

Comunicação

Compromisso de todos nós



Embrapa



Comunicação

Compromisso de todos nós

Brasília, DF
1997

Exemplares desta publicação podem ser solicitados à:

Embrapa

Assessoria de Comunicação Social
SAIN Parque Rural, Av. W/3 Norte (final)
CEP 70770-901 – Brasília, DF
Fone: (061) 272-1519
Fax: (061) 347-4860

Coordenação e Texto
Assessoria de Comunicação Social

Assessoria
Julio Lobos Consultores – Instituto da Qualidade

Arte e Revisão
Embrapa Produção de Informação

Tiragem
10.000 exemplares

Ilustrações
Alexandre de Figueiredo Falcão

Colaboração
Renato Cruz Silva

Todos os direitos reservados

É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou qualquer meio, sem permissão por escrito da Embrapa, na forma da Lei.

Introdução

Desde sua criação, em 1973, a Embrapa desenvolveu milhares de pesquisas que ajudaram o País a produzir alimentos em maior quantidade e de melhor qualidade. Hoje, os resultados do trabalho desenvolvido pela Empresa chegam à mesa de todos os brasileiros e contribuem para a melhoria de sua qualidade de vida.

A Embrapa cumpre um importante e reconhecido papel diante da sociedade. Para melhor desempenhá-lo, vem ampliando sua atuação, fortalecendo parcerias com a iniciativa privada e intensificando as relações com os diversos setores da sociedade.

Para criar e manter estas relações, a Empresa está se transformando também internamente, modernizando sua administração e seus processos. Agora, as mudanças chegaram à Comunicação. É hora de informar com precisão, ouvir opiniões, aumentar a satisfação dos clientes, mudar atitudes e participar mais, para que a Embrapa se torne mais forte e mais competitiva.

Essas mudanças não podem passar despercebidas porque dizem respeito a todos nós. Por isso, é importante conhecermos um pouco mais sobre este assunto.

Sumário

O que é comunicação?	7
Por que a comunicação é tão importante?	10
Quem é responsável pela comunicação?	14
Como a Política de Comunicação pode ajudar?	17
Quais são os valores da nossa comunicação?	18
De que forma a Embrapa se comunica?	20
Qual a receita para se comunicar bem?	22



O que é comunicação?

A comunicação faz parte do nosso dia-a-dia, na Embrapa.

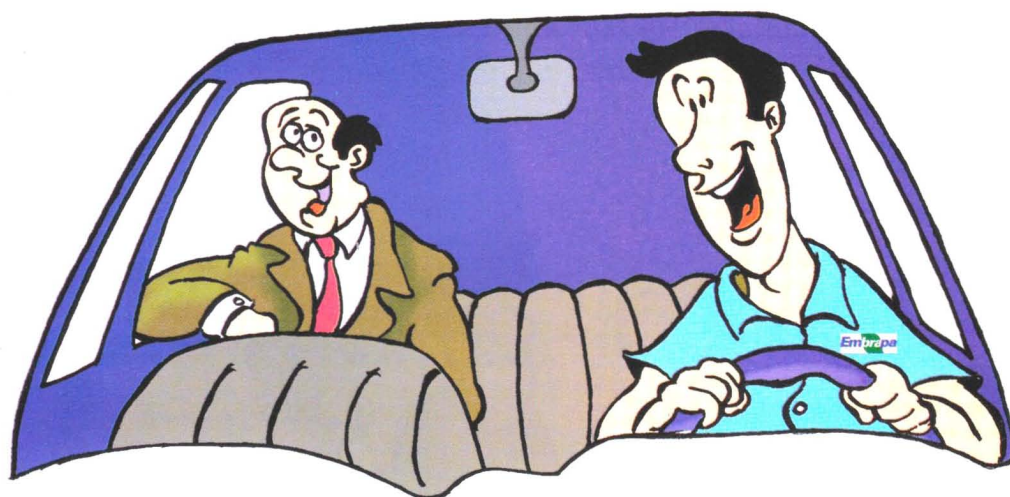
Estamos sempre nos comunicando quando prestamos uma informação, atendemos alguém ao telefone, colocamos um aviso no mural, transmitimos um recado ou participamos de uma reunião.



