



**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS**



**Proposta para criação de uma comissão permanente para
tratar assuntos de Comunicação Institucional**

Ailton Batista Alves	ailton@ifsc.usp.br	Ramal: 9833
Carlos Nazareth Gonçalves	ofmec@ifsc.usp.br	Ramal: 9764
Ester Souza Apóstolo da Silva	ester@ifsc.usp.br	Ramal: 9875
Flávia O. Santos de Sá Lisboa	flavia@ifsc.usp.br	Ramal: 9759
Guilherme Luiz Augusto	guilherme@ifsc.usp.br	Ramal: 8070
Júlio Endrigo Zenatte	endrigo@ifsc.usp.br	Ramal: 9774
Luciano D. dos Santos Abel	ldsaa@ifsc.usp.br	Ramal: 9996
Marcello R. Barsi Andreetta	marcello@ifsc.usp.br	Ramal: 9828
Mariana Rodrigues	fotonica@ifsc.usp.br	Ramal: 8085

Projeto elaborado durante a Formação de Multiplicadores da Qualidade do Programa de Gestão da Qualidade e Produtividade do IFSC

**São Carlos
Agosto/2006**

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BIIAG	Boletim Informativo do IAG
FNQ	Fundação Nacional da Qualidade
GUT	Gravidade X Urgência X Tendência
IAG	Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas
IFSC	Instituto de Física de São Carlos
PNQ	Prêmio Nacional da Qualidade
T&D	Comissão de Treinamento e Desenvolvimento do IFSC
TI	Tecnologia da Informação
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 HISTÓRICO	1
2.1 MUNDIAL	1
2.2 BRASIL	2
2.3 SÃO PAULO	2
2.3.1 Instituições Públicas	3
2.3.1.1 Universidade de São Paulo	3
2.3.1.2 Instituto de Física de São Carlos	4
3 FERRAMENTAS E TERMINOLOGIA DA QUALIDADE	5
3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA	5
3.2 MATRIZ GUT	5
3.3 5W2HS	5
3.4 BRAINSTORMING E BENCHMARKING	5
4 METODOLOGIA	6
4.1 ASPECTOS CONTEXTUAIS	6
4.2 PROPOSTA	7
4.3 RESULTADOS ESPERADOS	7
5 CONCLUSÃO	8
REFERÊNCIAS	9
ANEXOS	10

1 INTRODUÇÃO

A Comunicação Empresarial e Organizacional é um fator que sempre esteve presente nas empresas e organizações, sejam elas públicas ou privadas. Mas, a partir da década de 90, o enfoque para a dinâmica da Comunicação nas organizações passou a ter um caráter mais especializado. Em virtude de inúmeras transformações ocorridas no Brasil na década de 90 (processo de privatização de estatais, instituição do Código de Defesa do Consumidor, mudança do papel do Estado na economia) a busca por excelência nos serviços passou a ser determinante para um bom desempenho das organizações. Preocupadas na busca pela qualidade total de seus produtos e serviços, passaram a perceber a importância de uma boa comunicação tanto interna quanto externa ao público.

No contexto das instituições públicas de ensino pode-se citar Peter Drucker (1994), que em seu livro deixa bem comentado e estruturado: "A comunicação de uma organização sem fins lucrativos deve ser planejada, tanto para facilitar sua gestão, melhorar a produtividade do ambiente organizacional e conseguir transmitir seus ideais, seu trabalho e valores de forma consistente, quanto para evitar que sua imagem seja construída de forma negativa ou distorcida".

2 HISTÓRICO

2.1 MUNDIAL

O termo informática foi substituído nos anos 90 pela expressão Tecnologia da Informação (TI), que designa o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação, abrangendo das redes de computadores às centrais telefônicas inteligentes, fibra óptica e comunicação por satélite.

Existe um consenso entre especialistas no mundo todo, das mais diversas áreas, de que as organizações bem-sucedidas no século XXI serão aquelas centradas no conhecimento, no fluxo intenso de informações e em pessoas capacitadas participando de decisões. Neste contexto, as tecnologias da informação adquirem uma importância sem precedentes, invadindo todo o processo produtivo, incluindo distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças.

O principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos para a organização, seus usuários e fornecedores. Os sistemas de informação mais modernos oferecem às organizações oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados.

Como ilustra a Figura 1, processos organizacionais (conjunto de atividades que governam a forma como os recursos são usados para criar produtos e serviços), necessidades de informação e tecnologia são itens interdependentes. A informação exata, completa e relevante assume um papel significativo em todas as etapas de elaboração e execução de um planejamento. A última década apresentou evoluções dramáticas não apenas na área de tecnologia da informação, mas também em relação aos usos gerenciais e à exploração da TI para obtenção de ganhos em eficiência e efetividade.

