

PLANO de AÇÃO - Projeto de Comunicação

Identificação do Plano de Ação

Plano de Ação: Planejar todas as ações para promover a comunicação eficiente em todas as áreas da Igreja Presbiteriana de Florianópolis – IPF.	
Detalhamento: O Plano de ação apresentará opções para que as comunicações possam ser transmitidas e recebidas de forma clara e objetiva. O uso de todos os recursos disponíveis hoje em dia deverão ser considerados, desde que aplicados de forma a preservar os objetivos primários da IPF – Igreja Presbiteriana de Florianópolis.	
Responsáveis: Walter	Equipe: a definir

Histórico de versões

Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	16/08	Walter	Versão inicial

Histórico

Durante muito tempo, os avisos de interesse da comunidade eram dados de púlpito. Importante lembrar que nessa época, a comunidade era menor e os membros moravam próximos a sede da Igreja, sendo que os encontros diários entre os membros complementavam as informações sobre as ações da Igreja.

Com o crescimento demográfico e da própria comunidade, os membros foram morando em regiões mais distantes da Igreja. As comunicações de púlpito foram complementadas com outros canais, para que ficassem registradas e pudessem ser repassadas a todos os membros. O Boletim da Igreja é um dos canais de comunicação mais antigos da comunidade, tendo surgido nos anos 70/80.

Após vários anos de impressão, o Boletim foi aperfeiçoado e passou por versões digitais e duplicações em canais de mídias sociais.

A poucos anos a Igreja Presbiteriana de Florianópolis começou a utilizar a internet como veículo de comunicação: site, aplicativos, comunicação instantânea, correio eletrônico e mídias sociais. A Secretaria da Igreja é um ponto de convergência das informações recebidas pelos canais atuais em funcionamento e responsável primária pela gestão do conteúdo, atualização e publicação de todos os informes da IPF.

Este plano objetiva repensar a utilização dos canais atuais de comunicação sugerindo aperfeiçoamento, melhoria e inovação na forma de apresentar os trabalhos que são desenvolvidos pelas diversas áreas (ministérios) da Igreja Presbiteriana de Florianópolis.

Objetivos

1. Levantar a necessidade de cada área e o canal de comunicação adequado
2. Definir um Portal de comunicação que possa centralizar todas as informações por área de interesse;
3. Estabelecer os mecanismos de publicação e atualização das informações demandadas pelas diversas áreas da IPF;
4. Disponibilizar um canal de comunicação eficiente entre os membros da IPF com Pastores e Conselho;
5. Acompanhar e divulgar todas as atividades da IPF de forma orgânica;
6. Definir e adotar diretrizes para distribuição das informações;
7. Associar as ferramentas de comunicação adequadas a cada situação;
8. Categorizar as informações para estabelecer o gerenciamento das publicações;
9. Considerar novos meios e práticas de comunicação que se tornaram disponíveis desde então, incluindo as que eventualmente não foram consideradas por este plano, mas identificadas durante a fase de implantação do mesmo.

Justificativa

As boas experiências reconhecidas em Igrejas que adotaram um plano de comunicação de sucesso, reforçam a necessidade de aprimorar os procedimentos e canais de comunicação que estão sendo executados em nossa Comunidade.

Existe a possibilidade de utilizarmos recursos técnicos disponíveis no mercado que auxiliem o gerenciamento das comunicações. Esse plano de Comunicação poderá apoiar iniciativas já em andamento que apresentam bons resultados e propor novas práticas/ferramentas, considerando as características e necessidades de nossa Igreja.

Adotando os princípios da descentralização e categorização de informações, poderemos estabelecer os responsáveis por determinadas áreas de comunicação.

Portanto o sucesso da implementação desse Plano de Ação depende do grau de engajamento de todos os envolvidos no processo, com o pleno conhecimento das suas responsabilidades, para atingirmos um conteúdo confiável, de fácil acesso, incorporando os novos recursos (sempre que possível) e preservando o valioso histórico acumulado de informações produzidos ao longo dos anos anteriores.

