Jornal Mural "A informação perto de você "[1].

Claudia Regina Garcia[2]
Dra. Jussara de Araújo[3]
Universidade de Marília – Unimar – Marília/SP

Resumo

O artigo tem como objetivo apresentar um trabalho de endocomunicação realizado na Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp pela assessoria de comunicação em forma de jornal mural. A empresa em questão é pública, prestadora de serviços de saneamento básico e possui dezoito mil empregados com sede na capital do estado de São Paulo. Por meio de medidas adotadas pela assessoria de comunicação, o jornal mural tem demonstrado sua eficácia na veiculação de mensagens e integração dos empregados, sendo assim, um importante veículo na comunicação empresarial e excelente ferramenta para a assessoria de comunicação da empresa.

Jornal Mural; Assessoria de Comunicação; Comunicação Interna.

INTRODUÇÃO

É cada vez mais crescente o número de profissionais interessados em encontrar formas alternativas de comunicação a serem implantadas em suas organizações. Dentre todos os meios existentes na comunicação interna o Jornal Mural constitui uma das formas mais rápidas e eficientes na comunicação com os empregados.

Empresas do mundo todo utilizam o jornal mural como veículo de comunicação interna. Registros dão conta do seu surgimento bem antes dos outros meios de

[1] Trabalho apresentado à Sessão de Temas Livres.
[2] Claudia Regina Garcia, aluna regular do curso de Mestrado em Comunicação pela Universidade de Marília – Unimar 2004/1. Especialização em Metodologia do Ensino Superior pela PUC – MG e especialização em Marketing pela Faculdade Salesianas de Lins/FEA/USP
[3] Professora orientadora na pesquisa A cobertura da mídia e a imagem da Sabesp junto à população e como a assessoria de comunicação pode atuar de maneira mais eficiente. Aulas realizadas no núcleo de pesquisa Comunicação, Semiótica e Folkcomunicação. Professora do curso de mestrado em Comunicação da Universidade de Marília – Unimar, 2005.

comunicação em uso nas organizações. Provavelmente por ser o jornal mural um dos meios mais rápidos, eficientes e baratos de se levar informações aos empregados.

Como o nome indica, o jornal mural é um jornal. Portanto, deve ser pensado como um veículo. Também não deve ser confundido com o quadro de avisos. Este é um quadro com avisos. E serve à comunicação "operacional", em que usamos avisos sobre escalas de trabalho, procedimentos, dispositivos legais, gráficos e cronogramas de produção, horário de ônibus, turnos etc. Bastante diferente, portanto, do conteúdo de um jornal mural.

O mural utiliza elementos dos jornais impressos convencionais, porém, adequados ao formato. Ricardo Eduarte Pereira (1982) diz que:

> O jornal mural é um veículo de comunicação social que encontra suas origens na pré-história do homem. Todos sabem que o homem começou a registrar sua história nas paredes das cavernas, há coisa de 40 mil anos. A importância destas comunicações em épocas tão remotas é de tal significado que, através delas, podemos identificar a própria personalidade de cada tribo e sua peculiar forma de vida. (informação eletrônica)[4]

Os registros mais antigos do uso do jornal mural remontam a China, onde são até hoje são utilizados por grande parte da população, com o nome de *Dazibao*.

> O jornal mural exposto nas ruas, em vitrines tão onipresentes quanto as bicicletas, e lido de pé [...]. Computadores e eletrônicos em geral, ainda que Made in China , são caros até pelos padrões brasileiros – o que efetivamente restringe o seu acesso às camadas mais favorecidas.[5]

O advento da Intranet e do Correio Eletrônico trouxe consigo a possibilidade do jornal mural ser substituído pelo mural eletrônico. Porém, pesquisas realizadas na empresa em questão, indicam que isto ainda não está ocorrendo.

Primeiro porque boa parte dos empregados, especialmente os das áreas de produção e operação não tem acesso aos terminais de computadores. Segundo; parece haver uma crescente preferência da maioria pelo "humanizado" jornal mural em contraposição ao isolamento imposto pelo computador. E, por último, tornar a informação disponível via on-line não significa necessariamente comunicar.

