro: substituir por: colaboradores), o entrosamento aumenta e a equipe fica mais fortalecida, contribuindo, assim, para um clima mais leve, respeitoso e produtivo.
 -
 - Aumento da produtividade interna:
 - Cada colaborador passa a entender melhor seu papel dentro da empresa, sua importância e o impacto que seu trabalho gera nos resultados globais da instituição.
 - Os colaboradores entendem o quanto eles e suas respectivas equipes precisam produzir para que os objetivos institucionais sejam alcançados.
 - Facilita a integração de novos colaboradores.
 - Minimiza os boatos e as fofocas:
 - Boatos, rumores e fofocas internas, são frutos de informações escondidas, desconstruídas e mal distribuídas pelos colaboradores.
 - Reduz a assimetria de informação, resultando em um maior conforto no processo de tomada de decisão, em função da transparência das ações desenvolvidas e/ou propostas."

4.2. **A Comunicação Interna do Arquivo Central:**

A sessão de comunicação interna engloba todos os esforços e processos comunicativos voltados para a informação do público interno do Arquivo Central, ou seja, seus servidores e outros colaboradores, e tem como objetivos:

- Fomentar a integração entre os colaboradores;
- Promover alinhamento estratégico;
- Diminuir ruídos de comunicação e padronizar o fluxo informacional na unidade;
- Divulgar eventos e capacitações;
- Reconhecer a dedicação dos servidores do Arquivo Central quanto ao bom desempenho em suas atividades profissionais e também de sua produção técnico-científica;
- Proporcionar motivação das equipes de trabalho;
- Dar transparência e visibilidade às ações do Arquivo Central;
- Fomentar o desenvolvimento colaborativo nas ações do ACE;
- Colaborar com a divulgação de informações institucionais.

Para atingir os objetivos apresentados, pretende-se utilizar as seguintes mensagens-chave:

- Comunicados institucionais: avisos, notificações e informes;
- Comunicados de alinhamento estratégico, referentes às atividades do Arquivo Central;
- Produções acadêmicas dos servidores do ACE, como artigos publicados e painéis apresentados, visando fomentar a pesquisa acadêmica.
- Atividades desenvolvidas: ações do Arquivo Central e os resultados obtidos;
- Eventos de integração: aniversariantes do mês, confraternização de final de ano, etc;
- Produções acadêmicas: artigos, painéis, apresentações, participações em eventos, teses e dissertações;
- Eventos externos: cursos, seminários, congressos, *workshops*, etc.
- Reuniões Gerais com toda a equipe da unidade (*feedback*, desafios, proposições, etc).

4.3. **Estratégias e Mídias**

As estratégias e mídias definidas para a Comunicação Interna têm como objetivo agregar conteúdo, informação e credibilidade, com a intenção de criar uma conexão entre a Direção do Arquivo

Central, suas Coordenações e o restante da equipe, proporcionando-lhes os benefícios previstos no item 4.1 acima e melhores resultados em suas atividades.

Deve-se privilegiar recursos tecnológicos homologados pelo Centro de Informática, tais como: Integra, site, e-mails e outras mídias utilizadas na Universidade de Brasília. Buscando atuar de forma moderna e integradora incluindo recursos de mensagem instantânea, quando possível, como: *Whatsapp, Telegram*, entre outros. E, por último, mídias tradicionais de divulgação como murais, folders, etc.

As estratégias de atuação devem promover a comunicação simples e moderna, preferencialmente, por meio de imagens e textos curtos e atrativos.

5. COMUNICAÇÃO EXTERNA

5.1. Conceituação

A comunicação externa é um processo primordial para instituições que desejam se manter vivas e atuantes, pois, somente através dela é possível desenvolver e ampliar a imagem e identidade da marca ou organização. Enquanto que comunicações internas são específicas para servidores e gestores, comunicações externas são focadas em difundir o acervo, serviços, notícias e informações da unidade ao público usuário e potencial.