Benefícios a serem atingidos:

1. Portal com centralização das informações;
2. Utilização de mídias sociais como difusoras das informações;

3. Definir responsáveis pelas atualizações das informações;
4. Conteúdos atualizados e disponíveis, por área de interesse;
5. Padronização de ações a serem desenvolvidas na área de comunicação com a definição de Diretrizes Gerais de Comunicação;
6. Utilização de ferramentas adequadas para transmissão dos diversos conteúdos distribuídos;
7. Eficiência e eficácia no gerenciamento das comunicações.

Público Alvo

A relação a seguir indica os públicos diretamente envolvidos (como emissores ou receptores) nas comunicações que integram este plano:

Públicos diretos	Descrição
Membros da Comunidade	Todos os membros e participantes das atividades da Igreja Presbiteriana de Florianópolis (possibilitar o acesso restrito, se necessário).
Participantes dos vários ministérios	Cada ministério poderá ter uma área própria para publicação e atualização.
Sociedade Geral	Transmitir via WEB, todas as informações da IPF, incluindo conteúdo evangelístico (cultos, estudos, mensagens, etc.).
Conteudistas e Publicadores	Responsáveis por disponibilizar e atualizar as informações nos diversos canais de comunicação.

Públicos indiretos	Descrição
Empresas Contratadas	Consultoria e serviços técnicos eventualmente contratados
Comunidade Evangélica	Possibilidade de inserir links de entidades que tenham os mesmos objetivos da IPB/IPF

Caracterização das comunicações

As comunicações inicialmente identificadas por este Plano dividem-se em 8 categorias, descritas a seguir quanto à natureza, emissores e receptores usuais. Sendo identificadas outras categorias, as mesmas deverão ser incluídas na tabela abaixo para complementar o Plano.

Categoria	Descrição	Emissores Atuais	Receptores
Boletins Semanais	Boletim semanal tradicional da Igreja com informes Gerais	Secretaria da Igreja	Membros da Igreja Visitantes Usuários cadastrados no aplicativo/email
Avisos Pastorais	Avisos resumidos formulados no púlpito antes das celebrações	Pregadores	Participantes das celebrações
Site da Igreja	Apresenta um conteúdo histórico, informações sobre as diversas áreas de atuação da Igreja, contem material evangelístico.	Atualmente por voluntários e Secretaria da Igreja	Público em geral (não existe área protegida, sem medição)
Aplicativo	Experiência recente que conta com usuários cadastrados para receberem conteúdos específicos. Pouco conteúdo.	Atualmente por voluntários	Usuários cadastrados
Alertas	Possibilidade de criação de grupos específicos para mensagens rápidas e alertas (via sistemas de comunicação instantânea como Whatsapp e Telegram)	Áreas selecionadas (gerentes de grupos de mensagens). Desejável a via automatizada.	Públicos previamente cadastrados
E-mail	Possibilidade de cadastramento dos endereços eletrônicos para envio de comunicações	Atualmente somente o boletim semanal está sendo enviado	Lista de e-mail cadastrado
Mídias Sociais	Utilização dos diversos recursos para divulgar os trabalhos da comunidade	Atualmente existe iniciativa isolada no Facebook	Usuários conectados
Contatos	Forma de contatar os Pastores e Conselho de forma rápida e eficiente	Os membros necessitam de um canal de comunicação disponível	Pastores e Conselho

Ferramentas de comunicação mapeadas até o momento

As ferramentas utilizadas para transferir informações entre as partes interessadas estão descritas a seguir, considerando os seguintes aspectos:

- Cultura organizacional;
- Políticas de administração de pessoal;
- Limites de risco das partes interessadas;
- Canais, ferramentas e sistemas de comunicação estabelecidos;
- Práticas e hábitos dos públicos envolvidos; e
- Distribuição geográfica de instalações e recursos.

