



## **A Comunicação da Rede Social de Cidades**

Maio de 2012

Sistematização da pesquisa virtual realizada entre os integrantes da Rede no período de abril a maio de 2012

A pesquisa de satisfação da Comunicação da Rede Social de Cidades teve por objetivo conhecer as ferramentas mais utilizadas pelos integrantes e identificar melhorias para o atual trabalho de assessoria realizado pela Secretaria Executiva.

Ao final deste, encontra-se o questionário enviado.

**Movimentos pesquisados: 25**

**Respostas recebidas: 15 (60%)**

Respondentes: Nossa Ilhéus, Nossa Varginha, Nossa Betim, Observatório do Recife, Rede Nossa Cabedelo, Rede Nossa Belém, Instituto Ilhabela Sustentável, Piracicaba Sustentável, RMC Sustentável, Movimento Nossa Brasília, Holambra Sempre Melhor, Nossa Salvador, Nossa Teresópolis, Rio Como Vamos, Movimento Nossa São Luís.

**Observação:** Como a comunicação do Nossa BH está sendo realizada pela mesma assessoria da Rede Social de Cidades, não foi possível responder ao questionário.

**Meio de Comunicação mais utilizado para receber informações:**

Email: 100% dos integrantes prefere receber informações por email.

**Meio de Comunicação mais utilizado para enviar informações:**

Email: 87% dos integrantes preferem utilizar o email para enviar informações.

Os demais utilizam carta (7%) ou as plataformas digitais (7%)

**Responsável pelo envio das informações:**

47% dos responsáveis pela comunicação são contratados.

21% assinalaram outros (grupo de comunicação – 7%; o principal animador – 7%; o respondente 7%)

13% são voluntários

12% não possui alguém específico, depende do tema.

7% é o responsável pela Instituição

**Opinião sobre a Comunicação do Movimento:**

Percebe-se que a maioria dos Movimentos está em fase de estruturação da comunicação ou ainda sente que precisam melhorar essa estratégia.

- Muito boa, pois sempre que temos novidades para ampla divulgação, enviamos. A tendência é melhorar.
- Para o nosso público (diversificado) atende as necessidades e exigências. Correio, Telefone, e-mail, jornal, plataformas digitais, rádio.
- Entendemos que, assim como os Movimentos e a própria Rede, essa comunicação ainda está em fase muito inicial, de planejamento e submetida aos limites e restrições impostos pela falta de recursos e equipe.

- A comunicação do movimento ainda não atingiu os resultados esperados pelo nosso plano estratégico pois precisamos evoluir com o trabalho em duas frentes ao mesmo tempo (comunicação interna - com grupos de trabalho e integrantes - e a comunicação externa) e temos pouco pessoal para suprir toda a demanda. Nossa nova vantagem é que há pouco fechamos uma parceria voluntária com uma empresa de monitoramento e comunicação especializada em mídias sociais e temos focado nossa comunicação nesse canal (que acaba sendo uma excelente alternativa para os movimentos, que sempre dispõem de pouca verba para essa área).
- Estamos em processo de estruturação, não há uma política ou plano de comunicação definidos ainda.
- Insuficiente, demandando a contratação de um profissional específico para tal fim.
- Creio que está satisfatória, buscamos integrar a comunicação através de newsletter mensal, site, twitter, facebook, e às vezes formas alternativas, para aumentar as chances de atingir nosso público-alvo.
- A comunicação está em fase de reestruturação, assim como o projeto Pìracicaba Sustentável, conduzido pelo Imaflo e parceiros Locais. Estamos em processo de construção do Portal, utilização do facebook e geração de notícias semanais do projeto.
- Como o nosso movimento está se estruturando ainda não temos muitas comunicações. O que falta é recurso e estamos buscando formar parcerias com empresas. Pretendemos ter um site interativo, atualizar constantemente as mídias sociais e enviar boletins informativos, fazer pesquisas com a população e no ano que vem, ter um profissional dedicado a comunicação.
- Estamos começando, tentando criar o hábito de fazermos nossa comunicação apenas pelo Ning, mas ainda não há esta cultura, portanto, o meio mais utilizado é o e.mail.
- Muito boa iniciativa que ajuda muito a divulgar o Movimento.
- É falha, devido a falta de estrutura física e de pessoal.
- Embora o MNT tenha sua própria página na web, tenha desenvolvido a news letter e projeto de um jornal, por falta de pessoal a comunicação não é realizada com a periodicidade necessária. Ainda deixamos a desejar.
- Podemos melhorar sempre. Já avançamos muito com os 20 spots semanais ("notícias boas e notícias tristes") em Tvs de 300 linhas de ônibus e agora começamos com 8 spots semanais no Sistema Globo de Radio
- Regular. Mesmo possuindo boas ferramentas de comunicação como: site, facebook, mailling de contatos, percebemos que precisamos avançar mais para uma comunicação estratégica da nossa causa. Ainda utilizamos a comunicação de forma operacional na divulgação das nossas iniciativas e mobilização pontual para a nossa causa. Precisamos utilizar mais a comunicação como base fundamental do movimento.

