

Práticas de Gestão Aplicadas no Setor de Comunicação de um Instituto de Pesquisa

SOARES, Wellington Antonio

Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear (CDTN/CNEN/MCT)
Chefe do Serviço de Negócios e Comunicação
Caixa Postal 941 – Bairro Pampulha
30123-970 Belo Horizonte, MG
soaresw@cdtn.br

1 INTRODUÇÃO

Os setores de comunicação de institutos de pesquisa da área nuclear em geral trabalham com recursos financeiros limitados, uma vez que não possuem orçamentos próprios e têm que competir, muitas vezes, com verbas alocadas para as áreas técnicas da instituição. Na realidade, os recursos destinados à comunicação são vistos como despesas e não como investimentos. Assim, ela não é considerada como parte da ação estratégica das instituições. Aos poucos recursos, soma-se também o reduzido número de pessoas para atuar nessa área. Principalmente no caso de um setor de comunicação com pequeno número de pessoas, as práticas de gestão têm de estar muito bem estabelecidas, para que possam atender com sucesso às demandas imprevistas que, muitas vezes, só são conhecidas em cima da hora ou com pouco tempo disponível para realizá-las.

Práticas de gestão e padrões de trabalhos estabelecidos de cima para baixo, por si só, nada garantem se não forem incorporados na tarefa diária de cada componente de uma equipe de trabalho. A participação de cada servidor na definição e implantação de práticas de gestão e padrões de trabalhos relativos às suas atividades é importante, pois com essa ação, cada ator envolvido se sentirá co-responsável pela definição dos caminhos que deverá seguir na busca da excelência. Nos últimos anos, o Serviço de Negócios e Comunicação do CDTN (NC), responsável pelas ações de comunicação do Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear (CDTN) vem seguindo essa trilha.

Desde 2000, a direção do CDTN vem procurando implantar melhorias na gestão da instituição, com base nos critérios do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), participando efetivamente do Projeto Excelência na Pesquisa Tecnológica da Abipti (2000 a 2003 e 2005), ou mesmo participando do Prêmio Mineiro da Qualidade (PMQ) em 2003 e 2005. Para o sucesso de busca de excelência, é necessário que cada célula que componha a instituição alinhe suas práticas de gestão à orientação da mesma. O trabalho de alinhamento no NC começou em 2000, quando o setor ainda chamava-se Serviço de Relações Institucionais.

Nesse trabalho, são descritas as práticas de gestão implantadas no NC, no período de 2000 a 2005. Apesar de o NC ter dois processos principais, “negócios” e “comunicação”, o foco do trabalho, em termos de resultados, concentra-se nesse último, para o qual se teve infra-estrutura necessária para gerar ações que dependiam basicamente do próprio setor. São apresentados ainda marcos importantes que mostram a evolução das práticas e resultados de indicadores, acompanhados em sua maioria, desde o ano de 2000.

2 PRÁTICAS DE GESTÃO

O Serviço de Negócios e Comunicação utiliza os sistemas computacionais do Centro - *PautaRel* e *Publicações CDTN* - como instrumentos auxiliares no seu processo de gestão. O *PautaRel*, idealizado pelo autor desse artigo, permite o agendamento da pauta para reuniões e registro de relatório de reuniões. O sistema *Publicações CDTN* registra as publicações dos vários setores do CDTN e é utilizado pelo NC como *benchmarking* interno.

2.1 Prática de reuniões

Toda terça-feira útil, das 9 às 11 horas, está prevista uma reunião ordinária no NC, sendo a geração da pauta feita pela chefia no sistema *PautaRel*, no máximo até na tarde da segunda-feira anterior. Cada servidor do setor pode inserir itens na pauta reunião, se necessário. Da pauta, constam itens a serem discutidos e respectivos detalhamentos, de modo que os participantes possam se preparar com a devida antecipação para a reunião. Após a criação da pauta de reunião, a chefia envia e-mail a todos os servidores do setor. Os resultados da reunião são registrados no sistema *PautaRel* pela secretária do setor e revisado pela chefia. No final de cada semestre, a chefia do setor contabiliza o número de reuniões havidas e faz ainda uma estatística dos temas tratados nas reuniões, de modo a mapear os mais freqüentes e verificar se foram esses que geraram os resultados mais expressivos do setor.

Indicadores: Número de reuniões; Mapa de temas abordados nas reuniões

2.2 Prática de avaliação dos servidores

Os servidores da CNEN são avaliados duas vezes ao ano (julho e dezembro), com base nas atividades e metas estabelecidas no início do ano e em fatores de avaliação de desempenho e registrados no Contrato de Trabalho Anual (CTA). A equipe do NC é avaliada com base em fatores de desempenho que tentam incorporar expectativas do cliente, como – Atendimento ao Cliente, Comunicabilidade, Cooperação, Dedicção ao Trabalho, Iniciativa e Criatividade, Gestão da Organização, Produtividade, Qualidade do Trabalho, Responsabilidade, Gestão de Conflitos, Liderança e Tomada de Decisão [3]. Os quatro últimos fatores aplicam-se somente à chefia do setor. A avaliação dos servidores com base no cumprimento de valores organizacionais, traduzidos nos fatores de desempenho acima listados.

No NC, a participação nas reuniões do setor é uma atividade que consta no CTA de cada servidor e recebe uma pontuação proporcional à participação. Além disso, faz parte desse CTA a elaboração de relatórios semestrais de atividades, insumos básicos do processo de avaliação. Esses relatórios são evidências de que os servidores dispõem para questionar as pontuações recebidas, quando for o caso.

Indicadores: Número de relatórios elaborados; Índice de presença em reuniões do NC.