Identificação	Software	Categorias de conteúdo	Descrição
Boletins Semanais	Word (impresso) Distribuído via e-mail	Informes	Resume basicamente as informações semanais da comunidade com uma mensagem pastoral. A distribuição está com data incerta.
Avisos Pastorais	<i>Aviso de Púlpito com apoio do telão</i>	Avisos e Informes	A critérios dos Pastores, são repassados informes e avisos durante as celebrações aos membros presentes.
Site: https://www.ipflorianopolis.org.br/	Domínio da Igreja	Documentação, material de apoio, (será o centralizador de informações)	Página na Internet orientada na forma de enciclopédia on-line reunindo e referenciando todos os itens de documentação e material de apoio. Necessita ser reformulada e atualizada.
Aplicativo	Aplicativo da IPF disponível para Android e IOS	Informações, material de apoio e documentação	Ótimo canal para ser utilizado em smartphones porém necessita de uma reformulação do seu conteúdo e maior divulgação para ampliar o número de usuários.
Correio Eletrônico	E-mail	Como canal de comunicação institucional oferece dificuldades de gerenciamento.	Mensagens de correio eletrônico associadas aos conteúdos abrangidos por este plano de ação e dirigidas a pessoas específicas (sugestão de uso restrito, para comunicação pessoal e não geral).
Aplicativos de comunicações instantâneas	Whatsapp/Telegram	Informes/Alertas acerca de conteúdo detalhado no site ou aplicativo	Informes urgentes unidirecionais, enviados por membros da Igreja dirigidos aos Pastores e Membros do Conselho
Mídias Sociais	Instagram, Facebook, Youtube, outros	Informes, comunicação institucional, material audiovisual	Aproveitamento das novas formas de comunicação disponíveis no mercado com finalidade de atingir /evangelizar o maior número de pessoas possível.

Observações

- As comunicações tradicionais (telefone, reuniões presenciais, murais de notícias, etc.), estão fora do escopo deste Plano de Ação, por não serem consideradas como comunicações coletivas. Portanto não serão analisadas por este Plano de Ação, porém estão registradas como possíveis e eficientes, dependendo das situações em que forem aplicadas.
- Deverão ser adotadas todas as cautelas com os aplicativos de mensagens instantâneas. Não é proposta deste Plano de Comunicação a criação de "grupos" que permitam a discussão de temas entre grandes públicos. A proposta será no sentido da utilização de comunicação instantânea apenas na transmissão de informes e alertas urgentes,

inclusive sugerindo a necessidade de consultar outros canais de comunicação (site, aplicativo, mídias sociais). Em situações excepcionais ou emergenciais esses aplicativos poderão ser utilizados por grupos específicos, sendo que o gerenciamento não será tratado por esse Plano de Ação.

Recursos Humanos e materiais necessários:

- Contratação de empresa especializada na utilização das melhores ferramentas e métodos para atualização/adequação do Portal da IPF, aplicativos, mídias sociais, ferramentas de comunicação, etc.
- Representantes das Sociedades internas: treinamento e capacitação nas ferramentas a serem disponibilizadas;
- Aquisição de equipamentos, serviços e ferramentas de segurança e gestão para implementação da solução proposta.

Diretrizes gerais para a comunicação

Temas Gerais: Ministérios da Igreja

Visando à descentralização da produção e atualização de conteúdo, as áreas de atuação da Igreja (ministérios) serão identificadas, possibilitando designar responsáveis pela produção e atualização de conteúdo nos vários canais de comunicação.

A lista poderá ser atualizada sempre que necessário, sendo inicialmente identificados os seguintes temas Gerais:

- Secretaria (conteúdos institucionais)
- Pastoral
- Conselho
- Coral
- SAF
- Jovens
- ECC
- Grupos Familiares
- Projeto Semente
- Crianças e Adolescentes
- Louvor/Música
- Escola Dominical
- Arte e Vida

Responsabilidade pelo conteúdo

Genericamente, a responsabilidade pelo conteúdo das comunicações a respeito de cada um dos temas (ministérios) – incluindo a data de sua disponibilização, a formatação, a inclusão na ferramenta de comunicação adequada e seu teor – será dos responsáveis indicados como gestores por estas atividades e estarão refletidos na Matriz de Responsabilidades ao final deste documento.

Poderão existir conteúdos que afetem mais de uma área, cabendo aos gestores identificados na Matriz de Responsabilidade estabelecerem entre si a melhor forma de consolidar a divulgação do conteúdo.

Gerenciamento das ferramentas de comunicação

As ferramentas de comunicação abrangidas por este Plano (Boletins, Avisos Pastorais, Site, Aplicativo, Correio Eletrônico, Aplicativos de Comunicação Eletrônica e Mídias Sociais,) atenderão às diretrizes técnicas emitidas por Consultoria Contratada ou Técnicos da Área (no que diz respeito a: diagramação, posicionamento, destaques, conteúdos auxiliares e outros temas associados).