Vejamos outros exemplos:

- Um pesquisador apresenta os resultados de sua pesquisa num congresso.
- Uma Instrução de Serviço publicada no BCA modifica os procedimentos de trabalho de uma unidade.
- Um chefe e seu subordinado discutem a melhor maneira de cumprir uma tarefa.

- Um operário de campo troca idéias com um técnico sobre a melhor maneira de preparar um experimento.
- Um motorista conversa sobre seu trabalho com um visitante que foi buscar no aeroporto.



Essas situações têm algo em comum: em todas elas uma mensagem foi passada para alguém. Mas, será que foram compreendidas?

Ao se comunicar, uma pessoa compartilha, com outras, uma informação, uma idéia, que vai sendo melhor compreendida à medida que o diálogo acontece.

Portanto, comunicar não é apenas o processo de transmitir informações. É muito mais do que isso.

Comunicar é conseguir que alguém...

- ***ouça quando você tem algo a dizer;***
- ***leia com atenção o que você escreveu;***
- ***observe atentamente o que você está mostrando.***

***Enfim, comunicar é se fazer compreender.
É o compromisso que cada um de nós
tem em fazer o outro entender.***





Por que a comunicação é tão importante?

Todos sabemos o quanto a comunicação é importante na nossa vida pessoal. Ela nos ajuda a compreender melhor a visão do outro e a melhorar nossas relações com a família e com os amigos. Enriquece nossos conhecimentos e amplia nossa visão do mundo.

Da mesma forma, para uma empresa crescer e se desenvolver, e poder oferecer produtos e serviços cada vez mais adequados às necessidades da sociedade, precisa estar sempre trocando informações.

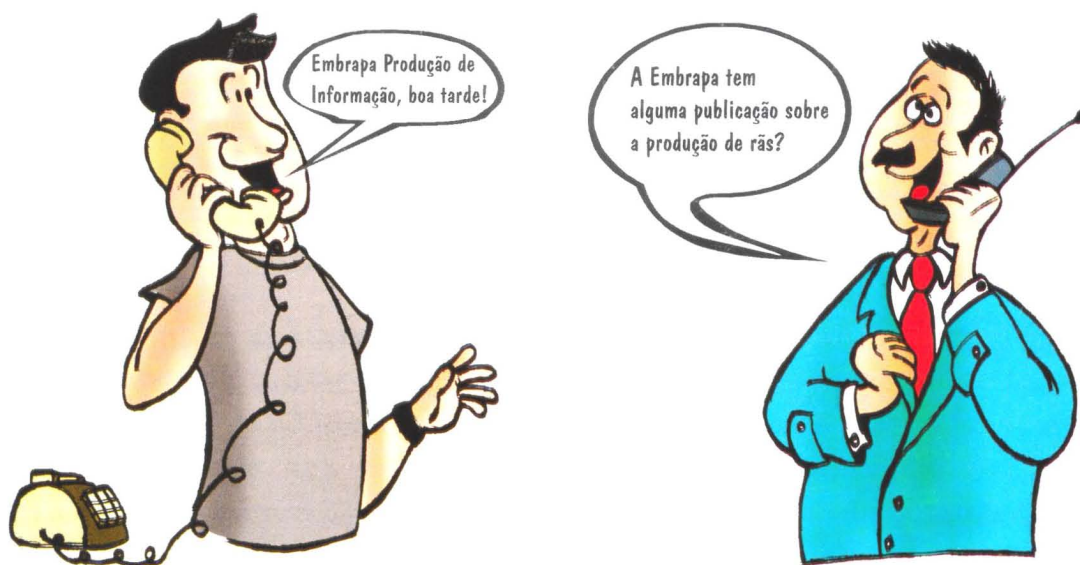
Quanto melhor esse processo de comunicação, mais dinâmica e eficiente será a empresa.