2.3 Prática relativa à disseminação da informação

Em 2001, o NC criou um link na *Intranet* do CDTN, onde disponibilizava as palestras ou documentos gerados pelo setor, bem como informações sobre o projeto Excelência da Abipti. Posteriormente, esse link, denominado *Disseminação da Informação*, foi incorporado ao Canal NC, novo instrumento de interação do setor com o Centro.

Faz parte também do CTA de cada servidor do NC a tarefa de elaborar relatório após a participação em treinamentos, cursos e congressos, internos ou externos. Com essa ação busca-se registrar informações de interesse da coletividade. Uma cópia desses relatórios é enviada a Biblioteca do CDTN e as informações básicas sobre cada documento e respectivo autor passam a constar do sistema "*Publicações CDTN*".

Indicadores: Número de documentos disponibilizados no Canal NC, em Disseminação da Informação; Número de documentos registrados no sistema Publicações CDTN.

2.4 Processos, atividades e indicadores relativos à comunicação

Como mencionado anteriormente, o foco deste trabalho é a comunicação. As atividades desta área são: a) Relações Públicas - receber estudantes e público no Centro, bem como ministrar palestras em escolas; b) Comunicação Visual – cuidar da criação gráfica e utilização correta da logomarca; c) elaboração do jornal *CDTNuclear*, do jornal mural *Ponto Informativo* e do Boletim Eletrônico, *CDTNotícias*; d) Manutenção de conteúdo da *Intranet* do CDTN; e) Elaboração de sinopse eletrônica, com triagem de informações de interesse imediato para a instituição, a partir de boletins eletrônicos externos enviados ao NC; e) Promoção de eventos internos ou participação em eventos institucionais externos. Essa definição consta do documento elaborado em 2004 [4], que foi o documento base, a partir do qual foi construído o conteúdo do Canal “*Negócios e Comunicação*” na *Intranet*.

Na Tabela 1, são apresentados os indicadores utilizados nas principais atividades do processo “comunicação”:

Tabela 1 – Práticas de gestão relativas ao processo comunicação no NC.

Prática	Produto	Indicador	Responsável	Frequência de apuração
Comunicação interna	<i>Ponto Informativo</i>	Nº de edições	Jornalista	Semestral
	<i>CDTNotícias</i>	Nº de edições	Jornalista	Semestral
	<i>Sinopse eletrônica</i>	Nº de edições	Chefia do NC	Semestral
Comunicação externa	<i>CDTNuclear</i>	Nº de edições	Jornalista	Semestral
	<i>Releases para imprensa.</i>	Nº de citações nos meios de comunicação	Chefia do NC	Semestral
Programação visual	Criações gráficas	Nº de pelas gráficas criadas	Stela D' Áurea	Semestral
Relações Públicas	Visitas ao Centro, palestras, eventos de difusão de C&T.	Nº de escolas atendidas	Carla Ferreira Castro/ Paulo Ney de Araújo Barros	Semestral
		Nº de atendimento a escolas públicas e particulares		
		Nº total de atendimento a estudantes		
Eventos	Eventos institucionais	Nº de eventos realizados	Zulmira Bonela	Semestral

Imagem institucional

A participação do CDTN na Expociência/SBPC em Cuiabá foi um marco importante no processo de início de registro de informações necessárias para avaliação da imagem institucional da instituição [1]. Nessa linha de atuação, foi registrada também a participação do CDTN, em 2004, na Semana Nacional de C&T, incorporando os eventos *Ciência na Rodoviária* e o *CDTN Portas Abertas* [2]. Em 2005, foi elaborado um documento com as evidências relativas à divulgação do nome do CDTN nos meios de comunicação e em websites de instituições.

Indicadores: Número de diferentes Websites que divulgaram o nome do Centro; número de citações do nome do Centro em websites; número total de citações em meios de comunicação (TV's, rádios, jornais).

2.5 Medição da satisfação dos beneficiários de ações de difusão de C&T

De modo a melhorar o atendimento a estudantes, são distribuídos questionários para avaliação. A partir de 2003, passou-se a solicitar das escolas um compromisso formal de devolução dos questionários, como condição para visitar o Centro. Quatro questões típicas constam desse questionário, buscando avaliar o desempenho no atendimento, com foco em: primeiro contato; recepção; deslocamentos pelo centro; e visita aos laboratórios. Campos para comentários e sugestões também fazem parte desse formulário. As notas variam de 1 a 6, sendo que 1 corresponde a MAU e 6 a MUITO BOM.

Indicadores: Eficiência na devolução dos questionários (nº de questionários devolvidos/ nº de questionários entregues); Nota global de avaliação recebida.

3 MARCOS IMPORTANTES DA COMUNICAÇÃO NO CDTN

A seguir são relatados marcos importantes na comunicação interna e externa do CDTN, que traduzem a evolução de práticas de gestão da comunicação ao longo dos anos de 2000 a 2005.

Catálogo de produtos (2000)

Em 2001, com o objetivo de se estabelecer uma melhor interação com os clientes potenciais, foi criado um catálogo de produtos, a partir de uma intensa interação do NC com as áreas técnicas do CDTN, buscando as informações básicas necessárias.

Criação de logomarca (2001)

Em 1977, o então Instituto de Pesquisas Radioativas passou a chamar-se Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear (CDTN) e até 2000 não tinha nenhuma logomarca. Dentro do aprendizado do autor no projeto Excelência, a primeira ação concreta foi a condução do processo de criação de uma logomarca para o Centro, sendo escolhida pelos servidores do CDTN, em processo de votação, dentre propostas apresentadas por firmas e por alguns servidores da casa. A logomarca foi posteriormente registrada no INPI e seu manual de utilização encontra-se disponível no Canal NC, na *Intranet*.