### **Canal de Comunicação da Rede acompanhado pelos integrantes:**

O canal mais acompanhado pelos integrantes ainda são os informes enviados por email (100%). Em segundo lugar vem o Boletim (73%) e, em terceiro, empatado o Facebook e as reuniões virtuais (60%). O Twitter está em último lugar, apenas 20% acompanham o perfil da Rede.

Email (informes): 100%

Boletim: 73%

Facebook: 60%

Reuniões virtuais: 60%

NING: 53%

Reuniões presenciais: 53%

Twitter: 20%

### **Canal de Comunicação da Rede preferido pelos integrantes:**

O canal preferido pelos integrantes ainda é o email (60% o escolheram). Em segundo lugar vem o boletim e as reuniões presenciais e, por último, o NING e o Facebook. Interessante notar que os demais canais não foram citados, principalmente as reuniões virtuais, apesar de 60% acompanharem este último.

Email (informes): 60%

Reuniões presenciais: 13%

Boletim: 13%

Facebook: 7%

NING: 7%

### **A média para a qualidade do canal que você acompanha:**

Email: 4 – Ótimo

Boletim: 4 - Ótimo

NING: 3 - Bom

Twitter: 2 - Regular

Facebook: 3 - Bom

Reuniões virtuais: 3 - Bom

Reuniões presenciais: 3 - Bom

**Você considera que tem facilidade em encontrar/receber as informações que precisa da Rede Social de Cidades?**

93% consideram que sim, tem facilidade para encontrar/receber as informações que precisa da Rede Social de Cidades.

7% consideram que "mais ou menos".

### **Comentários:**

- Temos livre acesso a dados, informações e tentamos acompanhar tudo que os integrantes da rede disponibiliza na internet.
- Como faço parte da Rede, procuro acompanhar o que está acontecendo é mais fácil. Quando não encontro as informações nos meios de comunicação, ligo para alguém que sabe. Percebo que a comunicação é feita para quem já sabe o que é e, até mesmo, para quem já participa da Rede Brasileira. Mas acho que o público geral, que busca informações sobre sustentabilidade, por exemplo, haverá dificuldade maior em entender o que está acontecendo na rede. Por isso acredito que a comunicação deve ser pensada e executada na perspectiva dos diversos públicos, seus interesses e necessidades, e não na perspectiva das ferramentas de comunicação (sites, mídias sociais, boletins, etc).
- Há bastante informação sobre a rede de Cidades disponível no ambiente web. Além disso temos uma boa comunicação com a assessoria de comunicação.
- Sempre que temos demanda por alguma informação que não chegue espontaneamente (e-mail, boletim, facebook) fazemos contato direto com o responsável no âmbito da Rede e temos sempre obtido um bom retorno.
- Até o momento sempre obtive todas as informações que demandei para orientação de nosso movimento e comunicação com parceiros, ainda que básicas.
- Normalmente sou guiado pelas informações do newsletter, que sempre possui os links necessários.
- O Boletim é uma forma eficaz que apresenta as principais informações da rede de forma sintética e sistematizada.
- A comunicação da rede de cidades é ótima. Os boletins são claros e os e-mails são muito importantes, pois mantém um canal de comunicação entre os movimentos.
- Estamos sempre em contato.
- Porque o email e o boletim são dois sistemas muito fáceis de consultar.
- Através do site e os email
- Nunca tive dificuldades nesse sentido. Mas penso que o NING não é uma ferramenta muito atrativa.
- Pela disponibilização regular de informações e muito boa vontade da área de Comunicação, leia-se Adriana.