Uma boa comunicação no trabalho pode nos ajudar muito a:

- Melhorar o relacionamento entre os colegas, equipes e unidades.
- Buscar mais facilmente opiniões e idéias para melhorias.
- Transmitir mais claramente decisões ou mudanças.
- Manter todos nós, empregados, bem informados sobre o nosso trabalho, os objetivos e resultados da Empresa.



- Identificar mais precisamente as necessidades do mercado e a satisfação dos clientes.
- Estabelecer parcerias mais sólidas.
- Tornar um produto mais e melhor conhecido.
- Fortalecer a imagem da empresa.





Internamente, a comunicação torna o trabalho mais fácil e participativo, ajudando a empresa a atingir melhor seus objetivos.

- Colegas que trocam idéias realizam melhor e mais facilmente suas tarefas.
- Chefes que se comunicam bem têm suas mensagens compreendidas facilmente. E o serviço é bem feito logo da primeira vez.
- Uma equipe que conhece bem a empresa e seus objetivos trabalha mais satisfeita e interage melhor com parceiros e clientes.



Externamente, a comunicação fortalece a imagem da empresa e ajuda a conquistar novos aliados.

- O empregado que faz um atendimento gentil e atencioso deixa o cliente satisfeito. E ele vai falar sobre isso para outras pessoas.

- Uma sinalização interna bem feita facilita a orientação do visitante. E mostra que a empresa é organizada.
- Um folheto bem produzido informa melhor. E cativa o cliente.
- Uma exposição bem organizada atrai a atenção do visitante. E conquista sua simpatia.
- Um técnico que usa a linguagem adequada consegue se fazer entender. E nunca deixa o cliente em dúvida.



Como você pode observar, quando a comunicação é bem feita, o resultado para a Empresa é sempre positivo. E para que isso aconteça, temos que nos preocupar em saber se o que falamos, escrevemos ou mostramos está sendo compreendido pelas outras pessoas.



Quem é responsável pela comunicação?

Ao contrário do que muita gente pensa, comunicação não é tarefa exclusiva de alguns profissionais. Embora existam na Empresa setores responsáveis por facilitar os processos de comunicação, a eficácia da comunicação interna e externa **depende de todos nós**. É, portanto, um processo do qual todos devem participar.



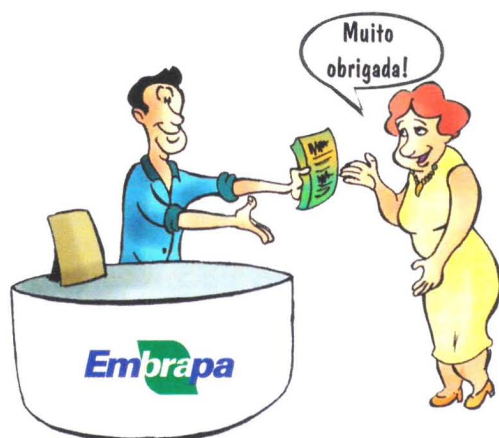
Na Embrapa, cada um de nós está sempre se comunicando, em diferentes situações e com os mais diversos públicos. Praticamos a comunicação a cada momento, com clientes, com fornecedores, com autoridades, com jornalistas, na relação entre chefes e subordinados, no contato com os colegas etc.

Um dos grandes segredos da comunicação é perceber que **cada um de nós** – dirigente, gerente, empregado – é parte integrante da Embrapa e representa a Empresa diante de seus públicos e da sociedade em geral. Ou seja, cada um é **responsável pela comunicação**.