Boletim eletrônico *CDTNotícias* (2001)

Tendo sido dada prioridade à comunicação interna, foi criado em 2001, pela jornalista Maria Neves, o instrumento institucional de divulgação interna na forma eletrônica chamado *CDTNotícias*, com edição sob demanda.

Documento “Informações Institucionais” (2002)

O processo de elaboração do Relatório de Gestão, no âmbito do projeto Excelência da Abipti, permitiu a construção de um perfil consolidado, que em 2001, juntamente com alguns resultados de indicadores da instituição, se constitui em um encarte editado por ocasião dos 50 anos do Centro, denominado “Informações Institucionais”, que durante algum tempo foi o documento de apresentação do CDTN em interações com clientes e instituições visitadas.

Jornal Mural *Ponto Informativo* (2002)

Dando continuidade ao processo de melhoria na comunicação interna, foi criado em 2002, pela jornalista Maria Neves, o jornal mural *Ponto Informativo*, cujo nome foi registrado junto ao INPI. É um instrumento, de edição semanal, para interação com o público interno, fixado junto ao relógio de ponto de cada prédio.

Retomada do evento CDTN Portas Abertas (2003)

Tendo sua última edição em 1999, o *CDTN Portas Abertas*, evento anual que mostra a instituição para a sociedade, foi retomado em 2003, em novo formato, sendo o atendimento aos estudantes realizado nos próprios locais de trabalho dos servidores ou nos laboratórios. O novo formato adotado foi aprovado e continua nesse mesmo modelo.

Jornal impresso CDTNuclear (2004)

Uma vez consolidada a comunicação interna, as ações se dirigiram para a comunicação externa, que foi contemplada com a criação do jornal impresso, *CDTNuclear*, com edição bimestral, com uma tiragem de dois mil exemplares, pela jornalista Maria Neves.

Sinopse eletrônica (2004)

A partir de 2004, a chefia do NC passou a internalizar as informações sobre Ciência e Tecnologia e sobre outros temas de interesse para a comunidade do CDTN, por meio da *Sinopse Eletrônica*, construída a partir de boletins eletrônicos externos encaminhados ao NC.

Definição de Missão, Visão 2007, Valores e Processos do NC (2004)

Em 2003, foram definidos a missão, visão e valores organizacionais para o NC, com a participação de todos os seus servidores, tendo por base as diretrizes gerais do CDTN e as oportunidades para melhorias detectadas em anos anteriores. Os processos principais e de apoio do setor foram reestruturados, sendo as práticas de gestão e respectivos padrões de trabalhos descritos por cada servidor, no que dizia respeito a cada atividade individual [6]. Os indicadores de cada prática foram extensivamente discutidos no grupo e muitos deles, conforme pode ser observado no item resultados, vêm sendo registrados desde 2000.

Missão: “Divulgar as atividades do Centro e aplicações da energia nuclear, promovendo a realização de negócios e o fortalecimento de parcerias”

Visão: “Ser referência, até 2007, no âmbito do CDTN, na utilização de práticas de gestão em todos os seus processos”.

Valores organizacionais: Comportamento ético, atuação com responsabilidade, valorização do cliente, zelo pela imagem do Centro, compartilhamento de conhecimento.

Uma clara delimitação dos processos inerentes ao setor foi feita, de modo a definir as práticas de gestão e respectivos padrões de trabalho e também as pessoas responsáveis por cada uma dessas práticas. Os processos principais do setor foram definidos como “Negócios” e “Comunicação” e o processo de apoio incluiu “Secretaria” e “Gerência do NC”.

Criação do Canal NC – Intranet do CDTN (2004)

Uma vez consolidadas as informações básicas necessárias ao processo de gestão do NC, com definição de perfil, processos, atividades, missão, visão, valores organizacionais, corpo e competências de servidores do setor, clientes internos e externos, fornecedores internos e externos e partes interessadas, foi criado na Internet do CDTN o Canal “Negócios e Comunicação”.

Participação em grandes eventos de difusão de C&T (2004)

A participação do CDTN na Expociência/SBPC 2004, em Cuiabá, foi um importante marco no processo de registro histórico da participação do Centro em grandes eventos institucionais. Foi a primeira vez em que fez tal tipo de registro, contendo informações

completas, com fotos, indicadores de resultados da área de comunicação e sugestões de oportunidades para melhorias [1].

A participação do CDTN na primeira e segunda Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, em 2004 e 2005, respectivamente, foi também marco relevante no processo de documentação da participação em eventos, relatando inclusive a articulação com outras instituições difusoras de C&T [9,10].

Aprovação de projeto de fomento para difusão de C&T (2004)

Em dezembro de 2004, o CDTN teve aprovado junto a Fapemig, em parceria com a Associação Comercial de Minas (ACMinas), o projeto “Energia Nuclear – exposições itinerantes”, com objetivo da difusão de Ciência e Tecnologia junto a escolas públicas do segundo grau na região da grande Belo Horizonte. Em 2005, foram realizadas quatro exposições itinerantes, atingindo um público de 2470 estudantes.

Ação pró-ativa na comunicação externa (2005)

Em 2004, com a chegada de novas jornalistas para o NC, em regime de meio-expediente, houve uma ação mais pró-ativa na interação com os meios de comunicação, resultando em varias matérias e divulgação do nome do CDTN em websites de instituições. Iniciou-se, então, nesse ano, a monitoração da divulgação externa, no sentido de se levantar informações para quantificar o conhecimento da imagem institucional do Centro. Em 2005, fez-se um trabalho extensivo de monitoração e as evidências de divulgação da imagem do Centro fazem parte de documento elaborado com essa finalidade [5].