[4] Informação eletrônica disponível em: <http://www.professoresjornalismo.jor.br/downloads/JORNAISMURAIS%20joc%E9lio.doc.> acesso em 20 de junho de 2005.
[5] O Globo, 20/01/03

Na verdade, os dois meios podem conviver sem problemas. Eles até se complementam, como tem acontecido em algumas organizações. O uso dos meios eletrônicos não dispensa o uso do jornal mural.

Este trabalho não se propõe conclusivo. Pretende contribuir para a discussão acerca da complementaridade do jornalismo mural como ferramenta de comunicação para as assessorias de empresas, seja de pequeno, médio, ou grande porte, a partir da experiência da Companhia Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP.

A EMPRESA

A Sabesp é maior empresa de saneamento básico da América Latina, responsável pelo sistema de abastecimento de água e sistema de coleta, afastamento e tratamento dos esgotos de 25 milhões de habitantes em 368 municípios paulistas, com 18 mil empregados.

No estado de São Paulo, a Sabesp foi constituída oficialmente em 29/06/73 através da fusão entre a *Comasp*[6] e a *Sanesp*[7]. Em 16/10/75 a Sabesp incorpora ainda, a *Companhia de Saneamento da Baixada Santista* (SBS) e a *Companhia Regional de Água e Esgotos da Vila Ribeira* (Sanevale).

O final dos anos 50 e as décadas de 60 e 70 foram marcados pela explosão populacional urbana, sem qualquer planejamento, provocada por um grandioso e inconseqüente êxodo rural, trazendo entre outras conseqüências o rápido colapso da já precária infra-estrutura urbana, e em particular, dos sistemas de abastecimento de água e coleta de esgotos (tratamento nem se falava) das cidades.

Diante da situação, os planejadores da época, entenderam que um caminho para a solução desses problemas seria a criação de um Plano Nacional de Saneamento - PLANASA. Para implementar o PLANASA**,** foram criadas as Companhias Estaduais de Saneamento Básico, e entre elas a SABESP. Para obter os recursos financeiros necessários para a solução de seus problemas com saneamento básico, que seriam

[6] A *Comasp* (Companhia Metropolitana de Saneamento Básico de São Paulo) criada em 07/02/68. À Comasp assume as atividades de projetar, construir, operar e administrar as obras de captação, reserva, tratamento, adução e suprimento de água potável para atender aos 38 municípios que compunham a grande São Paulo na época.

[7] A *Sanesp* (Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo), tinha como principais atividades executar e operar o sistema de afastamento, tratamento e disposição final das águas servidas na área integrada pelos municípios da região metropolitana de São Paulo.

destinados pelo PLANASA**,** os Municípios deveriam celebrar um contrato de concessão dos serviços de *Água e Esgotos* com as Companhias Estaduais.

A EXPERIÊNCIA DO JORNAL MURAL NA SABESP

A implantação do jornal mural na empresa foi o resultado de uma ampla pesquisa e consulta entre veículos de outras empresas e principalmente entre os empregados da Sabesp. Assim a companhia criou regras para implantação do mural em suas unidades, criando um padrão para o funcionamento do informativo, onde estabelece as normas de funcionamento do Jornal Mural, evidenciando o papel de cada parte no processo (gestores, agentes de informação, profissionais dos pólos de comunicação e Superintendência de Comunicação).

1 - Conteúdo e Ordem:

Ao dispor as folhas no Mural, deve ser observada a seguinte ordem:

- **A Empresa:** notícias que dizem respeito à Sabesp como um todo, fatos corporativos e institucionais, desde que não se enquadrem em nenhuma das outras editorias como RH, Imprensa, etc;
- **RH:** notícias referentes a RH para os empregados;
- **Imprensa:** fatos sobre a Sabesp ou Saneamento Ambiental de repercussão na mídia; (clipping dos veículos de comunicação);
- **Na "Unidade de Negócio/Superintendência":** notícias locais ou da área geográfica onde está instalado o Mural como inaugurações, comemorações, projetos, campanhas, etc. Nesta editoria também deverá ser publicada a lista dos aniversariantes da semana da respectiva Unidade de Negócio/Superintendência;
- **Seu Espaço:** fatos sobre os empregados como nascimento de filhos, convite de casamento, mensagens de agradecimento, pêsames, mensagem de cunho motivador e receitas. É um espaço para livre manifestação;
- **Saúde:** artigos, benefícios de alimentos, causas e sintomas de doenças, etc;
- **Seu Interesse:** informações sobre segurança, meio ambiente, cultura, etc;
- **Lazer:** dicas de lazer, turismo, eventos esportivos;
- **Humor:** charges, piadas, "causos" engraçados;

- **Entidades:** notícias referentes a entidades do setor como Sintaema, Associação dos Engenheiros, APU, ABES, Cecres, Associação Sabesp, etc;
- **Grêmio:** notícias referentes a promoções e eventos dos grêmios;
- **Classificados:** compra, venda, locação, etc;
- **Expediente:** o nome dos profissionais do pólo de comunicação e SuperintenD~encia de Comunicação - PC que redigiram os textos e os nomes dos agentes de informação do Mural de cada Unidade de Negócio; (esta editoria não ocupa espaço porque é utilizada de forma reduzida logo abaixo da última folha do Jornal Mural – conforme foto 1 do anexo 4);
- **Extra:** notícias extras/urgentes que deverão ser colocadas no Mural substituindo qualquer das editorias indicadas pelo pólo de comunicação.

2- Periodicidade:

Semanal: de terça-feira a domingo. Todas as editorias devem conter a validade no final da matéria, do lado direito, da seguinte forma: período, mês e ano referente à publicação. **(exemplo: 09 a 14 de março/2005).**

3- Vacância:

O Mural tem um dia de vacância, que é a segunda-feira. Na segunda-feira de manhã (entre 8 e 9 horas) o agente de informação retira todas as editorias e afixa apenas a editoria **"Em manutenção"**. Na terça-feira, pela manhã (entre 8 e 9 horas), o agente de informação deverá afixar as editorias, conforme ordem estabelecida no item 1.

4- Disposição das Editorias:

O Jornal Mural foi projetado para receber 18 folhas de sulfite (A4). As folhas do Mural são afixadas na ordem prevista no item 4.1 da esquerda para a direita (considerando-se a pessoa de frente para o painel), ocupando os espaços em linha vertical (uma folha embaixo da outra), deixando um espaço de aproximadamente 1cm entre elas. Isso porque as pessoas lêem da esquerda para a direita e de cima para baixo. Após concluir esta seqüência, ela passará para a próxima, que segue o mesmo método.

5- Notícia urgente (Editoria EXTRA):

Eventualmente o Pólo e a Superintendência de Comunicação poderão disponibilizar uma folha do Mural com uma notícia urgente. Desta forma, quando isto ocorre a notícia é redigida na editoria específica (item 1) e o pólo envia um e-mail para os agentes de informação informando qual editoria deverá ser substituída pela EXTRA.

6- Disponibilização do Jornal Mural:

Toda segunda-feira, a partir das 13 horas, o pólo de comunicação envia aviso aos agentes de informação, através do notes (correio eletrônico), com o link de acesso para o Jornal Mural, que as editorias da semana estão disponíveis no Portal Sabesp/Mural.

É responsabilidade de cada agente imprimir a editoria e afixar no Mural no período determinado no item 3 deste procedimento.

A Superintendência de Comunicação envia a Editoria Empresa, para os pólos de comunicação, todas as sextas-feiras até às 15 horas. No caso dos pólos de comunicação encaminham o material para a Superintendência de Comunicação até segunda-feira, às 12 horas, para que seja disponibilizado no Portal Sabesp/Mural.

7- Arquivo das editorias do Jornal Mural:

Não há necessidade do agente manter arquivo das editorias retiradas do Mural, a menos que seja de seu interesse. Todo o histórico do Jornal Mural encontra-se arquivado no Pólo de Comunicação/Superintendência de Comunicação em papel e/ou digital.

