

Uma construção coletiva: a Feira de Serviços TIC

Jussara Issa Musse¹, Adriana Coelho Borges Kowarick², Jeniffer Alves Cuty², Karla Maria Müller²

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

¹ Centro de Processamento de Dados

² Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

jussara@cpd.ufrgs.br; kmmuller@ufrgs.br; adriana.kowarick@ufrgs.br; jcuty@ufrgs.br

Resumo. Este trabalho é um relato da experiência da criação e implementação do evento TIC UFRGS: Feira de Serviços CPD, realizado em dezembro de 2012 na Universidade Federal do Rio Grande do Sul com o objetivo de divulgar os serviços oferecidos pelo Centro de Processamento de Dados à comunidade acadêmica.

Abstract. This paper reports the experience of creating and implementing the event TIC UFRGS: Services expo CPD, at december, 2012 in the Federal University of Rio Grande do Sul in order to disseminate the services offered by Data Processing Center (CPD) to academic community.

Palavras-Chave: Tecnologia da Informação, Comunicação Integrada e Planejada, Identidade Visual, Espaço Inclusivo, Atendimento e Acessibilidade.

Keywords: Information Technology, Integrated and Planned Communication, Visual Identity, Space Inclusive, treatment and accessibility.

1 Apresentação

Os órgãos prestadores de serviços de tecnologia da informação e comunicação – TIC apresentam uma grande dificuldade na divulgação de seus serviços. Nas Universidades Federais, este problema é mais grave, pois há uma diversidade de serviços para atender todos os segmentos da comunidade universitária.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) a situação não é diferente. No seu Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (PDTI), a melhoria no processo de comunicação entre o Centro de Processamento de Dados (CPD), órgão gestor da TI da UFRGS e seus usuários, está identificada como uma das maiores necessidades de ação.

Em 2010, o CPD publicou o seu Catálogo de Serviços no novo site e supôs que o problema da divulgação seria reduzido. O tempo mostrou que o usuário navega no Catálogo para buscar informações sobre um serviço que já utiliza; não existe a navegação para descoberta de novas ofertas.

Estimulada pelo PDTI e, com a boa experiência que o Centro teve participando da Recepção ao Calouro 2012, a direção do CPD decidiu que deveria encontrar seu usuário. A proposta era a criação de um espaço de convivência para a apresentação dos serviços do Catálogo. Na avaliação da proposta, ficou claro que o Centro possuía competência técnica para conversar com seu usuário, mas nenhuma experiência ou conhecimento para criar um evento. A busca de auxílio externo era fundamental para o sucesso da ação.

Este auxílio veio através da construção de uma parceria com a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico) da UFRGS, com suas agências experimentais, professores e alunos.

Este relato descreve a experiência bem sucedida do evento TIC UFRGS: FEIRA DE SERVIÇOS CPD, iniciativa multidisciplinar, concebida e executada em conjunto pelo Clube de Criação da Fabico (Caixola), pela Agência Experimental de Relações Pública (Agerp), pelo Núcleo Interdisciplinar Pró-Cultura Acessível da Prorext/UFRGS e pelo Centro de Processamento de Dados.

2 A criação da Feira de Serviços

A primeira decisão foi o nome do evento. A escolha precisava unir o conceito e o objetivo da ação, pois determinaria, em última instância, a identidade visual do evento (WHEELER, 2008; PEÓN, 2001; DONDIS, 1997). O conceito trabalhado foi o de 'pacote de serviços entregue à comunidade'. Assim, a identidade visual (Fig. 1) foi pensada com a figura de uma caixa aberta, derrubando o nome da feira - TIC UFRGS -, isto é, os serviços em tecnologia da informação e da comunicação, entregando-os aos usuários. A cor escolhida foi o azul, a mesma da identidade visual do CPD.

A definição do local do evento levou em consideração a concentração dos usuários. A UFRGS possui quatro campi espalhados na cidade de Porto Alegre. A escolha recaiu no Campus do Vale onde estão localizadas as grandes Unidades usuárias (Institutos de Física, Química, Matemática, Informática) com mais de 50% dos usuários.

Coube, então, à equipe multidisciplinar dividir o trabalho por suas áreas de atuação: ao CPD, definir os serviços prioritários a serem promovidos e formar o grupo de profissionais para atender tecnicamente o público-visitante da Feira; ao Caixola, desenvolver as peças de comunicação para promover e ambientalizar a Feira; à Agerp, tratar do planejamento e execução do evento; e ao Núcleo Interdisciplinar Pró-Cultura Acessível, criar e executar o projeto arquitetônico do espaço.



Fig. 1 – Logomarca da Feira. Fonte: Caixola/Fabico, 2012.