Diferentes organizações apresentam estruturas, culturas internas e necessidades de informação extremamente variadas. Por este motivo, não existem fórmulas prontas sobre como administrar os recursos de tecnologia da informação de forma estratégica. Cabe a cada organização encontrar uma abordagem adequada às suas necessidades específicas em gestão da informação e dos recursos de TI.



Figura 1 – Processos que ocorrem no processo produtivo

2.2 BRASIL

A Fundação Nacional da Qualidade – FNQ atua, no Brasil, com o objetivo de administrar o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) e as atividades decorrentes do processo de premiação, em todo o território nacional para todas as empresas interessadas em concorrer ao prêmio. Muitas empresas brasileiras têm recebido premiações não só da FNQ, mas também de outras entidades, e muitos deles em áreas da Comunicação Empresarial e Comunicação com o Cliente.

Na categoria “Comunicação Empresarial” a Companhia Vale do Rio Doce foi premiada pela Associação Internacional de Comunicação Empresarial – IABC, com o Prêmio Mundial de Comunicação Empresarial. Este prêmio deu reconhecimento ao processo de comunicação interna da Vale concedendo o IABC Good Quill 2006, na categoria Comunicação com Empregados, para o projeto Somos Vale.

Na categoria “Comunicação com o Cliente” empresas brasileiras tem alcançado níveis de excelência adequados às expectativas dos clientes, garantindo qualidade de produtos e serviços. Casos como a Empresa Brasileira de Correios e a EMBRAER ilustram bem os resultados que vêm sendo obtidos na área de comunicação com o cliente. Os Correios têm, atualmente, o PNQC (Programa Nacional de Qualidade dos Correios) que atuando como uma gestão empresarial participativa obteve ótimos resultados como excelência no atendimento telefônico, eficiência e cortesia no atendimento das agências de correios obtidos através de constantes treinamentos aos funcionários, ágil atendimento para recepção dos clientes nas portarias do Edifício Sede (em Brasília) por meio da implantação de equipamentos modernos de identificação. A EMBRAER, com seu espírito empreendedor, atinge níveis de qualidade além das expectativas com atendimento personalizado cliente-a-cliente através da disponibilidade de um gerente de conta para cada cliente e de representantes técnicos para apoio técnico total.

2.3 SÃO PAULO

No Estado de São Paulo, iniciativas voltadas à qualidade de gestão em Tecnologias da Informação e Comunicação vêm ganhando impulso no setor público desde 1995, com

a implantação de programas como o Sistema Estratégico de Informações, o Governo Eletrônico e o Comitê de Qualidade da Gestão Pública, vinculados ao Governo Estadual. Hoje o Estado de São Paulo é considerado o mais informatizado do País, com uma eficiente rede de comunicação interna e externa que permitiu uma economia de 11,49 bilhões de reais e redução nos custos de contratos de 31,7%. A viabilização desse projeto contou com a modernização integralizada de vários órgãos públicos, como o Detran (Departamento Estadual de Trânsito), a Junta Comercial do Estado, a Prodesp (Companhia de Processamento de dados do Estado de São Paulo), A Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, entre outros. Merecem destaque ações como os sistemas de pregão on-line e de gerenciamento do cadastro de serviços terceirizados da Fundap (Fundação do Desenvolvimento Administrativo) e o sistema de gerenciamento eletrônico de licitações e contratações da Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo), todos garantindo o acompanhamento público com total transparência.

O enfoque centrado na comunicação institucional ampla e precisa e também na disseminação de informações de forma objetiva, simples e eficiente aos usuários e funcionários foi particularmente importante para a consolidação da qualidade do atendimento e da excelência em gestão dos programas Poupatempo (conjunto de órgãos e empresas prestadoras de serviços e informações de natureza pública) e Acessa São Paulo (programa de inclusão digital).

2.3.1 Instituições Públicas

2.3.1.1 Universidade de São Paulo

Após extensa pesquisa, observamos que no Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas - IAG da USP está implantado um eficiente sistema de comunicação que tomamos aqui como exemplo. O IAG utiliza as seguintes ferramentas:

- a) Boletim Informativo do Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas (BIIAG) (ver exemplar no Anexo 1): o primeiro número do Boletim surgiu em junho de 2002, com a proposta de divulgar internamente os projetos, resultados científicos, teses, cursos e eventos culturais, atos administrativos, estatísticas, enfim, notícias relacionadas com as atividades do IAG em geral. No momento, a edição do Boletim é trimestral e a divulgação interna é digital (enviada por e-mail para a comunidade IAG em formato PDF) e alguns exemplares são impressos e enviados às unidades da USP.
- b) Página eletrônica: O IAG tem uma página na Internet onde além de informações institucionais e atividades dos Departamentos, divulga cursos, eventos e acontecimentos importantes. No momento está sendo estudado novo layout para esta página que em breve estará no ar.
- c) E-mail – Comunicado Geral (ver exemplar no Anexo 2): É uma conta de e-mail centralizada na secretaria da Diretoria do Instituto e através dela são divulgadas as informações que devem atingir a comunidade IAG. Informações da Seção de Pessoal, Assistências, Cursos e Eventos internos e externos, Grêmios, Comissões, Informes da Reitoria, etc.
- d) Divulgação de Eventos na USP (ver exemplar no Anexo 3): Através da conta “lista de eventos”, administrada pelo CCE, e do Portal da USP On-line, o IAG divulga para a comunidade USP, os eventos internos que acontecem e são promovidos pelo IAG.
- e) Murais: A divulgação de Palestras, Cursos, Simpósios, Atividades das Comissões, eventos dos Departamentos e outros que acontecem no IAG são divulgados nos murais internos e em algumas ocasiões, quando o evento é aberto para a comunidade USP, nas unidades afins. O cartaz em formato digital, também é

