

Plano de comunicação



2023

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
MISSÃO	3
PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA	4
PÚBLICO-ALVO	4
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
ÁREAS-CHAVE DE INTERVENÇÃO	4
MEIOS DE COMUNICAÇÃO/ FERRAMENTAS	4
MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA DIREÇÃO	6
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	6
ORGANOGRAMA DO AGRUPAMENTO.....	6
ORGANOGRAMA DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	8
PLANO DE COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	8
PÚBLICO-ALVO	8
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
ÁREAS-CHAVE DE INTERVENÇÃO	9
MODELO ORGANIZACIONAL	9
COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	10
GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM	10
PLANO DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA.....	10
COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO	11
AVALIAÇÃO	11

INTRODUÇÃO

A comunicação assume um papel fulcral numa organização escolar como o Agrupamento de Escolas de Valongo (AEV).

É necessário encontrar uma estratégia comunicacional que aproxime todos os atores. Como refere Penteadó (1997), “para que exista entendimento é necessário que se compreendam mutuamente indivíduos que se comunicam”. A figura 1, adaptada de Vanoy (1983), representa o processo da comunicação.

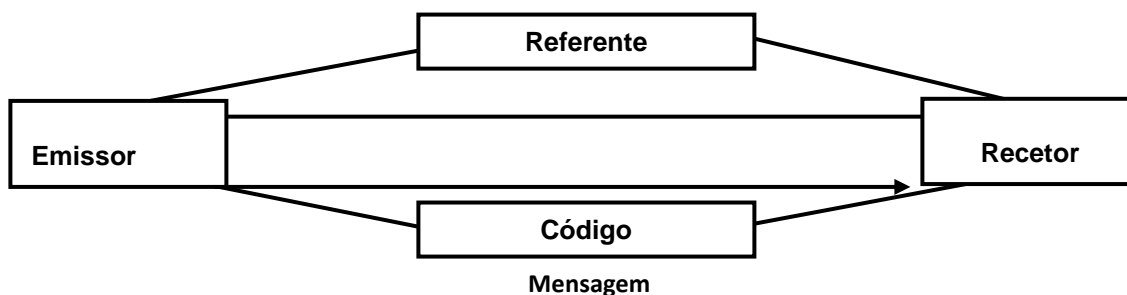


Fig. 1 Processo de comunicação

Uma comunicação eficaz garante uma interação positiva, reforçando o relacionamento interpessoal, de colaboração, respeito e confiança. Por outro lado, redes de comunicação mais eficazes conduzem a um melhor desempenho organizacional e a uma melhoria do serviço prestado.

A melhoria das estruturas de comunicação e da utilização das ferramentas de comunicação contribuem para um maior diálogo entre todos os elementos da comunidade e melhores mecanismos de envolvimento nas atividades do agrupamento, conduzindo à melhoria da ação e à promoção de estratégias que aumentam a participação.

A política de comunicação deve ser transparente, simples e de fácil execução, realista e reconhecida por todos. É também importante, identificar os suportes mais eficazes para tornar a comunicação uma ferramenta do dia-a-dia.

Desta forma, o Plano de Comunicação do AEV é um documento, simples e objetivo, que deve ser apropriado por todos os elementos da comunidade.

A nível interno, o plano de comunicação visa a eficácia e a qualidade do serviço prestado.

A nível externo, o plano de comunicação, valorizando a identidade e a imagem do agrupamento, desenhará uma proposta de valor adequada ao nosso público-alvo.

MISSÃO

O Plano de Comunicação do Agrupamento de Escolas de Valongo (AEV) visa definir um plano de comunicação eficaz, numa organização escolar baseada em princípios de qualidade e melhoria contínua, participação, implicação e compromisso, responsabilidade e trabalho de equipa.

O Plano de Comunicação Interna assegurará uma ação educativa de qualidade e elevados desempenhos de eficiência e eficácia do(s) serviço(s) prestado(s).

O Plano de Comunicação Externa conduzirá a uma melhor interação com os públicos-alvo, articulando a ação da escola com os stakeholders externos e, em última análise, a sociedade educativa.

PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA

PÚBLICO-ALVO

- Alunos/as
- Pessoal docente
- Pessoal não docente
- Pais e encarregados de educação

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Assegurar uma comunicação interna fluída
2. Garantir a celeridade e eficácia da informação
3. Articular a ação dos recursos humanos

ÁREAS-CHAVE DE INTERVENÇÃO

- Meios de comunicação /Ferramentas
- Mecanismos de interação entre a população escolar
- Comunicação entre os estabelecimentos escolares do AEV
- Articulação entre órgãos, estruturas e serviços

MEIOS DE COMUNICAÇÃO/ FERRAMENTAS

1 - Manual de acolhimento

Público-Alvo: População escolar em geral

No início de cada ano letivo é elaborado um manual de acolhimento que faz a apresentação da unidade orgânica, do pessoal docente e não docente, dos órgãos, estruturas e serviços, e dos seus principais procedimentos.

Facilita a integração dos novos elementos na comunidade escolar.

2 - **Email institucional - ...@esvalongo.org**

Público-Alvo: População escolar em geral

É atribuído a todos os elementos da comunidade escolar um email institucional que é o veículo de comunicação privilegiado, no AEV.

Procedeu-se à criação de grupos de endereços eletrónicos que otimizam a comunicação.

3 - **Portal do agrupamento – <https://aevalongo.dyndns.org>**

Público-Alvo: Comunidade educativa

É um elemento aglutinador e estruturante que tem uma função puramente informativa. Há facilidade de integração com outras plataformas alojadas noutras aplicações.

É através do portal que se faz o acesso à gestão dos sumários eletrónicos.

Portal do @luno (encarregados de educação):

- INOVAR
- SAE

4 - **Plataforma Moodle**

Público-Alvo: População escolar em geral

Permite a rápida circulação de informação e pode agilizar os processos mais burocráticos.

Para otimização desta ferramenta estão criadas disciplinas específicas, repositório de documentos e fóruns de discussão.

Podem ser criadas outras disciplinas de interesse para os diferentes setores da comunidade.

5 – **Afixação**

Público-Alvo: Comunidade educativa

É um meio de comunicação simples, de fácil gestão e adequado a todo o tipo de mensagens. Indicado sobretudo para informação sobre aspetos legais, convocatórias, avisos e atividades do agrupamento.

São locais de estilo (para afixação):

- Escola Secundária de Valongo: Sala de docentes, vitrines do pavilhão A, C e F;
- Escola Básica de Sobrado: Sala de docentes, placards do átrio central;
- Restantes escolas: Sala de docentes.

6 – **Folha Informativa**

Público-Alvo: População escolar

Transmite uma informação muito precisa e permite uma comunicação mais dirigida.

É mais utilizada para comunicação com o pessoal não docente.

7 - **Reunião**

É um dos meios mais eficazes para articular a ação dos elementos da comunidade.

A convocatória é prioritariamente enviada por email institucional e/ou por afixação.

São locais de estilo para as convocatórias de reuniões ordinárias:

- Plataforma *Moodle* e sala de docentes da escola sede
- Sala de docentes da respetiva escola para reuniões específicas desse estabelecimento escolar

As convocatórias são da responsabilidade do/a respectivo/a presidente da reunião.

O registo das ausências deve ser entregue, pelo/a presidente da reunião, nos serviços administrativos.

8 - Questionários

Público-Alvo: Comunidade educativa

Permite a expressão da opinião da comunidade escolar e/ou avaliar o grau de satisfação relativamente aos diferentes serviços.

9 – Focus group

Público-Alvo: Stakholders internos e externos

Visa a recolha de dados qualitativos através da interação do grupo sobre o(s) tópico(s) apresentado(s) pelo/a dinamizador/a do grupo de discussão.