As pesquisas iniciais para definição do partido arquitetônico foram feitas em consulta ao site do CPD e à proposta de identidade visual. A linguagem dos cubos (Fig. 2) já estava firmada pelo Caixola e representava flexibilidade e legibilidade ao espaço que abrigaria computadores e material de informação e divulgação dos serviços do CPD. Para a rápida montagem e execução do espaço foi locada uma tenda com trinta e dois metros quadrados de área e o mobiliário obtido junto ao CPD e ao Departamento de Difusão Cultural (DDC) da Prorext/UFRGS. A colocação de rampas garantiu a acessibilidade.



Fig. 2 – Proposta de layout do espaço da feira, considerando dois acessos, plenamente acessíveis e a utilização de cubos na organização do espaço. Fonte: J.Cuty, 2012

Os integrantes da Agerp entenderam que sua função estratégica seria pensar a comunicação organizacional tratando-a de modo integrado e planejado. O intuito era de “integrar, efetivamente, os membros de uma organização, e a ela própria, ao meio social no qual atua.” (FORTES, 2003: 327). Os alunos da disciplina Teoria e Prática das Relações Públicas foram capacitados para serem

os monitores do evento, recepcionando os visitantes e direcionando-os aos pontos de atendimento para que as dúvidas fossem esclarecidas de modo rápido, claro e objetivamente.

Para a divulgação foram elaborados press-release e entregues como sugestão de pauta para os principais meios de comunicação da Universidade, sendo eles: Secretaria de Comunicação, Jornal da Universidade, Rádio e TV. Um cartaz da Feira foi afixado nos murais das Unidades acadêmicas e Órgãos administrativos. Além disso, foi enviado e-mail com o convite para as Secretarias de todas as unidades, para que repassassem a sua comunidade as principais informações sobre o evento.

3 A FEIRA

No dia 04 de dezembro de 2012 a TIC UFRGS: Feira CPD saiu do papel e ganhou corpo em espaço aberto do Campus do Vale (Foto 1). O evento iniciou às 9h e foi encerrado às 18h30min.

A equipe de recepção contou com a presença de dez monitores, identificados com camisetas brancas com logo do CDP. Foram formadas três equipes que se revezaram ao longo do dia. A equipe técnica, identificada com camiseta cinza, era constituída por analistas, técnicos e bolsistas do CPD com atuação na Central de Atendimento, Departamento de Rede e Suporte e Departamento de Sistemas de Informação, os diretores das áreas e a direção do Centro.

Na entrada da tenda foi colocado um pôster virtual com a apresentação dos serviços selecionados. À disposição dos visitantes, havia café, água e balas diversas. Como brinde, os visitantes receberam marca-páginas e uma caneta com o logo da Feira.

Durante todo dia aconteceu a visitação e atendimento aos usuários. A Feira contou, ainda, com a visita do Reitor, Vice-Reitor e demais participantes da Administração Central.

Para avaliação do evento pelos participantes, foi elaborada uma ficha. Foi possível cadastrar 131 fichas de avaliação que foram devidamente respondidas pelos visitantes do evento TIC UFRGS: Feira de Serviços CPD, edição 2012. Entretanto, estima-se que foram recebidas nas dependências da Feira cerca de 500 pessoas.



Foto 1 - TIC UFRGS: Feira de Serviços do CPD, no Campus do Vale/UFRGS, dezembro de 2012.

Fotos: J. Cuty.e Mateus Felipe Ferreira

4 CONCLUSÕES

Uma ação como a Feira de Serviços CPD exige grande esforço, motivação e competência para sua realização. A formação de uma equipe de trabalho multidisciplinar capaz de idealizar, planejar e executar esta feira foi a garantia de sucesso do evento.

A ação serviu como uma interessante experiência tanto para os alunos que se empenharam na organização, execução e avaliação da ação, como para a equipe técnica que participou.

A presença de técnicos no Campus do Vale foi elogiada por professores, alunos e pessoal técnico-administrativo, que aproveitaram a oportunidade para tirar dúvidas e conhecer os serviços disponíveis. Foi a primeira tentativa desta experiência, que permitiu maior aproximação entre a instituição (CPD) e usuários, ampliando a forma de relacionamento que acontece mais comumente por email e/ou por telefone. Em consequência, o evento será transformado em atividade periódica.

A Feira de Serviços será montada na Semana Acadêmica da Universidade, período em que acontece o Salão UFRGS onde participa toda comunidade universitária com seus projetos de iniciação científica, ensino e extensão.

Várias sugestões recolhidas na Feira foram implementadas, mostrando que o contato direto com o usuário, a compreensão de suas necessidades e a vontade de ajudá-los são fundamentais para a atuação e o sucesso de um órgão prestador de serviços de TIC numa Universidade.

Referências

DONDIS, Donis A. Sintaxe da Linguagem Visual. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

FORTES, W. G. Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias. São Paulo: Summus, 2003.

PEÓN, Maria Luísa. Sistemas de Identidade Visual. Rio de Janeiro: 2AB, 2001.

Site do CPD/ UFRGS. <http://www.ufrgs.br/cpd/>

WHEELER, Alina. Design de Identidade da Marca. Porto Alegre: Brookman, 2008.