Reestruturação do *Canal Notícias* na Intranet do CDTN (2005)

A distribuição da *Sinopse Eletrônica* era feita por meio de e-mail encaminhado a todos os servidores do Centro. Alguns servidores manifestaram-se satisfeitos com o recebimento maciço de informações sobre Ciência e Tecnologia. Entretanto, outros manifestaram-se insatisfeitos com o volume de informações recebidas por e-mail. Em 2005, visando conciliar os dois interesses, foi remodelado, sob orientação do NC, o *Canal Notícias* na *Intranet* do CDTN, que passou a ser o repositório de notícias de interesse para o público interno e que eram distribuídas pela *Sinopse Eletrônica*. O Canal passou também a ser local de armazenamento do *CDTNoticias*, *CDTNuclear*, *Ponto Informativo*, *Clipping* de notícias enviado diariamente pela Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento da CNEN, à qual o Centro está subordinado.

4 RESULTADOS DE INDICADORES RELATIVOS A PRÁTICAS DE GESTÃO DO NC

A seguir, são apresentados resultados de alguns dos indicadores utilizados para monitorar as práticas de gestão descritas no item 2. Infelizmente, ainda não se dispõe de processo de *benchmarking* para os indicadores apresentados. Somente para o indicador relativo a informações fornecidas pelo sistema “*Publicações CDTN*” é que se dispõe de valores comparativos no âmbito interno.

Prática de reuniões

Na Figura 1, são apresentados os resultados relativos ao número de reuniões no setor, em cada ano. Como o sistema *PautaRel* foi implantado em 2004, dispõe-se somente de resultados relativos a dois períodos subseqüentes. O número de reuniões em 2005 diminuiu em razão do grande número de eventos não previstos que aconteceram e nos quais o NC teve participação efetiva, prejudicando a realização de algumas reuniões ordinárias.

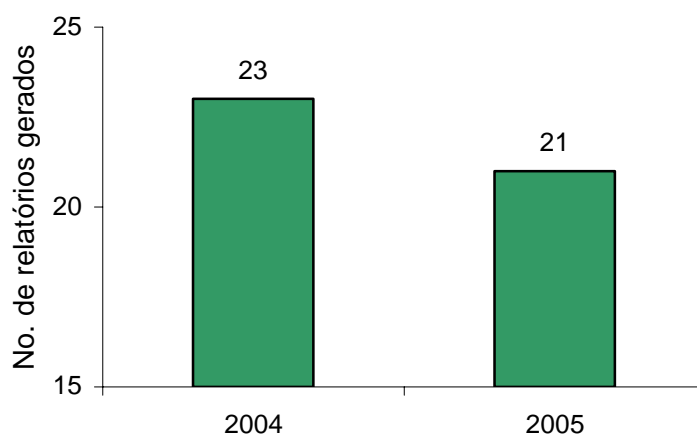


Figura 1 – Contabilização do número de reuniões registradas no sistema *PautaRel*.

A Tabela 2 é também um instrumento utilizado para mapear a frequência de temas discutidos nas reuniões do NC.

Tabela 2 – Estatística de assuntos tratados nas reuniões do NC em 2005.

Ordem	Tópico abordado na reunião	Frequência
1	Leitura do relatório da reunião anterior e aprovação	19
2	Reuniões preparatórias para eventos diversos	16
3	<i>Intranet</i>	14
4	Exposições itinerantes	12
5	CTA	8
6	Planejamento do NC	7
7	Infra-estrutura do NC	7
8	Práticas de gestão do NC	6
9	Análise crítica	5
10	Campanha de divulgação do SGQ (Qualidade)	5
11	<i>CDTNuclear</i>	4
12	Comunicação Social	4
13	Relato de participação em eventos	4
14	<i>CDTN Portas Abertas</i>	3
15	Oficina de Divulgação Científica	3
16	Propriedade Intelectual	3
17	Pessoal	3
18	Materiais de divulgação	3
19	Políticas para o CDTN e para o NC	2
20	<i>Ponto Informativo</i> do CDTN	2
21	<i>CDTNotícias</i>	1
22	Treinamento de pessoal	1
23	Seminários de avaliação de fim de ano	1
24	Tarefa - Negócios	1
25	Fornecedores do NC	1

Prática de disseminação da Informação

Em geral o número de publicações do NC está diretamente relacionado com a participação em eventos. Como em 2005, em razão de limitações em recursos, os servidores fizeram poucas viagens. Assim, em 2005, houve um menor número de publicações quando comparado com o ano de 2004.

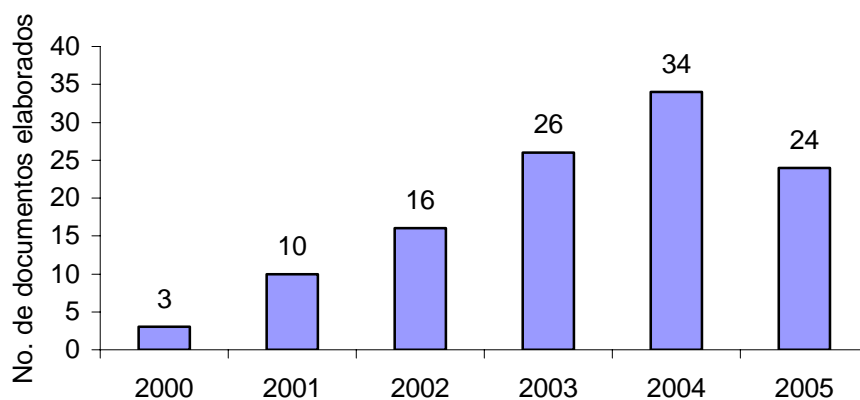


Figura 2 – Número de documentos do NC registrados no sistema “Publicações CDTN”.