divulgado por e-mail para a comunidade IAG e também direcionado para público específico ou afim ao evento.

- f) Outros: Listas de e-mail e endereços de público específico para suas atividades. Como por exemplo, Curso para a 3ª Idade (que é atualmente oferecido pelos Departamentos de Astronomia e Geofísica), atividades destinadas às escolas e professores do ensino médio, visitas monitoradas para divulgação das atividades dos Departamentos, etc...
- g) O IAG presente na mídia externa: Pela natureza das atividades do IAG, freqüentemente seus profissionais são solicitados para entrevistas pelas principais redes de rádio e televisão do país, jornais e revistas de grande circulação nacional, além das mídias da própria universidade como o Jornal da USP e Rádio USP.

2.3.1.2 Instituto de Física de São Carlos

Em 1º de julho de 1996 foi constituída a Comissão de Gestão da Qualidade e Produtividade do Instituto de Física de São Carlos pela então diretora Profa.Dra. Yvonne Primerano Mascarenhas. A mesma era, inicialmente, composta por 1 docente e 2 funcionários, sofrendo, posteriormente, algumas alterações em sua composição. A comissão continuou ativa até 19 de junho de 1998, quando os membros da comissão decidiram por unanimidade apresentar pedido de demissão por indisponibilidade de tempo.

Durante a primeira gestão da comissão foram desenvolvidas várias atividades dentre as quais algumas se encaixavam no contexto da Comunicação no IFSC. Dentre essas atividades estavam:

- a) Palestras e seminários para os funcionários.
- b) Operação limpa-murais que promoveu uma padronização para divulgação de documentos e notícias nos murais do IFSC.
- c) Estudos sobre a sinalização de salas e laboratórios para aplicação de uma sinalização mais efetiva de todos os setores/grupos.
- d) Boletim informativo quinzenal "IFSC Comunica" (ver exemplar no Anexo 4) com o objetivo de divulgar informações de interesse da comunidade, de forma sucinta e objetiva, diminuindo a circulação de cópias de documentos e desperdício de material. A partir de meados de 1998, o "IFSC Comunica" inaugurou uma nova seção, dedicada a divulgar trabalhos de pesquisa desenvolvidos por nossos docentes, novos projetos, resultados e novidades científicas, e com uma tiragem de 500 exemplares iniciou circulação externa ao IFSC, até outubro de 1999.

A Comissão de Gestão da Qualidade e Produtividade esteve formalmente extinta até a presente data, porém o Instituto de Física sempre se preocupou com atividades ligadas à sua qualidade e produtividade. Isso pode ser mensurado através das comissões e trabalhos efetivamente executados durante a presente gestão. Alguns trabalhos e programas, em andamento, na área de Comunicação que podem ser destacados são:

- a) Comunicação Visual.
- b) Comissão de Treinamento e Desenvolvimento (T&D).
- c) Participação de funcionários do IFSC no curso MBA em Gestão e Tecnologia da Qualidade na Escola Politécnica da USP.
- d) Participação nos encontros de Qualidade e Produtividade.
- e) IFSC em Números (ver exemplar no Anexo 5).
- f) Divulgação de comunicados por e-mail através do "Comunicados IFSC" (ver exemplar no Anexo 6).

- g) Divulgação de Palestras, Cursos, Simpósios, eventos e escolas dos Departamentos em murais internos e também através da seção de Eventos da página eletrônica do IFSC (ver exemplar no Anexo 7).

Em 18 de novembro de 2005, o diretor Prof. Dr. Roberto Mendonça Faria encaminhou à Comissão de Qualidade e Produtividade da USP a proposta do Programa de Qualidade no IFSC, visando à obtenção de apoio técnico e financeiro para a implementação do mesmo.

Em 20 de janeiro de 2006, foi constituída a Comissão de Gestão da Qualidade e Produtividade do Instituto de Física de São Carlos pelo Diretor.