Somos a Embrapa quando atendemos o telefone, participamos de um congresso, recepcionamos um visitante e, até mesmo, quando falamos sobre a Empresa com um vizinho ou com alguém desconhecido. Em todas as ocasiões, nossa forma de comunicar transmite uma imagem da Instituição.

A imagem de uma pessoa pode ser refletida num espelho ou registrada numa foto, mas a imagem de uma empresa fica na cabeça das pessoas a partir das ações de seus representantes, ou seja, **de todos nós**.



Assim, o conceito que é formado sobre a Embrapa é resultado não apenas da qualidade das pesquisas que realiza e dos serviços que presta, mas também da forma como se relaciona com o público e satisfaz as suas necessidades.

A essa altura, você já percebeu a onde queremos chegar. Você certamente tem mais poder do que imagina e a comunicação que você faz influencia, e muito, o destino da nossa Empresa.

Sabendo disso, a Embrapa definiu uma **Política de Comunicação** que vai nos ajudar a unir esforços e a integrar ações.



Como a Política de Comunicação pode ajudar?

A **Política de Comunicação** nos mostra como transformar a comunicação de todos nós numa ação organizada e integrada. Ela nos ensina a defender e valorizar a marca Embrapa. Também nos ajuda a ter um discurso coerente, para que a Empresa seja identificada da mesma maneira pelos seus diferentes públicos.

Além disso, estimula cada um de nós a sermos mais criativos, comprometidos e participativos, para que sejamos capazes de garantir à Embrapa maior eficiência, presença e transparência.





Quais são os valores da nossa comunicação?

A ***Política de Comunicação*** mostra também que existem valores que todos devemos considerar e incorporar ao nosso comportamento, para estabelecermos uma boa comunicação:

Transparência	mostrar à sociedade o que se faz e como se trabalha.
Atualidade	estar em dia com os acontecimentos da Empresa e com os meios modernos de comunicação.
Pró-atividade	procurar antecipar-se aos fatos e às exigências do mercado, estando sempre preparado para atendê-las.
Participação	estimular a troca de idéias e o envolvimento de todos.
Ética	basear-se na verdade e no compromisso com os cidadãos.
Profissionalismo	estar capacitado para desempenhar com qualidade cada tarefa.
Credibilidade	trabalhar para manter e reforçar a confiabilidade da Empresa perante seus clientes e a sociedade em geral.
Qualidade	buscar sempre padrões de excelência em nossas ações.

A partir desses valores, e para que cada um alcance as metas pessoais de boa comunicação, a política estabelece algumas **diretrizes** importantes, que devem ser seguidas por todos nós:

- **Fortalecimento da marca Embrapa** – cuidar da nossa marca porque ela é o símbolo que identifica e representa a Empresa. Ela transmite seriedade e competência.
- **Unicidade de discurso** – ter o mesmo conjunto de informações essenciais sobre as atividades da Empresa.
- **Interação com a sociedade** – transmitir essas informações para o maior número de pessoas e trazer para a Empresa tudo aquilo que a sociedade pensa sobre ela.
- **Qualificação da informação** – garantir que as informações transmitidas – para dentro e para fora da Empresa – tenham alta qualidade, sendo sempre corretas e completas.
- **Participação interna** – participar para garantir que a comunicação, no âmbito da Empresa, seja sempre a melhor possível.
- **Parceria** – conquistar parceiros na sociedade, para as atividades de comunicação da Empresa, minimizando custos e aumentando a eficiência.
- **Terceirização** – identificar que atividades de comunicação da Empresa serão mais eficientes se forem contratadas de fora.



De que forma a Embrapa se comunica?