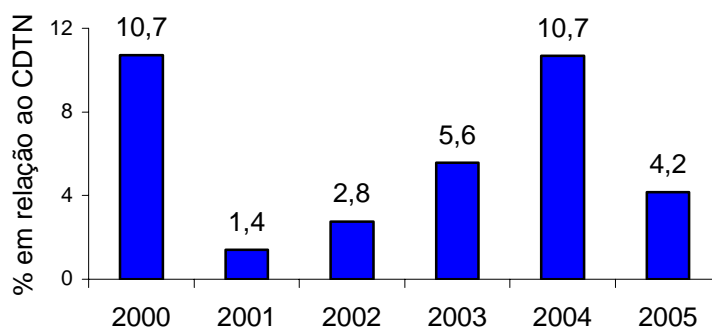


Figura 3 – Comparação dos resultados de registro de documentos pelo NC no sistema “Publicações CDTN” com os totais do CDTN.

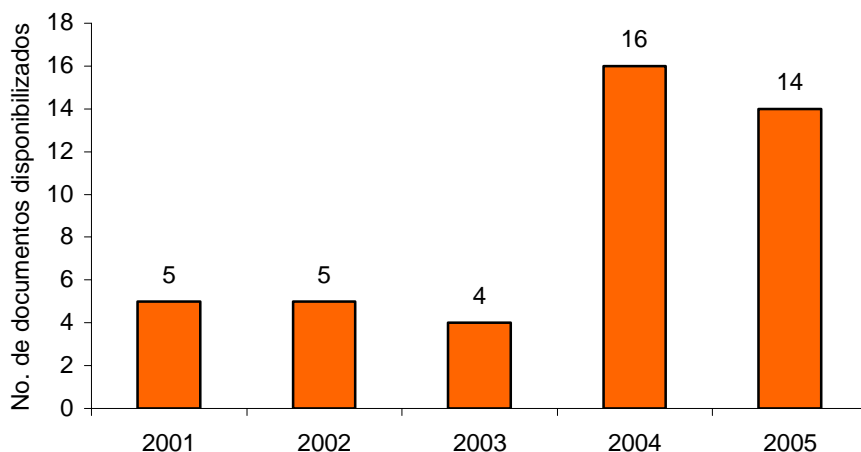


Figura 4 – Número de documentos disponibilizados no link “Disseminação da informação”.

Comunicação interna

No período de 2000 a 2004, contava-se com uma única jornalista do quadro efetivo. Na Figura 5, observa-se que houve um aumento no número de veículos de comunicação para uma única jornalista, o que provocou uma redução relativa nos resultados individualizados dos indicadores de comunicação interna. Entretanto, conseguiu-se manter o número global de resultados de todos os veículos. Em 2005, os resultados relativos ao *CDTNoticias* e ao *Ponto Informativo* foram gerados pelas jornalistas Nétali Leite, no primeiro semestre e Luciana Rocha no segundo.

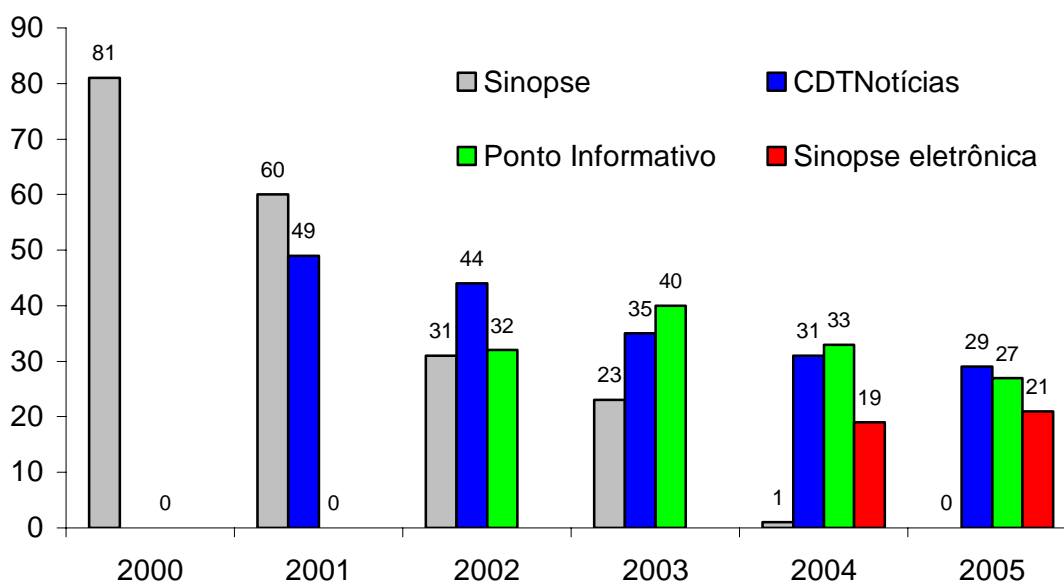


Figura 5 - Resultados de indicadores relativos aos veículos de comunicação interna.

Os indicadores da comunicação interna mostram um patamar constante, apesar da perda da jornalista efetiva e do trabalho com jornalista terceirizada.

Comunicação externa

Em 2004 foram elaboradas quatro edições do *journal CDTNuclear*. Esse mesmo número foi editado em 2005.