3 FERRAMENTAS E TERMINOLOGIA DA QUALIDADE

Durante os encontros para formação de Multiplicadores da Qualidade no IFSC, realizados de 10/03 a 28/04, foram apresentados aos multiplicadores alguns termos e ferramentas usadas no processo de identificação de projetos para Qualidade e Produtividade.

A seguir, uma breve explicação sobre cada uma das principais ferramentas usadas para auxiliar na elaboração deste projeto é apresentada.

3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Também conhecido como “diagrama de causa e efeito” ou “espinha de peixe”, esta ferramenta gráfica é utilizada para identificar possíveis causas de um problema. Através de um “brainstorming” o grupo envolvido com um determinado projeto pode identificar as causas possíveis para um determinado problema.

3.2 MATRIZ GUT

A matriz GUT (Gravidade X Urgência X Tendência) é, geralmente, utilizada em conjunto com o diagrama de Ishikawa. Após levantamento das causas para um determinado problema, a matriz GUT permite quantificar cada uma das causas de acordo com sua gravidade, urgência e tendência. Cada um desses parâmetros é pontuado de 1 a 5, dependendo do nível de G ou U ou T para cada uma das causas levantadas. Após a pontuação, calcula-se o resultado $G \times U \times T$, estabelecendo parâmetros de prioridades dos problemas a serem resolvidos.

3.3 5W2HS

Esta técnica permite elaborar um plano de ação na resolução de um determinado problema. A técnica se restringe a responder 7 questões básicas que direcionam todo o plano de ação de forma resumida. Para aplicar a técnica devem-se responder os 5Ws – What (o que), When (quando), Where (onde), Why (por quê), Who (quem) e 2Hs - How (como), How much (quanto).

3.4 BRAINSTORMING e BENCHMARKING

“Brainstroming” é o procedimento utilizado para auxiliar um grupo a criar o máximo de idéias possíveis no menor tempo possível. Este procedimento é eficaz para produzir resultados eficientes e rápidos em um trabalho em grupo.

“Benchmarking” é um procedimento de comparação sistemática do processo a ser implantado com outros já existentes, com o objetivo de incorporar as boas idéias já consolidadas no processo a ser implantado.

4 METODOLOGIA

Durante o processo de formação de multiplicadores, foi feito o “brainstorming” para detectar os pontos mais frágeis quanto às questões de qualidade e produtividade no Instituto de Física de São Carlos.

Destacaram-se, então, cinco requisitos para a implementação do Programa de Qualidade no Instituto de Física de São Carlos, a saber:

- Comunicação;
- Planejamento Estratégico;
- Ouvidoria;
- Pradronização de Rotinas e Procedimento; e,
- Comissão de Qualidade.

Após cada multiplicador ter se manifestado sobre o requisito com o qual tinha mais afinidade, foram constituídos cinco grupos de trabalho.

Na primeira reunião do Grupo Comunicação, houve divisão das tarefas para a pesquisa sobre a COMUNICAÇÃO no mundo, no Brasil, no estado de São Paulo, na USP e no IFSC.

Na segunda e terceira reuniões, realizadas em 02 e em 04/05/2006, respectivamente, foram aplicadas as Ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Matriz GUT – 5W2Hs), conforme anexos 8, 9 e 10.

Dentre os oito problemas apontados, a “Ausência de uma comissão permanente de tratar assuntos de Comunicação Institucional” foi o que recebeu maior pontuação na tabela GUT e será tratado no presente projeto.

4.1 ASPECTOS CONTEXTUAIS

Apesar de alguns trabalhos já terem sido desenvolvidos no Instituto com a finalidade de promover uma maior integração entre as áreas e setores, o IFSC ainda não conseguiu estabelecer um sistema organizado responsável por definir diretrizes para a comunicação interna e externa ao público.

No segundo semestre de 2002 foi criado, por um grupo de funcionários líderes de equipe das áreas administrativas do Instituto, o GPI (Grupo de Planejamento Integrado). Era um programa de desenvolvimento gerencial com enfoque em habilidades, percepções, atuação, estratégia, comunicação, planejamento do tempo, prioridade, autonomia, diagnóstico, decisão, causa e efeito, saúde organizacional, integração, delegação, postura, desmotivadores, eficiência e eficácia.

O grupo visava a implementação de melhorias a partir do mútuo conhecimento das atribuições de cada área e da convergência de idéias, de forma a facilitar a compreensão da instituição, melhorar a comunicação institucional e propiciar o cooperativismo e a integração de pessoas.

Pode-se considerar as realizações promovidas pelo GPI como precursoras desta atual proposta de criação de uma comissão responsável pela comunicação institucional.

Uma diferença básica entre aquela iniciativa e a atual está no fato de que não havia uma comissão direcionada e responsável pelos trabalhos, sendo que estes eram guiados essencialmente pelo interesse e comprometimento de cada um dos componentes do grupo. Além disso, o GPI tinha um caráter mais voltado à gestão e ao fluxo de informações e assim, procurava elaborar idéias mais abrangentes que as questões restritas à comunicação, ainda que tudo sempre intimamente relacionado à problemática do relacionamento, integração e comunicação entre áreas e entre as áreas e a Diretoria.