O Conselho da Igreja será o responsável final pelo acompanhamento das atividades (incluindo suas comunicações) e avaliará continuamente a necessidade de intervenções informativas ou mesmo de solicitar a complementação, suspensão ou limitação da disponibilização de informações.

Site da IPF – Portal da IPF

Este Plano de Comunicação prevê que o **site da IPF seja o canal oficial de comunicação e o repositório principal de conteúdos e informações**. Assim, todas as informações e comunicações necessariamente e primariamente estarão disponíveis no site da IPF mas poderão ser disponibilizadas, secundariamente, em outros canais (boletins semanais, avisos, e-mail, mídias sociais, etc.) conforme necessidade identificada pelos gestores de conteúdo. A preservação de uma **base única** oferece várias vantagens: conteúdo confiável, atual, seguro, etc.

Atualmente não existe, no site, a possibilidade de acesso as áreas restritas para conteúdos a um público específico. Mas, caso identificada essa necessidade com uma área (ministério) o mesmo poderá ser desenvolvido, resguardando as condições técnicas e financeiras para implementar essa solução.

O site da IPF deverá disponibilizar áreas para que os conteúdos dos temas identificados (Ministérios) possam ser produzidos e disponibilizados de forma descentralizados e pelas pessoas identificadas na **Matriz de Responsabilidade** (considerando que todas estarão capacitadas para tanto). Essas áreas poderão conter conteúdos diversos: documentos, fotos, vídeos, áudios, informes, etc.

O Plano de Comunicação sugere a contratação de uma ferramenta que possa suportar o acesso de vários “publicadores” através de usuário/senha, possibilitando a descentralização da produção e atualização de conteúdos no site. Essa ferramenta deverá possibilitar ao “publicador” identificar se o conteúdo que está sendo divulgado no site da IPF também deveria ser disponibilizado em outro canal (ex: aplicativo, Instragram, etc.). A replicação dos conteúdos para os canais identificados deverá ser automatizada, se possível.

Sem prejuízo das áreas por ministério, a página principal do Site será produzida de forma a conter todas as informações institucionais da IPF e será mantida pela Secretaria da Igreja.

O site da IPF, sendo eleito **canal oficial de comunicação**, deverá ter um tratamento diferenciado quanto a segurança, sugerindo-se que uma Consultoria contratada analise todas as situações de risco que possam comprometer a integridade e publicidade do site.

Boletins Semanais

Considerando que atualmente é a principal forma de comunicação das atividades da Igreja, sugere-se o aprimoramento da produção e disponibilização dessa ferramenta. O Boletim eletrônico, em substituição a versão impressa, vem se consolidando como uma forma econômica, eficiente e eficaz. Porém é necessário que os responsáveis (equipe Coordenada pela Secretaria da Igreja) deixem claramente registrados os passos e períodos que são necessários para produção e distribuição dos boletins (equipamentos e materiais), além de ajuste nas datas limites para editoração, publicação, impressão e disponibilização. Fundamental que os boletins estejam integrados ao site da IPF para preservação do histórico.

Avisos de Púlpito

Existe a oportunidade durante as celebrações de repassar informações. Importante deixar registrado que esses avisos de púlpito estão restritos aos presentes à celebração. Portanto caberá aos Pastores, responsáveis por esse canal de comunicação, avaliar a necessidade de ampliar a divulgação através de outros canais disponíveis. Necessário registrar ainda que as comunicações devem ser, sempre que possível, registradas no site da IPF, de forma a preservar uma base de conhecimento e um histórico dos fatos e acontecimentos da comunidade.

Aplicativo para Smartphones

Com a difusão do uso de smartphones, os aplicativos são ferramentas fundamentais no mundo das comunicações. A Igreja já está utilizando o aplicativo para plataformas Android e IOS. É necessário que o conteúdo disponibilizado seja aprimorado, pois o uso dessa ferramenta tende a crescer de forma exponencial. Os “publicadores” deverão identificar os conteúdos que poderão ser agregados a essa ferramenta.