Atendimento a escolas e estudantes

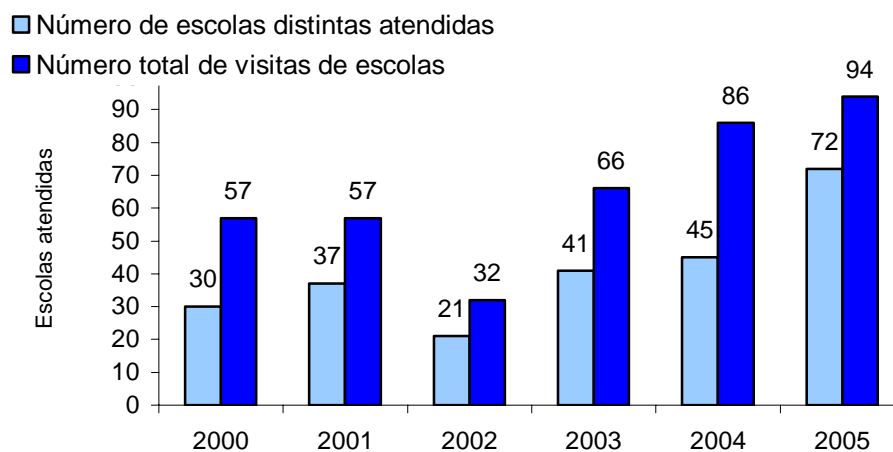


Figura 6 - Evolução do número de escolas atendidas nos últimos seis anos.

Na Figura 6, mostra-se a evolução do atendimento a instituições de ensino, onde constata-se um crescimento no número total de instituições atendidas.

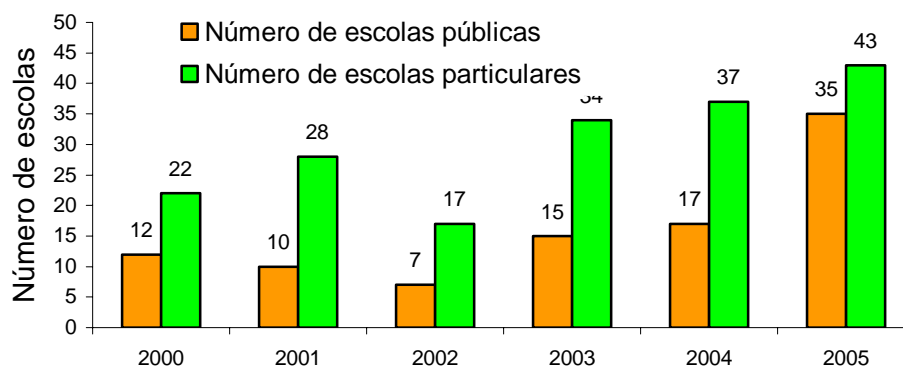


Figura 7 – Contabilização do atendimento a escolas públicas e particulares.

Constata-se, na Figura 7, que no período de 2000 a 2005, o atendimento predominante de escolas particulares, pois estas têm mais facilidade de visitar o Centro ou mesmo porque possuem auditórios maiores para receber palestras. Verifica-se, entretanto, na Figura 8, que em 2005, houve uma reversão nessa tendência, em termos de número total de alunos atendidos, onde os das escolas públicas ultrapassam os de escolas particulares. Esse processo de reversão foi provocado pelo projeto “Energia nuclear – exposições itinerantes”, idealizado pelo autor desse artigo, com essa finalidade.

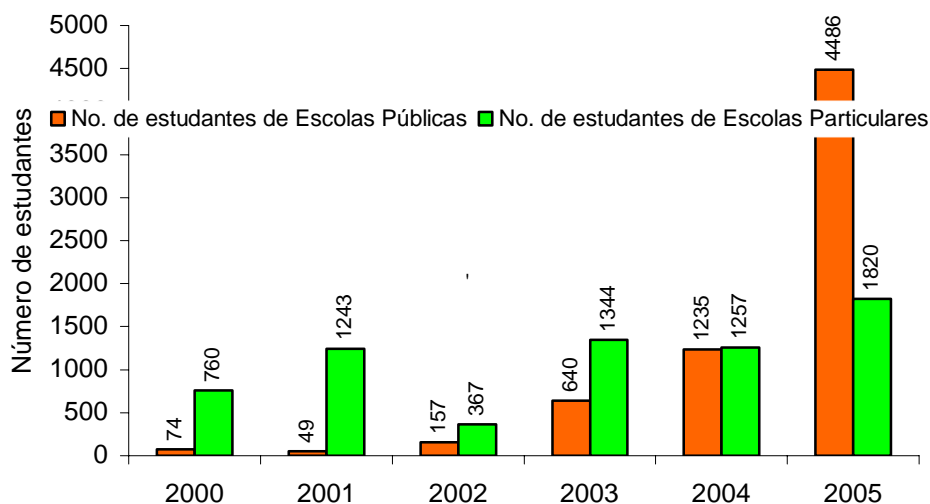


Figura 8 – Evolução do número de atendimentos a estudantes de escolas públicas e particulares.