É uma importante forma de “dar a voz” aos elementos da comunidade, permitindo a monitorização da ação e a sugestão de melhorias.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA DIREÇÃO

A comunicação da direção com a comunidade escolar faz-se através de:

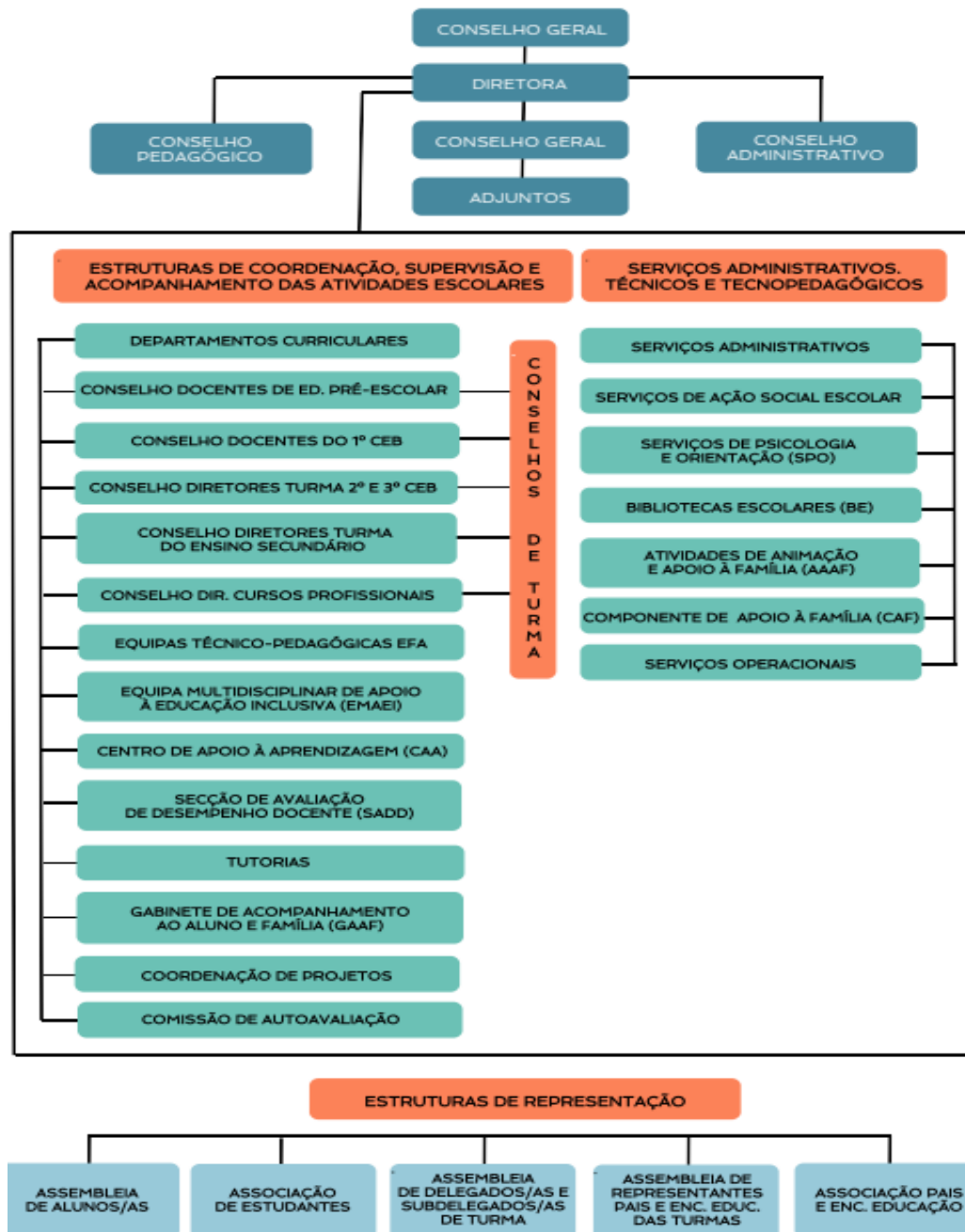
- Email institucional
- Disciplina da “Direção” na plataforma *Moodle*
- Contacto direto, por via telefónica, em situações com caráter de urgência
- Folhas informativas