Quando se fala de instituições públicas, o objetivo primordial é prestar serviços de qualidade à população, respeitando sempre os princípios da Administração Pública: publicidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, isonomia e legalidade. De forma mais simplificada, é possível dizer que o desenvolvimento de uma política de comunicação mais organizada, eficiente e pró-ativa, é um instrumento fundamental para que as organizações do setor público possam melhorar o desempenho na prestação de serviço junto à população, instituindo fluxos de comunicação nas diversas esferas sociais.

Benefícios da Comunicação Externa:"

- Maior visibilidade do trabalho realizado;
- Melhoria dos resultados e do atendimento aos objetivos institucionais;
- Aproximação do público alvo da organização;
- Ampliação do *feedback* recebido pela instituição, com o objetivo de colaborar com melhorias e desenvolvimento das ações.

5.2. A Comunicação Externa do Arquivo Central:

A sessão de comunicação externa engloba a publicização das atividades exercidas pelo ACE e de orientações voltadas à melhoria dos resultados obtidos com as ações relacionadas ao arquivo. Assim, entende-se que o público alvo da comunicação externa do ACE compõe-se pela comunidade universitária (discentes, docentes, servidores-técnicos, estagiários, terceirizados), demais órgãos da administração pública e comunidade externa à Universidade (população em geral, cidadão).

Sendo assim, a comunicação externa do ACE tem como objetivos:

- Construir uma imagem amigável e voltada à promoção da imagem do Arquivo Central e a eficiência na realização das suas atividades;
- Dar transparência e visibilidade às iniciativas e ações do Arquivo Central;
- Estabelecer práticas de orientação e divulgação de informações importantes para que as atividades relacionadas aos arquivos possam ser desenvolvidas e aprimoradas na Universidade;
- Promover uma boa visibilidade do ACE perante as demais instituições e perante a comunidade como um todo.
- Motivar parcerias e aproximar a atuação do Arquivo Central com instituições arquivísticas;

- Divulgar informações e documentos de interesse público ou de caráter histórico que compõem o acervo documental da Universidade;
- Divulgar eventos e capacitações promovidos pelo Arquivo Central ou que possam colaborar com as atividades de arquivo da Universidade;
- Divulgar conteúdo e atualizações da legislação arquivística;
- Colaborar com o fomento da cultura de transparência na Universidade de Brasília;
- Atrair o público externo ao ACE.

Para atingir os objetivos apresentados, pretende-se utilizar as seguintes mensagens-chave:

- Comunicados institucionais e publicitários;
- Comunicados de alinhamento estratégico, referentes às atividades do Arquivo Central;
- Divulgação mensal de trabalhos realizados pelas coordenações do ACE, como realização de transferências e recolhimentos de documentos que possam ser de interesse da comunidade.
- Ações culturais e históricas realizadas pelo ACE, como cursos, workshops, treinamentos a servidores de outras instituições e seminários, objetivando incentivar a participação da comunidade.
- Eventos realizados por outras entidades, cujo tema se relaciona com à Arquivologia, informação, história e memória.
- Orientações quanto ao funcionamento do órgão complementar, como horário de funcionamento e forma de solicitação de pesquisa (telefone, e-mail, atendimento presencial, SEI).
- Utilização de sistemas para favorecer o acesso como o *Access To Memory (ATOM)*.

5.3. Estratégia e Mídias

A estratégia consiste em realizar, de maneira periódica e sempre que for necessária, a divulgação de conteúdos, inserindo o conteúdo determinado no item 5.2 deste plano de comunicação. Foram escolhidas como principais mídias a serem utilizadas:

- Redes Sociais: *Facebook, Twitter, Instagram, YouTube*;
- Site;
- Meios de comunicação institucionais, como Inforede e InformeRede;
- Materiais Impressos: Impressão de marcadores de livro e outros materiais em papel para divulgação de orientações quanto às atividades de arquivo; e
- Eventos: Eventos promovidos pelo ou com participação do ACE, como a Semana Acadêmica, Semana Arquivística, entre outros.

6. CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO

Cronograma de Comunicação do Arquivo Central				
Atividade		Frequência	Mídia	Responsável
Interna	Comunicados institucionais: avisos, notificações e informes	Diária: todos os dias úteis deverão ser reproduzidos os comunicados institucionais de interesse do Arquivo e de seus colaboradores; Sob demanda: também deverão ser elaborados	E-mail, Whatsapp e Informes	Apoio Administrativo

		comunicados internos conforme necessidade		
	Comunicados de alinhamento estratégico, referentes às atividades do Arquivo Central	Sob demanda: o Diretor do Arquivo Central ou seus Coordenadores, deverão encaminhar um e-mail ao Apoio Administrativo, com a mensagem a ser transmitida aos servidores e outros colaboradores		Apoio Administrativo
	Atividades desenvolvidas: ações do Arquivo Central e os resultados obtidos	Mensal: As Coordenações deverão encaminhar um breve relatório e suas considerações sobre a produtividade do mês e do alcance de objetivos e metas das atividades executadas.	Integra e Site	Coordenações e Apoio Administrativo
	Produções acadêmicas: artigos, painéis, apresentações, participações em eventos, teses e dissertações	Sob demanda: quando for de interesse dos servidores, as Coordenações deverão encaminhar Produções Acadêmicas e oportunidades de eventos que possam colaborar com o desenvolvimento profissional dos servidores e outros colaboradores do Arquivo Central	Integra, E-mail, Site, Redes Sociais e Murais	Direção e Apoio Administrativo
	Eventos externos: cursos, seminários, congressos, <i>workshops</i> , etc.			COAP
	Eventos Arquivísticos	Semana Nacional de Arquivos (1º Semestre) Workshop Anual (2º Semestre)	Folders, Panfletos, Redes sociais, Site e outros	Comissão de Eventos e Apoio Administrativo
	Eventos de integração: aniversariantes do mês, confraternização de final de ano, etc.	Frequência mínima de um evento por mês	E-mails, murais e Whatsapp	Apoio Administrativo
Externa	Comunicados institucionais: avisos, notificações e informes	Sob demanda: deverão ser elaborados e encaminhados ao Apoio Administrativo	InfoUnB, Informe Rede e Site	Apoio Administrativo
	Divulgação de Relatório de Atividades do Arquivo Central	Semestral / Anual: A cada ano ou a cada 6 meses, o Apoio deverá solicitar às Coordenações o envio das informações necessárias para compilação do Relatório	Site, Inforede e InformeRede, Redes Sociais	COAP/Apoio Administrativo
	Comunicados de alinhamento estratégico, referentes às	Sob-Demanda: Elaborar orientações e manuais	Site, Inforede e InformeRede,	COAP

atividades do Arquivo Central	que possam colaborar com o desenvolvimento das atividades de arquivo na Universidade, com o objetivo de promover ações preventivas e corretivas que possam melhorar o desempenho da unidade na gestão de seus documentos e memória institucional	Materiais Impressos e Eventos	
Valorização do Acervo da UnB	Sempre que possível e que não houver necessidade de restrição de acesso, deverão ser disponibilizados materiais de interesse público que compõe o acervo da UnB, de forma online e sem necessidade de demanda	Facebook e Instagram, Site, Inforede e InformeRede	COAP

7. INDICADORES DE AVALIAÇÃO

A produção de indicadores é fundamental para que se defina métricas que possibilitem a aferição do desempenho da atividade ao longo do tempo. É altamente desejável para a execução deste Plano de Comunicação que se defina indicadores para mensurar o desempenho atual da comunicação do Arquivo Central em comparação aos dados que serão coletados no futuro, tanto para comunicação interna quanto para a externa.

8. CONTROLE DE EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO

Para manter o presente Plano atualizado e em conformidade com os novos desafios que se apresentarem ao longo do tempo, é importante monitorar e mensurar os resultados alcançados, promovendo a revisão e adequação das propostas com frequência mínima de uma vez por semestre. Também é importante propor um novo cronograma de atuação anualmente, que poderá ser ajustado conforme demandas que surjam a qualquer tempo.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo de Freitas Nogueira, Diretor(a) do Arquivo Central**, em 21/06/2019, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2639610** e o código CRC **83B81671**.