Após o término das atividades desse grupo não houve o surgimento de novas iniciativas com foco em comunicação no IFSC. A implantação de uma comissão direcionada aos problemas de comunicação institucional auxiliaria no desdobramento às necessidades dos clientes para as áreas relacionadas, com o retorno de indicadores de desempenho locais, estabelecendo um canal de comunicação e possibilitando comentários, reclamações e sugestões dos clientes finais e intermediários. Seria responsável também pelo marketing do Instituto, tornando cada vez mais atrativa a imagem do IFSC.

4.2 PROPOSTA

Tendo em vista a situação relatada no item anterior, nossa proposta consiste na criação de uma comissão permanente com o objetivo de gerenciar as atividades internas e externas de comunicação no IFSC.

Caberia à Comissão de Comunicação a elaboração, padronização, aplicação, avaliação e aperfeiçoamento de estratégias de comunicação institucional e de procedimentos de veiculação de informações ágeis e eficientes, direcionados aos usuários internos e externos ao IFSC. A jurisdição das ações da Comissão de Comunicação abrangeria os demais problemas de comunicação listados na metodologia e, desta maneira, estes poderiam ser atacados de forma mais rápida, coesa e eficiente.

A Comissão de Comunicação agiria em parceria e como uma extensão da Comissão de Gestão da Qualidade e Produtividade do IFSC e, portanto, obedeceria aos mesmos princípios da qualidade adotados quando da implantação deste programa no IFSC.

Além disso, a comissão, composta basicamente por servidores, trabalharia como um órgão centralizador de questões relativas à comunicação interna entre os setores/grupos e dos setores/grupos com a Diretoria do IFSC promovendo, desta forma, uma comunicação mais ágil e eficaz entre os servidores e a Diretoria.

A proposta visa a realocação ou contratação de um profissional da área de comunicação para atuar em um setor específico de Comunicação e Divulgação, órgão a ser criado com a finalidade de aplicar as decisões tomadas pela comissão, além de intermediar a comunicação entre os setores/grupos e a Diretoria.

Antes da efetiva criação da Comissão de Comunicação, será necessário definir:

- quantos membros farão parte da comissão;
- se os membros serão nomeados ou eleitos por voto;
- se os membros da comissão serão rotativos. Se sim, qual o período de atuação dos membros da comissão.

4.3 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados são:

- definição de uma política de comunicação institucional com o objetivo de uniformizar e padronizar o fluxo da comunicação;

- ❑ difusão de informação entre os setores/grupos internos no IFSC;
- ❑ divulgação das atividades realizadas no IFSC à comunidade como forma de prestação de contas dos recursos investidos na Instituição;
- ❑ promover o acesso à informação institucional (procedimentos e normas administrativas) a todos os servidores do IFSC de forma clara e precisa;
- ❑ facilitar a comunicação das metas e diretrizes institucionais entre servidores e Diretoria;
- ❑ direcionar, de forma racional, os recursos utilizados e disponíveis para os serviços de comunicação (Internet, telefonia etc...)

5 CONCLUSÃO

Atingindo os resultados esperados com a efetiva criação da Comissão de Comunicação, poderemos notar um fortalecimento da imagem institucional mediante a opinião pública, transparência nas atividades desenvolvidas pelos setores/grupos e na comunicação com a Diretoria, economia nos recursos investidos para os serviços de comunicação.

REFERÊNCIAS*

- ADRIANA BEAL. Introdução a Gestão de Tecnologia da Informação. 5ª ed., dez/2003. Disponível em: <http://pesquisa.cbs.unc.br/gti_intro.pdf>. Acesso em: 15 maio 2006.
- ANA CLAUDIA BRAUN ENDO. A gestão da comunicação integrada em instituições de ensino confessionais sem fins lucrativos. Disponível em: <<http://www.comtexto.com.br/convicomcomartigodiversosAnaClaudia.htm>>. Acesso em: 15 maio 2006.
- COMISSÃO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE IFSC. Histórico. 1ª ed., mai/2006. Disponível em: <http://www.ifsc.usp.br/~qualidade/qp_historico.html>. Acesso em: 18 maio 2006.
- COMITÊ DE QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.cqgp.sp.gov.br>>. Acesso em: 17 maio 2006.
- COMPANHIA VALE DO RIO DOCE. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.cvrdo.com.br>>. Acesso em: 10 maio 2006.
- CORREIOS. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.correios.com.br>>. Acesso em: 10 maio 2006.
- EMBRAER. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.embraer.com.br>>. Acesso em: 10 maio 2006.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>. Acesso em: 10 maio 2006.
- HELOIZA DIAS DA SILVA. Políticas de Comunicação: o caso EMBRAPA. Disponível em: <<http://www.comtexto.com.br/convicomcaseHeloizaEmbrapa.htm>>. Acesso em: 15 maio 2006.
- INSTITUTO DE ASTRONOMIA, GEOFÍSICA E CIÊNCIAS ATMOSFÉRICAS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Boletim Informativo BIIAG. Número 10, Ano 5, Jan/Fev/Mar/2006.
- INSTITUTO DE ASTRONOMIA, GEOFÍSICA E CIÊNCIAS ATMOSFÉRICAS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Site Institucional. Disponível em: <<http://www.iag.usp.br>>. Acesso em: 03 maio 2006.
- MÁRCIO GONÇALVES. Quando a comunicação interna se torna uma ameaça. Disponível em: <<http://www.comtexto.com.br/convicomcomunicamarciogoncalvescominterna.htm>>. Acesso em: 15 maio 2006.
- MAURÍCIO STUDDT. A importância da comunicação e as relações com o público interno. Disponível em: <<http://www.comtexto.com.br/convicomcomunicamauriciostuddt.htm>>. Acesso em: 15 maio 2006.
- PETER F. DRUCKER. Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e prática. São Paulo: Pioneira, 1994.