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

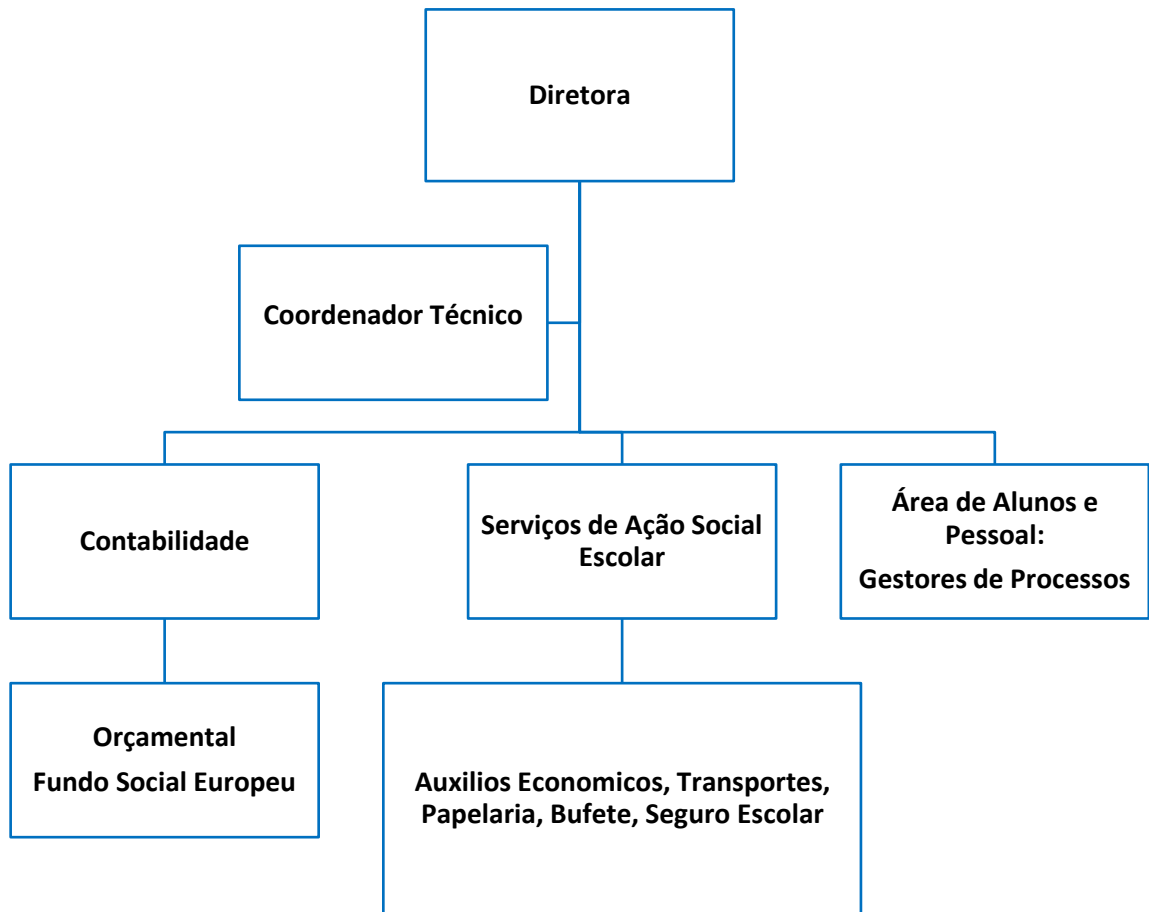
- Assuntos de interesse pessoal ou profissional do pessoal docente e não docente são tratados com o respetivo gestor de processo;

- Assuntos específicos de funcionamento da respetiva escola, estrutura ou departamento, nomeadamente relações de necessidade, são entregues, pelo responsável, nos serviços administrativos, na escola sede ou na Escola Básica de Sobrado.

ORGANOGRAMA DO AGRUPAMENTO



ORGANOGRAMA DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS



PLANO DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

PÚBLICO-ALVO

- Alunos/as
- Pais e encarregados de educação
- Pessoal docente
- Pessoal não docente
- Parceiros
- Comunidade

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Criar uma imagem de qualidade do agrupamento
2. Garantir uma política de transparência e comunicação com a comunidade
3. Aproximar as perceções de valor acrescentado do AEV por parte da própria comunidade escolar e da sociedade