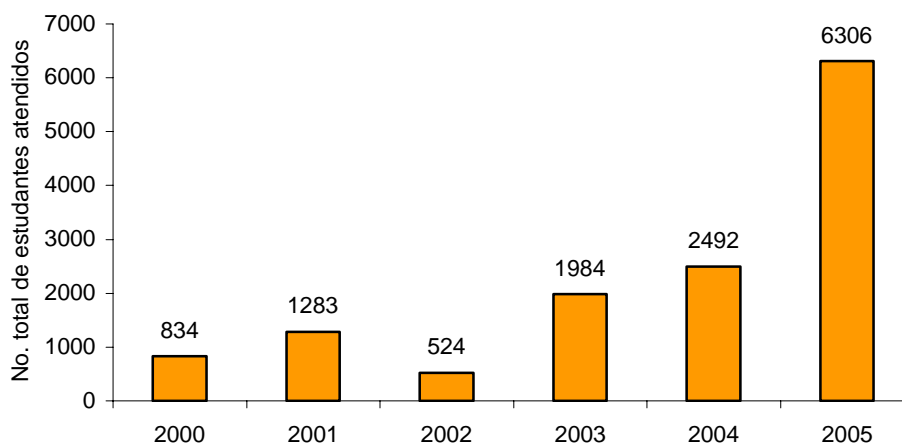


Figura 9 – Contabilização dos totais de estudantes atendidos em cada ano.

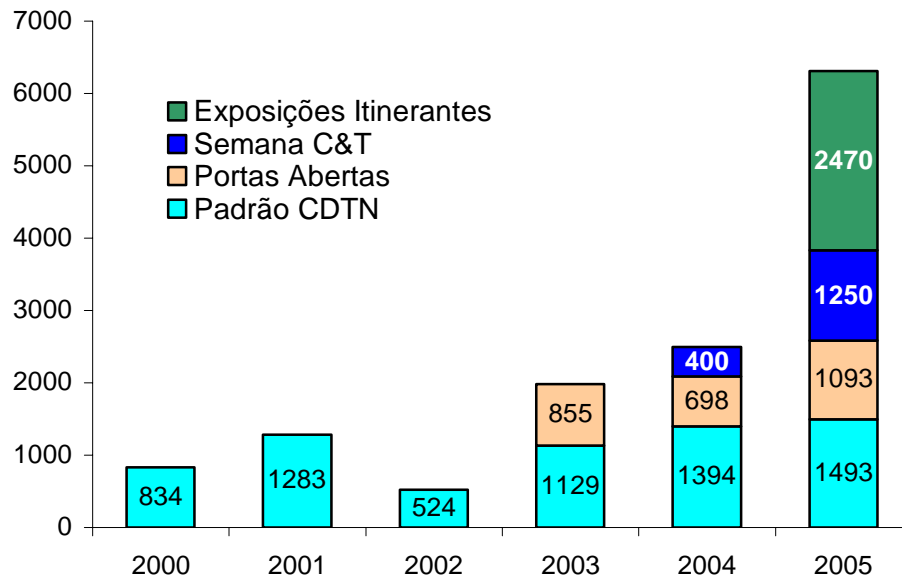


Figura 10 - Evolução do número total de estudantes atendidos, agrupando diferentes formas de atendimento.

Avaliação da satisfação dos beneficiários da difusão de C&T

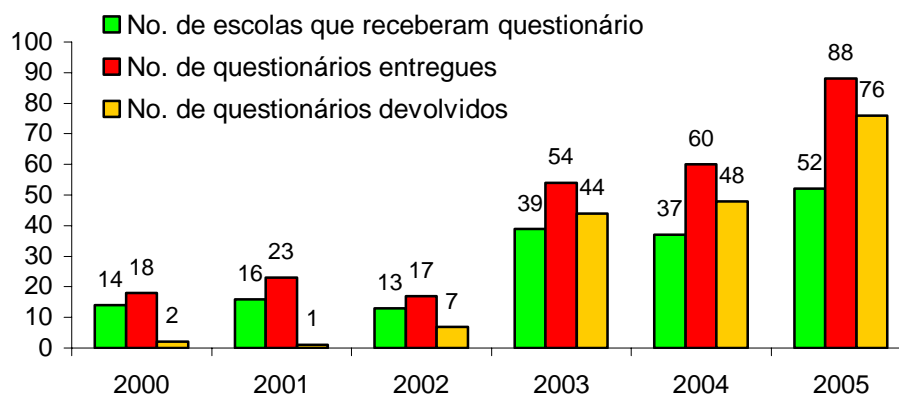


Figura 11 – Controle da distribuição e devolução dos questionários de avaliação.

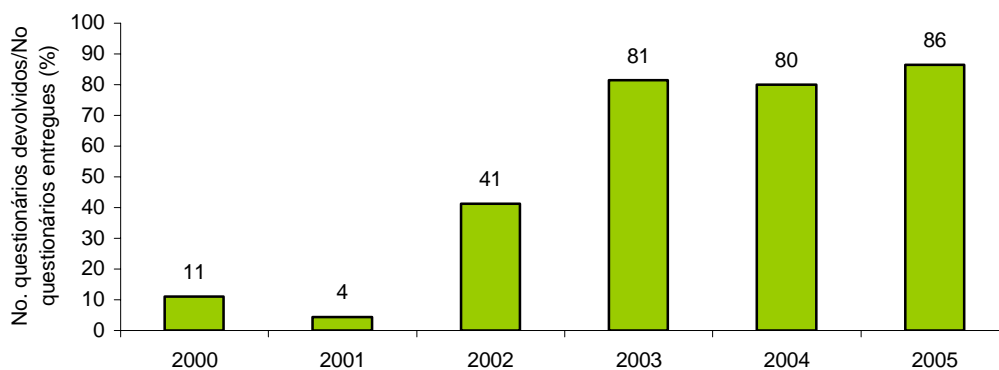


Figura 12 – Efetividade na devolução dos questionários.

Na Figura 12, observa-se que ao longo dos anos conseguiu-se melhorar a efetividade no recebimento dos questionários de avaliação do atendimento a estudantes, no processo de difusão de Ciência e Tecnologia.