* De acordo com:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ANEXOS

Anexo 1 – Boletim Informativo do Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas (BIIAG).

Anexo 2 – E-mail padrão da lista “Comunicado Geral” do IAG.

Anexo 3 – Divulgação de Eventos da USP, administrada pelo IAG.

Anexo 4 – Boletim informativo quinzenal “IFSC Comunica”.

Anexo 5 – IFSC em Números.

Anexo 6 – E-mail padrão da lista do “Comunicados IFSC”.

Anexo 7 – Seção de Eventos da página eletrônica do IFSC.

Anexo 8 – Diagrama de Ishikawa do projeto.

Anexo 9 – Matriz GUT para escolha do projeto.

Anexo 10 – Formulário 5W2Hs do projeto.

ANEXO 2

Data: Mon, 15 May 2006 15:47:05 -0300 

[Cabeçalho Completo](#)

De: "[Comunicado geral](#)" <comunicado@adm.iag.usp.br>   

Responder a: "Cristiane Souza" <cristiane@adm.iag.usp.br>

Para: undisclosed-recipients ;

Assunto: Convite - XI Simpósio de I.C. do IAG

[Todos os Anexos](#)

Prezados(as) Senhores(as),

A Diretoria e a Comissão de Pesquisa do IAG/USP têm a satisfação de convidá-los(as) para o **XI Simpósio de Iniciação Científica**, que será realizado nos **dias 18 e 19/05** p.f., a partir das 9h, no Auditório Principal – Bl. G.

O Simpósio contará com a participação dos alunos de Iniciação Científica do Instituto, bolsistas e não bolsistas. O objetivo deste é valorizar e incentivar as atividades desenvolvidas pelos alunos de graduação.

Anexo 2: Programação_IC2006.jpg (220KB) [Disco Web](#) 0-



A Diretoria e a
Comissão de Pesquisa do IAG
têm o prazer de convidar
toda a comunidade para o
**XI Simpósio de
Iniciação Científica**

18/05

9h00 - Abertura
Local: Auditório Principal - Bloco G

9h30 - Palestra: Mudanças Globais, Protocolo de Kyoto - e o Brasil com isso?
Local: Auditório Principal - Bloco G



Em um futuro não distante virão Mudanças Globais. Nelas surgem os cenários de um novo clima na Terra. O quadro é complexo, as questões do Meio Ambiente caminham juntamente com as questões econômicas e sociais. Que histórico temos para entender estas relações, revendo o passado e olhando para o futuro?

Prof. Dr. Humberto Ribeiro da Rocha
Depo de Ciências Atmosféricas do IAG-USP
Pesquisador integrante do Experimento de Grande Escala da Biosfera-Atmosfera na Amazônia (LBA) e do Programa Biota Fapesp

11h30 - Sessão de Painéis
Local: Prédio Principal - 1º andar

19/05

9h00 - Exposição: Documentos Históricos do Prof. Dr. Abraão de Moraes
Local: Portaria do Prédio Principal



12h00 - Sessão de Painéis
Local: Prédio Principal - 1º andar

15h00 - Entrega dos prêmios aos vencedores dos melhores trabalhos
Local: Auditório Principal - Bloco G



ANEXO 3

Data: 13 May 2006 03:59:06 -0000 
De: [Lista Eventos <listaeventos@usp.br>](mailto:listaeventos@usp.br) 
Responder a: Lista Eventos <listaeventos@usp.br>
Para: eventos-l@listas.usp.br
Assunto: Divulgação de eventos na USP

Para deixar de receber noticias sobre eventos na USP, utilize a pagina
http://www.usp.br/cce/formularios/des_eventos.php