- Existem várias ferramentas/plataformas de comunicação que a rede utiliza e sempre que necessário todos da rede estão disponíveis para a troca de informação. As reuniões virtuais são espaços de troca de informações constantes. A Adriana Torres, realiza um excelente trabalho de constante de atualização e contato com os membros da rede, sempre nos repassando as informações sobre os temas comuns da rede. Entretanto acredito que não avançamos como deveríamos no NING, acredito que ele seja subutilizado com uma plataforma de comunicação. Acho que sobre este ponto precisaríamos analisar em conjunto. Também vejo que nós dos movimentos poderíamos assumir mais papel ativo de participação e atuação na comunicação da rede.

**Avaliação de notícias relacionadas à agenda comum e aos resultados desta na Rede:**

40% consideram que a divulgação da agenda comum e seus resultados está regular.

27% acredita que a divulgação da mesma é ótima

27% acreditam que é boa.

7% acreditam que é fraca.

**Você acredita que o Movimento é reconhecido pela Rede Social de Cidades?**

73% acredita que sim, seu Movimento é reconhecido pela Rede.

13% consideram que "mais ou menos".

7% não souberam responder

7% consideram que não.

**Comentários:**

- Sempre que enviamos notícias ela é incluída no boletim e também mesmo que não envie, elas são buscadas.
- Já mantivemos contatos com integrantes da Rede de várias cidades do país para troca de informações ou orientações sobre produtos e serviços.
- Ser ""reconhecido""(?) pela Rede Brasileira depende muito mais do próprio Movimento do que da comunicação da Rede. No entanto, como estamos nos estruturando ainda, procuramos perceber o que podemos aprender com a Rede Brasileira. Ainda não fizemos ações de comunicação com o objetivo de criar uma imagem/percepção do Nossa Betim pela Rede Brasileira.
- Se o termo "reconhecimento" da pergunta se refere ao recebimento e feedback de informes sobre o nosso movimento, acreditamos que sim. Procuramos divulgar e deixar o movimento ciente de todas as ações que são feitas pelo movimento ou em parceria com outras instituições. E existe abertura de diálogo sobre as contribuições que o Observatório traz para a rede na medida das nossas possibilidades.

- Estamos em processo de estruturação. Considero natural que os movimentos com agendas formadas e atividades estruturadas tenham maior visibilidade. Como ainda não temos um processo de comunicação estruturado, também falhamos em enviar notícias.
- Pela facilidade de contato com a maioria dos movimentos, bem como com a pronta divulgação de nossas pautas pela Rede Brasileira.
- Nossas ações de destaque sempre são citadas ou replicadas, além de sermos sempre convidados para os eventos, sejam online ou presenciais.
- Como afirmado anteriormente, estamos em fase de reestruturação. A partir de abril contamos com uma ampliação de recursos e de equipe o que permitirá o fortalecimento da atuação e do reconhecimento do projeto.
- Pois ainda não temos muitas ações e não participamos ativamente da rede de cidades. Mas queremos estreitar esse relacionamento.
- Porque estamos sempre dialogando com membros da rede.
- Pois tenho sido consultado em muitas ocasiões e as minhas opiniões são aceitas.
- O Movimento é solicitado a participar da rede e recebe sempre as notícias.
- A relação deve ser de "mão dupla". Tento manter a Rede informada de todas as ações do MNT, conseqüentemente o MNT passa a ser visto pela Rede. Participar é a melhor forma de ser reconhecido.
- Pela participação regular.

#### **Avaliação geral da Comunicação da Rede Social de Cidades:**

Média: 3 – Boa

Percentual:

53% consideram a comunicação boa.

27% consideram ótima.

13% consideram regular.

7% consideram excelente.

#### **Sugestões para melhoria:**

- A pessoa responsável pela comunicação está sempre pronta para atender às solicitações, os boletins são regularmente enviados e o ning atualizado.
- Da nossa parte estamos nos esforçando para acompanhar os trabalhos acrescentando novas funcionalidades para facilitar a comunicação. Precisamos trazer os integrantes para o centro das discussões, talvez com uma abordagem direta e individual em cada instituição."