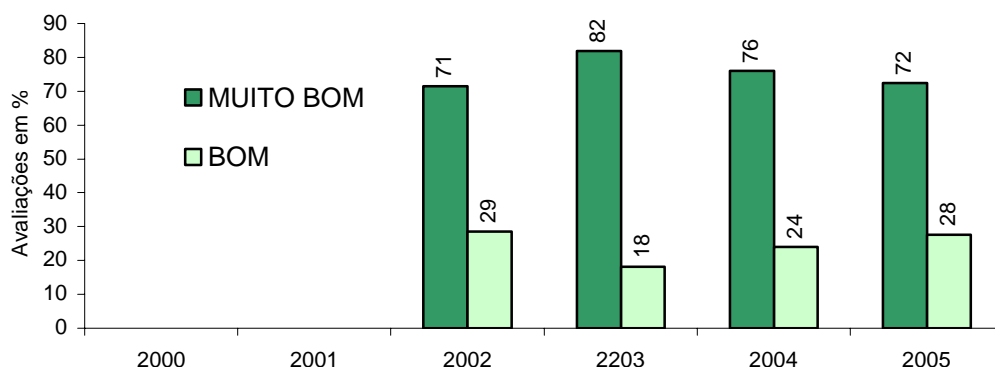


Figura 13 – Resultados da avaliação global do atendimento.

Na Figura 13, mostra-se a evolução da nota global atribuída aos atendimentos, no período de 2002 a 2005, mostrando que as avaliações recebidas variaram entre BOM e MUITO BOM (5 e 6) em uma escala de notas variando de 1 a 6.

5 CONCLUSÕES

O autor considera que a criação da logomarca para o CDTN, em 2000, foi um marco inicial importante no processo de início de busca da consolidação da identidade visual do Centro.

O conhecimento adquirido pelo autor, no Projeto Excelência na Pesquisa Tecnológica da Abipti, no período de 2000 a 2004, foi fundamental na implantação das práticas de gestão no NC, com base nos Critérios de Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), contando com o engajamento da equipe de trabalho.

O registro e análise dos resultados em cada ano têm facilitado o planejamento estratégico da comunicação para o ano seguinte e auxiliado o gestor no encaminhamento de novos pleitos da comunicação à Direção do Centro.

Exemplo dessa ação foi a não descontinuidade nas atividades de comunicação social em razão da saída da jornalista efetiva do quadro do NC, em 2003, cujos trabalhos foram assumidos e executados por profissional terceirizado, em regime de meio expediente.

Os marcos ilustrados neste trabalho mostram que houve uma evolução significativa nos processos relacionados à comunicação no CDTN.

Em 2004, o setor de comunicação do CDTN atuou de forma pró-ativa, buscando e aprovando recursos de fomento junto a Fapemig. Em 2005, novas jornalistas terceirizadas, uma no primeiro e outra no segundo semestre, tiveram ação intensa em relação à interação com os meios de comunicação, resultando na divulgação da imagem do CDTN em várias ocasiões.

Os indicadores de comunicação mostram um aumento no número de escolas e estudantes atendidos no Centro, nas próprias escolas ou em eventos com ações de difusão de C&T, abrangendo em 2005 um maior número de estudantes de escolas públicas. Observa-se, ainda, um elevado grau de satisfação dos beneficiários dessas atividades.

As práticas de gestão implantadas no NC, com base no modelo de excelência do PNQ, facilitaram o trabalho do setor, bem como a quantificação de suas atividades. O setor pode agora com facilidade e rapidez informar a instituição sobre as ações de comunicação, quantificando resultados de veículos de comunicação e número de pessoas atingidas por ações de difusão de C&T e ainda mapear a divulgação da imagem institucional.

AGRADECIMENTOS

O autor agradece a todos os colegas do Serviço de Negócios e Comunicação do CDTN, que entenderam a importância de buscar a excelência nas práticas de gestão do setor, facilitando o trabalho de liderança. Os agradecimentos vão também para colegas de vários setores do CDTN que contribuíram significativamente como integrantes da força de trabalho do NC, ministrando palestras, orientando estudantes em visitas ao Centro ou recebendo-os nos laboratórios ou atuando em eventos externos, como os eventos Ciência na Rodoviária e Exposições Itinerantes. Agradecimentos ainda à comunidade do CDTN, a responsável maior pela geração de resultados, o insumo fundamental a área de comunicação. Agradecimentos a Paulo Ney de Araújo Barros, pela revisão do texto final.

Agradecimentos à Fapemig, pelo apoio ao Projeto “Energia Nuclear – Exposições Itinerantes” e à ACMinas, parceiro imprescindível na aprovação do projeto, responsável pelo recorde do CDTN no atendimento a estudantes no processo de difusão de C&T.

REFERÊNCIAS

1. SOARES, W. A., *Participação da CNEN na Expociência/56ª SBPC, em Cuiabá – MT*. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2004. 21 p. (CDTN RD NC 06/04).
2. SOARES, W. A., *Participação do CDTN na Semana Nacional de Ciência e Tecnologia em 2004 – MT*. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2004. 43 p. (RD-NC-009/04).
3. SOARES, W. A., *Processo de avaliação dos servidores do Serviço de Negócios e Comunicação no Segundo Semestre de 2004*. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2004. 21 p. (RD-NC-013/04).
4. SOARES, W. A., *Definição do perfil organizacional do Serviço de Negócios e Comunicação*. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2004. 18 p. (NI-NC-002/04).
5. SOARES, W. A., *Coletânea de evidências relativas à divulgação da imagem do CDTN em 2005*. Belo Horizonte; Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear, 2005. 46 p. (NI-NC-001/05).