*

Para divulgar eventos a serem realizados na USP, utilize a pagina
http://www.usp.br/cce/formularios/div_eventos.php

Serão realizados na USP os seguintes eventos:

Nome: I Seminário de Metodologia do Ensino de Educação Física
Área: Educação
Local: FE
Data: 04 - 05 de julho de 2006
URL: <http://www.fe.usp.br>

Nome: Mostra de Cinema Árabe
Área: Letras
Local: FFLCH
Data: 31 de maio - 14 de junho de 2006
URL: <http://www.fflch.usp.br/eventos>

Nome: Simpósio Tradução e Percepção: Ciências Sociais em diálogo
Área: Antropologia, Sociologia
Local: FFLCH
Data: 22 - 26 de maio de 2006
URL: <http://www.lisa.usp.br/simposio>

Nome: Aplicação e Interpretação do Princípio da Precaução na União Européia
Área: Economia e Direito
Local: FEA
Data: 23 de maio de 2006
URL: <http://www.fundacaofia.com.br/pensa/cedeo/>

Receba, através de email, noticias dos eventos da USP cadastrando-se na pagina:
http://www.usp.br/cce/formularios/ins_eventos.php



Boletim Informativo do IFSC / USP - nº16 - 16 a 30/junho/98

Editorial

A partir deste número do IFSComunica passamos a divulgar notícias de caráter científico. O objetivo é oferecer um espaço aos colegas do IFSC para divulgar seus trabalhos de pesquisas, por exemplo, trabalhos em andamento, resultados recentes, novidades científicas, novos projetos de pesquisas, etc.. Para iniciar este tipo de divulgação apresentamos uma notícia sobre a disponibilidade, no Grupo de Polímeros, de técnica de medida do perfil de carga espacial em isolantes e uma segunda notícia de resultados do trabalho teórico no tema "Filtrando Spins?".

Deixamos o convite para que os colegas contribuam para esta divulgação com o objetivo de dar conhecimento a comunidade do IFSC das nossas atividades de pesquisa e eventualmente incentivar e aumentar a colaboração científica entre os grupos de pesquisa do IFSC.

Prof. Dr. José Alberto Giacometti

ÁREA CIENTÍFICA

Sistema de medida do perfil de carga espacial em material isolante polimérico

No Grupo de Polímeros "Prof. Dr. Bernhard Gross" está em operação o sistema de medidas do perfil de cargas espaciais em materiais isolantes pelo método do pulso eletro-acústico. Amostras com formato de filmes de espessuras da ordem de 100 μ m podem ser estudadas com a resolução

da ordem de 3 μ m.

A medida obtida mostra o perfil da carga espacial no volume da amostra. Para se utilizar este sistema a amostra deve ser preparada sem defeitos físicos: como bolhas de ar, irregularidade na espessura, presença de materiais aglutinados, etc.. O sistema foi desenvolvido

na Universidade de Nagoya no programa de doutorado (JICA) tipo sanduíche de Jorge Tomioka, orientado do Prof. Giacometti.

Cabe salientar ainda que, o sistema é o primeiro e único existente no país que permite a medida direta do perfil de carga espacial em materiais isolantes.

ANEXO 5



**UNIVERSIDADE
DE SÃO PAULO**
Instituto de Física de São Carlos

O IFSC EM NÚMEROS 2005

DADOS GERAIS:

O Instituto de Física de São Carlos (IFSC) foi criado através da Resolução Reitoral N.º 4077, de 17 de maio de 1994, quando se deu o desdobramento do Instituto de Física e Química de São Carlos (IFQSC) criado em 28 de dezembro de 1971, através do Decreto N.º 52.850.

O IFSC conta com dois Departamentos: o de Física e Informática (FFI) e o de Departamento de Física e Ciência dos Materiais (FCM).

Área Edificada:	16.190,25m ²
Área Edificada da Biblioteca	1.536,00m ²
Área Verde:	2.043,48m ²

DOCENTES: 63

Homens	55
Mulheres	08
Dedicação em tempo integral (RDIDP)	58
Turno completo (RTC)	04
Tempo parcial (RTP)	01

Professores Titulares	12
Professores Associados	19
Professores Doutores	32

FUNCIONÁRIOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS: 147

Homens	94
Mulheres	53

Nível Superior	39
Nível Técnico	87
Nível Básico	21

Número de treinamentos financiados pela Comissão T&D	77
--	----

GRADUAÇÃO:

<i>Cursos oferecidos e alunos matriculados:</i>	
Bacharelado em Física (no. de vagas=40)	194
Licenciatura em Ciências Exatas-noturno (no. de vagas=50) Novos Cursos, a partir de 2006	247
Física Computacional (no. de vagas=40)	
Ciências Físicas e Biomoleculares (no. de vagas=40)	
Alunos Formados em 2005	
Física	16
Ciências Exatas*	21
Bolsas de Iniciação Científica concedidas	
Número de bolsas do PIBIC/CNPq/USP:	33
Número de bolsas FAPESP:	25