8. Padrões para redação:

Ao redigir uma matéria para o Jornal Mural, deve - se observar os seguintes critérios:

- **Fonte:** verdana;
- **Corpo dos textos:** entre 16 e 22 (normal), excetuando-se o título;
- **Corpo dos títulos:** entre 28 e 36, normalmente grafados em wordart;

- **Alinhamento dos textos:** à esquerda;
- **Alinhamento dos títulos:** centralizados (normalmente);
- **Validade:** deverá ser grafada em corpo 10, normal, alinhada à direita;
- **Colaboração:** deverá ser grafada em corpo 12, normal, alinhada à direita.

9. Caixa de acrílico:

A caixa de acrílico deve ser utilizada para recolher sugestões e **disponibilizar** folhetos, sejam da Sabesp ou outras entidades, como sindicato, Associação, Sabesprev, etc.

9.1. Item de Controle:

O controle do funcionamento do Mural é feito através de visitas periódicas nas áreas, com periodicidade mínima de um ano. As visitas acontecem sem prévio aviso.
O profissional do Pólo de Comunicação vai ao local para realizar a auditoria semestralmente. Constatada alguma irregularidade, o Pólo informa o agente de para tomar as providências necessárias.

9.2. Forma de divulgação dos resultados:

Após a visita, o Pólo de Comunicação/Superintendência de Comunicação elabora um relatório geral. Este relatório é encaminhado aos agentes, ao Superintendente de Comunicação(Autoridade Funcional) e aos Superintendentes que têm nas suas respectivas áreas Jornais Murais.

Responsabilidade da Superintendência de Comunicação:

O Jornal Mural é um projeto corporativo, que deve ser seguido por todas as Unidades da Sabesp. São atribuições de responsabilidade da Superintendência de Comunicação:

a) Elaborar as notícias institucionais (Editoria Empresa), de acordo com os padrões estabelecidos neste procedimento;

b) Elaborar as notícias de interesse geral dos empregados como as relacionadas a Recursos Humanos, Sabesprev, Cecres e assuntos corporativos, atentando para as editorias correspondentes;

c) Atualizar as editorias do mural semanalmente, independente da ocorrência de feriados;

d) Disponibilizar as editorias do mural aos pólos de comunicação, através do Portal Sabesp, até sexta-feira, às 15 horas, de cada semana, para que as matérias sejam publicadas na semana seguinte;

e) Zelar pelo conteúdo das matérias e tamanho dos arquivos encaminhados aos Pólos de Comunicação;

f) Supervisão da identidade visual das editorias enviadas pelos Pólos de Comunicação.

Responsáveis funcionais:

O Jornal Mural é um projeto corporativo, que deve ser seguido por todas as Unidades da Sabesp. O Pólo de Comunicação é o responsável funcional pelo projeto, ou seja, o gestor das ações, sendo suas atribuições:

a) Zelar pelo projeto visual elaborado pela Consultoria Verbo & Sujeito;
b) Garantir que as matérias sejam elaboradas nas editorias correspondentes;
c) Garantir que as editorias sejam dispostas na ordem estabelecida neste procedimento (item 1);
d) Redigir as matérias de interesse geral para a Unidade de Negócio;
e) Redigir semanalmente na Editoria "Na Unidade de Negócio", o nome e data dos aniversariantes da semana;
f) Orientar os agentes de informação quanto à redação das matérias locais;
g) Orientar os agentes de informação quanto à diferenciação entre Jornal Mural e Quadro de Avisos;
h) Manter estreito relacionamento com os agentes dos murais;
i) Disponibilizar as editorias em tempo e quantidade adequados para que os agentes de informação desempenhem seu papel;

j) Mapear as áreas que necessitam de Jornal Mural e apresentar à Superintendência de Comunicação para que tome as devidas providências;

k) Realizar a inauguração do painel na área selecionada;

l) Esclarecer todas as dúvidas dos agentes de informação do Mural;

m) Informar o agente de informação do Jornal Mural que a sugestão de pauta foi recebida e agradecer pela colaboração;

n) Monitorar o funcionamento do Jornal Mural nas áreas geográficas das Unidades de Negócio.

