

QUALIDADE NA COMUNICAÇÃO: A ORIENTAÇÃO COMO FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Jeverson Barbieri (expositor) e Edison Cardoso Lins (responsável). SAS - Serviço de Apoio ao Servidor/Reitoria/Unicamp.

Desde a sua criação, em 1991, o SAS (Serviço de Apoio ao Servidor), da Universidade Estadual de Campinas, através de seus boletins, vem procurando estabelecer uma forma eficiente de contato com os servidores da Unicamp. Obviamente, todo processo de comunicação, quando se inicia, enfrenta dificuldades de diversas naturezas, porém, quando esse órgão de comunicação se estabelece definitivamente e adquire uma imagem de confiança, tende a crescer e a ser procurado cada vez mais. O melhoramento da técnica, a busca constante por um visual de qualidade e um aprimoramento da linguagem utilizada tem sido o “norte” da equipe que trabalha o boletim “SAS Informa”, veículo que circula semanalmente com uma tiragem de 6 mil exemplares. Além disso, oferecer matérias que possam informar o leitor sobre as atividades que acontecem dentro do campus, fazendo com que ele passe a ter interesse sobre o nosso dia-a-dia. Porém, uma preocupação maior, além da informação propriamente dita, é a orientação sobre assuntos polêmicos, como direitos do consumidor, drogas, alcoolismo, stress entre outros. A Unicamp conta hoje, em seu quadro de pessoal, com aproximadamente 12 mil funcionários técnicos-administrativos e docentes, sendo que a eles estão ligados seus dependentes. Dentro dessa perspectiva, o SAS percebeu a fundamental importância de orientar as pessoas quanto à percepção dos problemas e à procura de uma solução. A resposta a esse estímulo tem sido positiva, o que pode ser observado pelo aumento de consultas feitas ao SAS. Os servidores buscam ajuda neste órgão, orientados em primeiro plano pelo veículo de comunicação, que cumpre assim seu objetivo. A próxima meta do SAS deverá ser atingida em breve, uma vez que o órgão será conectado à rede da universidade. O SAS terá um *site* dentro da rede e lá poderão ser acessadas todas as informações relativas ao órgão, inclusive o boletim “SAS Informa On-Line”, criando inclusive um canal de ligação com os servidores, que poderão, através de *e-mail*, enviar sugestões e receber respostas às suas dúvidas, descentralizando e agilizando o serviço de orientação. Planeja-se também, em decorrência do retorno positivo do atual boletim do SAS, expandir a ação rumo a produção de um jornal semestral e uma revista trimestral, sendo esta revista destinada a incentivar a produção cultural de segmentos da comunidade universitária, tais como teatro, tv, música, dança e cinema.

Palavras-chave:

- 1 - *Qualidade*
- 2 - *Comunicação*
- 3 - *Boletim*