Aplicativos de Comunicação Instantânea

Quanto aos aplicativos de comunicação instantânea (Whatsapp/Telegram), considerando a forma difundida e simplicidade de uso, este Plano os considera como ferramentas importantes, porém restritas aos papéis de apoio, pois o modelo do plano de comunicações sugere a **centralização das informações no espaço específico do site da IPF**. Assim, as comunicações urgentes via Whatsapp/Telegram deverão sempre se reportar às informações cujo detalhamento constará no Site da IPF – preservando-se a unidade e o histórico dos conteúdos.

Uso do correio eletrônicos

Embora o uso do correio eletrônico continue encorajado como ótima ferramenta de comunicação, ele deve ser limitado a comunicações de caráter personalizado, pois este plano pretende que as informações sejam **centralizadas no Site da IPF**, reforçando-o como **canal oficial de comunicação**.

A eventual utilização (não incentivada) de listas de correio eletrônico, deverá sempre incluir, no texto da mensagem, que a informação também está disponível no Site da IPF.

O objeto é a preservação de uma **base única de comunicação (site da IPF)**, onde os conteúdos deverão sempre estar disponíveis e atualizados, inclusive para consultas históricas.

Notificações automatizadas

Considerando os custos e disponibilidade técnica, poderão ser adotados sistemas de notificação automatizada (via correio eletrônico ou comunicação instantânea) quando da publicação de conteúdos/informações publicados no Site da IPF e que sejam consideradas necessária a notificação ao público cadastrado, como um “chamamento” ao acesso do conteúdo disponibilizado.

Facebook e Instagram

Considerando a importância atual que as mídias sociais exercem atualmente, e a pouca tradição da nossa comunidade em utilizar esses canais, é recomendável a contratação de profissionais (empresa, estagiário, etc.) que possa auxiliar e detalhar a melhor aplicação dessas ferramentas. O autor deste plano não tem condições técnicas para afirmar que é possível a integração “automatizada” entre o site da IPF e as mídias sociais, mas tal premissa deve ser perseguida para **reforçar a diretriz de centralização de conteúdo no site oficial da IPF**.

Canal de Comunicação dos Membros

É desejável que os Membros da Igreja possam contatar os Pastores e os Membros do Conselho de uma forma rápida, simples e eficiente. Atualmente a forma mais utilizada é o telefone da secretaria da Igreja. Existe ainda os e-mails, contatos pessoais, etc. Não se deseja eliminar esses canais, mas sim aperfeiçoar as formas de comunicação. Os métodos atuais, telefone/e-mail, apresentam algumas restrições como horário de funcionamento da secretaria, disponibilidade de atendimento, retorno dos contatos, etc. Este plano sugere que seja agregado mais um canal de comunicação entre os Membros X Pastores X Conselho. A utilização de um número institucional de Whatsapp onde as pessoas poderiam se comunicar com os Pastores e com o Conselho da Igreja. Não se trata de "lista de transmissão", mas apenas um número institucional com acesso mais abrangente. Também os e-mails deverão ser replicados para a lista de Pastores/Conselho, sempre que o conteúdo necessitar de uma resposta urgente.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Abaixo, sugerimos a matriz de responsabilidade, onde serão definidos os responsáveis por produzir, atualizar e disponibilizar os conteúdos nos diversos canais de comunicação definidos por este plano:

Matriz de responsabilidade

Atividade	Responsável primário
Secretaria (conteúdos institucionais)	Fábio e Livia
Pastoral	Matheus
Conselho	Lailton
Coral	Mariazinha
SAF	Márcia
Jovens	Matheus
ECC	Edemilson, Walter e Lilia
Grupos Familiares	Godoy
Projeto Semente	Edson
Crianças e Adolescentes	Guto
Louvor/Música	Gabriel Godoy
Escola Dominical	Joel
Arte e Vida	Ana
Contatos com Membros da Igreja	Pastores e Membros do Conselho cadastrados nos canais específicos

OBS: A matriz acima é apenas uma sugestão e poderá ser alterada ou complementada após contato com todos os envolvidos.