ÁREAS-CHAVE DE INTERVENÇÃO

- Criação de uma imagem do Agrupamento de Escolas de Valongo
- Ligação de proximidade com o meio
- Comunicação mediática e publicitária
- Promoção e divulgação direta junto dos público-alvo
- Comunicação editorial
- Ampla utilização das novas tecnologias de informação e comunicação

MODELO ORGANIZACIONAL



Fig. 2 Modelo organizacional - Comunicação integrada

Comunicação integrada de marketing

- Definição do “mercado” do agrupamento
 - Quais as principais variáveis do meio onde os/as nossos/as alunos/as se movimentam
 - Como falar com os diferentes públicos-alvo
- Identificação da singularidade da nossa unidade orgânica
- Desenhar uma proposta de valor justa e que aproxime as fronteiras da perceção de mais-valia para o agrupamento e a sociedade
- Trabalhar os mecanismos de interação com a sociedade

- Comunicação integrada, de forma que as pessoas se envolvam com a “marca” que a nossa organização escolar pretende ser: pela qualidade da educação e formação que fazem de nós um agrupamento de referência

COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

- Portal do AEV
- Diversificação das publicações produzidas pelo agrupamento (newsletter periódica “*Vivências*”, boletim informativo do ensino profissional “*Profissionalizante*”, jornal escolar “*O Bugio*”, ...)
- Participação no Jornal da Educação de Valongo
- Blogs temáticos
- Diversificação das redes sociais disponíveis (Facebook, Twitter, Youtube, Google, LinkedIn, MySpace, Instagram)
- Dinamização de um canal interno de vídeo (criado em novembro de 2013)
- Utilização de tecnologias móveis (serviço automático de envio de SMS) para divulgação das atividades do agrupamento
- Órgãos de comunicação local e regional
- Auscultação sobre as expectativas dos diferentes públicos-alvo relativamente ao AEV
 - . Aplicação de questionários (online e/ou em papel), caixa de sugestões, entre outros
 - . Realização de *Focus group*
- Avaliação do grau de satisfação relativamente ao(s) serviço(s)

GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

- Professora Helena Castro, subdiretora - Coordenação
- Professor António Leão, adjunto da diretora – Responsável pelo Plano de Ação para o Desenvolvimento Digital do agrupamento (PADDE)
- Professor Fernando Leitão, embaixador digital do Centro de Formação da Associação de Escolas de Valongo e Santo Tirso (CFAE)
- Professora Carmen Figueira, coordenadora do Departamento de Informática e Tecnologias (DIT)
- Professor Fernando Ventura, coordenador do Centro Tecnológico Especializado de Informática

PLANO DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

A atuação célere e coordenada entre os diferentes agentes, em situação de emergência, é essencial para o controlo da situação e exige uma comunicação rápida e fluída.

Perante os vários cenários possíveis, torna-se essencial garantir que todos/as conhecem e se apropriaram dos procedimentos previstos e dos fluxos de comunicação entre os diferentes agentes da comunidade educativa, constantes do Plano de Segurança Interno de cada escola do agrupamento e do Plano de Contingência.

COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

- A comunicação deve seguir sempre os fluxos de informação definidos.
- Os canais de comunicação a utilizar serão adequados ao objetivo e urgência da comunicação/informação: *email*, SMS, portal do agrupamento, afixação de posters, cartazes ou outras publicações.
- Serão enviadas mensagens diretas, de acordo com os diferentes contextos e níveis de emergência, como por exemplo, orientações para o pessoal docente e/ou não docente, alterações à organização e funcionamento do AEV, aditamentos aos Planos de Contingência, etc.

AVALIAÇÃO

Será garantida uma monitorização regular e sistemática deste plano, que pressupõe o envolvimento e comprometimento dos diferentes setores da comunidade e a mobilização dos recursos humanos e materiais existentes.

A utilização do email institucional, o nº de acessos à plataforma *Moodle*, o nº de respostas aos questionários, online ou em papel, o nº de participantes nos fóruns de discussão, o nº de visitas ao portal do agrupamento, o nº de participantes nas atividades e eventos dinamizados, serão indicadores de medida. A avaliação da eficácia e do impacto do Plano de Comunicação será realizada quer a nível organizacional, quer a nível das equipas de trabalho, em articulação com a Comissão de Autoavaliação.