PÓS-GRADUAÇÃO:

<i>Cursos oferecidos e alunos matriculados:</i>	
Mestrado	
Física Básica	19
Física Aplicada	31
Interunidades em Ciências e Engenharia de Materiais**	38
Doutorado	
Física Básica	26

Física Aplicada	70
Interunidades em Ciências e Engenharia de Materiais**	37
Títulos Outorgados (2005)	
Mestrado	
Física	18
Interunidades**	11
Doutorado	
Física	21
Interunidades**	16
Conceito CAPES:	
Física	07
Interunidades**	04

PÓS-DOCTORAMENTO

Número de pós-doutorandos	42
---------------------------	----

PRODUÇÃO CIENTÍFICA DOS DOCENTES DO IFSC: 1053

Trabalhos publicados no Brasil	470
Trabalhos publicados no Exterior	583

ATIVIDADES CULTURAIS E DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA:

Cursos oferecidos à comunidade	09
Escolas oferecidas à comunidade	03
Seminários oferecidos à comunidade	18
Projetos de extensão	11
Serviços à comunidade	80

BIBLIOTECA:

Livros	24.690
Teses	1.611
Títulos de periódicos	296
Fascículos de periódicos	154.500
Número de consultas	60.210
Número de empréstimo	29.359
Frequência	98.212

INFORMÁTICA:

Número de Computadores	721
Número de impressoras	217

LABORATÓRIOS:

Laboratórios de Ensino	30
Laboratórios de Pesquisa (FFI)	19
Laboratórios de Pesquisa (FCM)	16

PROGRAMAS DE CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

USP Recicla:	
Número de canecas duráveis distribuídas	220
Número de caixas para coleta de papel	45
Papel coletado para reciclagem	4.766kg
PURE (Programa de Uso Racional de Energia)	
PURA (Programa de Uso Racional de Água)	
Programa Tarifador (Telefonia) economia de 20% em 2005	

INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Avenida Trabalhador São-carlense, 400 - CEP 13566-590 - SÃO CARLOS - SP.
Telefone: (16) 3373-9758
Fax: (16) 3371 3365
www.if.sc.usp.br
e-mail: dirifsc@ifsc.usp.br
Dezembro/2005

* Unidades envolvidas no Curso Interunidades de Graduação em Ciências Exatas: Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC), Instituto de Física de São Carlos (IFSC) e Instituto de Química de São Carlos (IQSC).

** Unidades envolvidas no Curso Interunidades de Pós-Graduação em Ciência e Engenharia de Materiais: Escola de Engenharia de São Carlos, Instituto de Física de São Carlos e o Instituto de Química de São Carlos.

ANEXO 6

Subject: Manutenção no roteador de borda do CCE

Body Text Variable Width

Instituto de Física de São Carlos
Comunicados IFSC Universidade de São Paulo

Scnfor Data: quarta-feira, 10-Mai-2006
e-mail nr: 082/2006

Manutenção no roteador de borda do CCE

Hoje, dia 10 de maio de 2006, o CCE substituirá o roteador de borda, em virtude dos problemas de roteamento que estão ocorrendo. A janela de manutenção ocorrerá das 19h às 23h, ou seja, durante este período poderemos ficar sem acesso a Internet.

Atenciosamente,
Scnfor

IFSC - USP - Instituto de Física de São Carlos - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://www/noticias/Gera_Eventos.msql

Google Pesquisa Liberar pop-ups Verificar Opções

Home Administração Departamentos Pessoal Pesquisa Graduação Pós-Graduação Extensão Serviços Notícias Links Busca

Instituto de Física de São Carlos

Universidade de São Paulo

Eventos

Eventos Programados

- » CBAB - Biologia Estrutural e Química Medicinal no Planejamento de Novos Fármacos - 22 de maio a 2 de junho de 2006
- » 1ª Escola Avançada de Óptica e Fônica (EAOF) - 07 a 10 junho de 2006
- » VI Escola Avançada de Física - EAF 2006 - 23 a 30 de Julho
- » 3º Simpósio Brasileiro em Química Medicinal - 12 a 15 de novembro de 2006

Colóquios e Palestras

- » Programa "Ciência às 19 horas" - terça-feira de cada mês (de Março a Junho e de Agosto a Dezembro)

Seminários

- » Não há seminários cadastrados no momento.

Defesas

- » Defesa de Doutorado - Silmar Antonio Travain - 19-Jun-2006

Eventos realizados

- » Colóquio IFSC: "Elementar minha cara particular" - 12 de maio de 2006
- » Colóquio IFSC: "Avaliação de propriedades espectroscópicas para o desenvolvimento de novos materiais laser" - 28 de abril de 2006

Ver todos eventos e notícias

Intranet local

ANEXO 8

ANEXO 9

ANEXO 10