A **Política de Comunicação** define seis situações de comunicação, em que normalmente estamos envolvidos. São elas:

- **Comunicação Administrativa**, que é aquela que se processa por meio de documentos e comunicados oficiais entre a direção da Empresa, chefias e empregados.
- **Comunicação Científica**, tão essencial para que a Empresa possa sempre estar criando novas tecnologias, e que normalmente ocorre entre os pesquisadores da Embrapa e os de outras organizações de ciência e tecnologia.
- **Comunicação Governamental**, que precisa ser muito cuidadosa, pois é feita com o Congresso, Governo e Judiciário, não só em Brasília, mas nos estados e municípios, sempre procurando defender os interesses da Embrapa e de seus empregados.
- **Comunicação Mercadológica**, aquela que ajuda a vender as tecnologias, produtos e serviços da Embrapa e a captar recursos para financiar nossas atividades. Ela cria responsabilidades legais muito grandes para todos nós.
- **Comunicação Social**, que, mediante ações de imprensa, relações públicas, propaganda e publicidade, permite a um grande número de pessoas acompanhar o nosso trabalho e formar uma opinião a respeito da nossa Empresa.

- **Comunicação para Transferência de Tecnologia**, que tem a responsabilidade de permitir que inúmeros tipos de profissionais conheçam, usem e consagrem as tecnologias da Embrapa.



Essas formas de comunicação apresentam diferenças marcantes. Cada uma delas é dirigida a um tipo de público, com objetivos específicos, e realizada por diferentes pessoas, mediante diversos meios.

Mas, todas elas precisam ser feitas com critério e responsabilidade para que se alcance os melhores resultados.



Qual a receita para se comunicar bem?

Infelizmente, não existe uma receita pronta. Cada comunicação é única. A **Política de Comunicação** aponta o caminho, mas é você quem tem que descobrir a melhor forma de se comunicar.

Para nos ajudar a cumprir com a nossa parte e para que todos na Embrapa possam fazer uma boa comunicação, a política define uma série de **Procedimentos de Comunicação**, que todos devem conhecer e consultar, e ainda criou quatro manuais específicos:

- **Manual de Identidade Visual**, que nos ajuda a usar, com critério, a marca Embrapa, valorizando a nossa Empresa.
- **Manual de Atendimento ao Cliente**, que nos mostra como praticar a excelência no atendimento.
- **Manual de Eventos**, que nos ajuda a organizar bem desde uma simples reunião de trabalho até um grande congresso.
- **Manual de Edição**, que nos orienta nos trabalhos de produção de um folheto, um livro, um vídeo, enfim, de qualquer peça de comunicação.

A **Política de Comunicação** estabelece, ainda, dois mecanismos muito importantes:

- O **Sistema Integrado de Comunicação – SIC**, pois é fundamental que todas as Unidades da Embrapa funcionem integradas, se ajudando mutuamente, trocando experiências, repetindo iniciativas bem-sucedidas e reduzindo custos.

- O **Comitê Assessor de Comunicação Empresarial – Cace**, que tem o importante papel de ajudar a melhorar a política e o desempenho da comunicação na Embrapa, a partir de sugestões de todos os empregados.

A Embrapa está acreditando na competência, na responsabilidade e na criatividade de cada um de nós.

Cada motorista, telefonista, pesquisador, campeiro, laboratorista, secretária, técnico tem a responsabilidade de ajudar a Embrapa a ser uma Empresa excelente em comunicação.



Veja algumas dicas de como ajudar a Empresa a se comunicar melhor:

- Informe e procure estar informado sobre o que ocorre na Empresa.
- Discuta com seus colegas como melhorar a comunicação no ambiente de trabalho.
- Procure sempre ser claro e objetivo ao transmitir informações.
- Certifique-se sempre de que a sua comunicação está sendo compreendida pelas pessoas com as quais está falando.

Lembre-se sempre de que, ao comunicar-se,
você é a Embrapa em pessoa.



Missão da Embrapa

Gerar, promover e transferir conhecimento
e tecnologia para o desenvolvimento sustentável
dos segmentos agropecuário, agroindustrial e florestal
em benefício da sociedade.



*Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Ministério da Agricultura e do Abastecimento*