Responsáveis executivos:

Dada a disposição física das áreas da Sabesp, o funcionamento do Jornal Mural só é possível em virtude do trabalho dos agentes. Estes são os responsáveis executivos pelo projeto, ou seja, as pessoas que estão no dia-a-dia nas áreas, próximas ao painel, sendo suas atribuições:

a) Zelar pelos padrões estabelecidos neste procedimento;

b) Dispor as editorias do Jornal na ordem correta;

c) Afixar e retirar as editorias nas datas previstas;

d) Orientar os empregados da área quanto ao funcionamento do Jornal Mural: não podem ser afixados papéis, cartazes e outras editorias;

e) Zelar pela manutenção do Jornal Mural, providenciando limpeza, consertos e adequações se necessário;

f) Informar ao Pólo de Comunicação qualquer ocorrência com o Jornal Mural;

g) Buscar as sugestões dos empregados da área geográfica e redigi-las em editorias apropriadas e, posteriormente, enviar para o Pólo de Comunicação da Unidade de Negócio/Superintendência de Comunicação para aprovação;

h) Esclarecer todas as dúvidas junto ao pólo de comunicação;

g) Solicitar a intervenção do pólo de comunicação quando surgir algum dificultador de seu trabalho;

h) Prever folhas de sulfite e cartuchos de impressora suficientes para impressão da editoria do Mural;

i) Garantir a impressão com qualidade das editorias;

j) Comunicar ao pólo de comunicação, com pelo menos 15 dias de antecedência, período de férias ou afastamento prolongado e passar sua atribuição para outro correspondente interno,

k) Monitorar o painel do Jornal Mural diariamente.

Responsabilidade dos Gestores:

O gestor é um agente indispensável para a Comunicação Interna, por isso, esse profissional da área onde há Jornal Mural tem um papel fundamental para o sucesso desta ferramenta. São suas atribuições:

a) Incentivar a leitura de seus empregados;

b) Propiciar condições materiais para que o Agente de Informação desempenhe suas funções, disponibilizando cartucho, impressora e papel para impressão das editorias,

c) Priorizar a atividade do agente de informação do jornal Mural, permitindo que ele desempenhe suas funções de acordo com este procedimento.

O Mural foi um dos veículos de comunicação melhor avaliados na Pesquisa de Comunicação Interna realizada pela Sabesp no ano passado. A visita aos Murais confirma esta informação, quando os agentes e/outras pessoas entrevistadas relataram que o Mural é bastante lido, sempre que está se fazendo a colocação das papelarias alguns empregados ficam em volta para verificar o que está sendo divulgado.

Esta avaliação bastante positiva do Mural como instrumento de comunicação interna da Sabesp são reforçados por sua característica democrática e integradora entre os empregados, que acaba por estabelecer uma forte proximidade e interação com os processos de comunicação informais.

Na avaliação dos veículos realizada pela empresa o Jornal Mural teve como avaliação geral 26% dos empregados respondendo como ótimo e a freqüência de leitura de 60% por parte dos empregados, e ainda, em primeiro lugar como preferência de leitura, com 64%, frente a todos os outros órgãos informativos da empresa.

CONCLUSÃO

Estes números comprovam a eficácia do jornal mural como veículo na disseminação de informações no âmbito da empresa Sabesp, principalmente por sua padronização. O sucesso do projeto está condicionado a eficiente utilização desse recurso associado principalmente ao seu conteúdo. Assim, como quaisquer outras mídias, o jornal mural exige a observância de aspectos de natureza eminentemente técnica.

A padronização utilizada pela Sabesp pode servir de modelo para empresas que ainda não possuem o veículo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

O trabalho aqui descrito foi elaborado a partir da visita e observação em empresas de segmentos diversos e através da colaboração dos comunicólogos da sede da Empresa em São Paulo.

Atualmente estão sendo realizadas leituras no curso de mestrado de autores da semiótica e aprofundamento de estudos na área de gêneros jornalísticos.