Principais Fases identificadas:

1. Identificar as áreas que serão abrangidas pelo projeto;
2. Elaborar um formulário para compilar os dados necessários a implementação das ações;
3. Listar empresas que possam auxiliar no projeto de comunicação (site, boletim, mídias, etc);
4. Organizar orçamento de custos para implementação das soluções propostas;
5. Elaborar um cronograma de implantação, capacitação e manutenção das ações mapeadas;
6. Avaliar e ajustar as atividades que foram implantadas.

Cronograma

Atividades	Cronograma		Responsável
	Início	Término	
FASE 1			
Elaborar questionário e aplicar entre o público envolvido			
Definir as áreas a serem abrangidas prioritariamente			
Contato com empresas especializadas			
FASE 2			
Aprovar orçamentos			
Implantar soluções (site, mídias sociais, etc.)			
Capacitar os envolvidos			
FASE 3			
Avaliar as soluções implantadas			
Ajustar os itens necessários			

Riscos preliminares

Descrição do risco	Criticidade
Falta de engajamento das partes interessadas	Média
Falta de recursos financeiros para implementar as inovações propostas	Alta
Concorrência com outros projetos	Média

Equipe do plano

Nome	Fone	E-mail

Resumo do Plano:

ONDE ESTAMOS → ONDE QUEREMOS CHEGAR?

Situação Atual (onde estamos)

Identificação	Software	Categorias de conteúdo	Descrição
Boletins Semanais	Word (impresso) Distribuído via e-mail	Informes	Resume basicamente as informações semanais da comunidade com uma mensagem pastoral. A distribuição está com data incerta.
Avisos Pastorais	<i>Aviso de Púlpito com apoio do telão</i>	Avisos e Informes	A critério dos Pastores, são repassados informes e avisos durante as celebrações aos membros presentes.
Site: https://www.ipflorianopolis.org.br/	Domínio da Igreja	Documentação, material de apoio, (será o centralizador de informações)	Página na Internet orientada na forma de enciclopédia on-line reunindo e referenciando todos os itens de documentação e material de apoio. Necessita ser reformulada e atualizada.
Aplicativo	Aplicativo da IPF disponível para Android e IOS	Informações, material de apoio e documentação	Ótimo canal para ser utilizado em smartphones porém necessita de uma reformulação do seu conteúdo e maior divulgação para ampliar o número de usuários.
Correio Eletrônico	E-mail	Como canal de comunicação institucional oferece dificuldades de gerenciamento.	Mensagens de correio eletrônico associadas aos conteúdos abrangidos por este plano de ação e dirigidas a pessoas específicas (sugestão de uso restrito, para comunicação pessoal e não geral).
Aplicativos de comunicações instantâneas	Whatsapp/Telegram	Informes/Alertas acerca de conteúdo detalhado no site ou aplicativo	Informes urgentes unidirecionais, enviados por membros da Igreja dirigidos aos Pastores e Membros do Conselho
Mídias Sociais	Instagram, Facebook, Youtube, outros	Informes, comunicação institucional, material audiovisual	Aproveitamento das novas formas de comunicação disponíveis no mercado com finalidade de atingir /evangelizar o maior número de pessoas possível.

Objetivos (onde queremos chegar)

1. Levantar a necessidade de cada área e o canal de comunicação adequado;
2. Definir um Portal de comunicação que possa **centralizar todas as informações** por área de interesse;
3. Definir e **adotar diretrizes** para distribuição das informações;
4. **Categorizar** as informações para estabelecer o gerenciamento das publicações;
5. Associar as **ferramentas de comunicação** adequadas a cada situação;
6. Estabelecer os **mecanismos de publicação** e atualização das informações demandadas pelas diversas áreas da IPF;
7. Disponibilizar um canal de comunicação eficiente entre os **membros da IPF com Pastores e Conselho**;
8. Acompanhar e divulgar todas as atividades da IPF de forma orgânica;

Como faremos para chegar lá? (atingir nossos objetivos?)

1. Conversar com todos os envolvidos para aprimorar as necessidades;
2. Aprovar as diretrizes de comunicação;
3. Orçar e aprovar os custos para desenvolvimento, implantação e manutenção do projeto;
4. Contratação de consultoria para implementar o Projeto;
5. Capacitar os recursos humanos inseridos no projeto;
6. Implantar as soluções propostas;
7. Avaliar e ajustar o que for necessário.