- Acho que devemos avançar para a elaboração de um Planejamento de Comunicação bem profissional e adequado às concepções mais contemporâneas de Comunicação, levando em consideração à natureza do trabalho, do campo de atuação, etc. A comunicação deve ser pensada na perspectiva dos públicos, seus interesses e necessidades. E pensar dessa forma é um desafio para os comunicadores.
- Para nós a comunicação da rede é regular não pela falta de articulação e diálogo da assessoria de comunicação, mas devido a uma ausência de informes por parte dos outros movimentos. Para nós, a comunicação da Rede de Cidades poderia melhorar no sentido de tornar possível um compartilhamento maior das experiências dos outros movimentos (em assuntos como mobilização de recursos, por exemplo)
- Mais envolvimento dos movimentos da rede para melhor fluência na comunicação.
- Acredito que com a disponibilização de vídeos institucionais pelo youtube poderia fortalecer e esclarecer bastante sobre nossas atividades.
- Talvez incentivando os movimentos a gerarem informativos, creio que nem todos divulguem suas ações da melhor forma. Com relação à Rede acho que está satisfatório.
- Sugiro a criação de um Portal que sistematize as experiências e processos das cidades participantes da Rede. A plataforma NING é interessante, mas não é de fácil navegação e possui limitações de layout.
- Acho que podemos ter um site da rede de cidades (sem ser no Ning), com um ambiente exclusivo para as cidades se logarem e acessarem informações, fazer downloads, compartilhar fotos, arquivos, ver notícias de outras redes / cidades. Esse site deve ter o logo de todas as iniciativas e divulgar as principais notícias e seria uma referencia para os cidadãos e também para outras cidades que querem ter um movimento buscar referencias para começar, e não ter que ficar garimpando o site de cada cidade.
- Ela pode ser mais focada, pois com a utilização de inúmeros canais, fica um tanto diluída.
- Acho que os canais que eu uso para mim são suficientes.
- Devemos ter encontros para compartilhar as experiências de cada movimento.
- O GT de comunicação tem papel fundamental para que a comunicação da Rede seja, cada vez mais, abrangente e objetivo. Precisamos de mais encontros, mais "dever de casa". A cartilha de comunicação, que nos deu trabalho para elaborar, deveria ser mais divulgada e explorada. Penso que a Rede deveria ter um site próprio. Não sou muito simpática ao NING.
- Aumentando o já tremendo esforço de conquistar os Movimentos para maior participação. O risco de se ficar sempre falando para os mesmos grupos é grande ...

- Acredito que, como eu disse acima, os movimentos poderiam se mais ativos na comunicação da rede. O Ning precisa se melhor explorado, precisamos avaliar se é a melhor ferramenta de comunicação ou se esta falta de utilização é pontual. Avançar nos diálogos coma IBM. Por fim, gostaria de registrar o excelente trabalho que a Adrian Torres vem fazendo a frente da comunicação da rede, sempre atenta, cuidadosa e comprometida com a causa. Parabéns!

## **Considerações da Pesquisa**

Percebe-se, pelo resultado da pesquisa, que a maioria dos Movimentos encontra-se ainda em fase de estruturação da própria comunicação. Apesar de quase 50% terem um profissional contratado para este fim, a maioria reconhece que precisam melhorar, principalmente em relação ao planejamento da área. A maioria ainda utiliza (e prefere utilizar) o email para troca de informações e as plataformas digitais ainda são sub/pouco utilizadas.

O NING é uma ferramenta que deverá ser estudada. Apesar de 53% acompanharem, é considerada uma plataforma mais complexa e que poderia ser substituída por outra ferramenta, mais amigável.

Reuniões presenciais é um dos canais preferidos pelos integrantes, porém recebeu uma nota baixa no quesito qualidade. Reuniões virtuais, apesar de um bom número acompanhar nem é citada como canal preferido, mostrando que a maioria ainda prefere um contato pessoal para esse compartilhamento de informações ou o envio dessas através de canais estáticos (email, boletim).

Como esperado, as plataformas digitais twitter e facebook ainda são pouco acompanhadas pelos integrantes. Esses canais são mais utilizados para a comunicação com a sociedade em geral e públicos que ainda possuem pouco ou nenhum conhecimento da atuação dos Movimentos. Como são canais de custo quase zero (excetuando a mão de obra, a internet e o notebook), são ideais para a Rede, que não possui hoje recursos ou parcerias para uma maior divulgação nas mídias tradicionais.

A maioria dos integrantes está satisfeita com a facilidade com que encontram informações sobre a Rede, no entanto, um dos respondentes alerta para a importância de pensar a Comunicação na perspectiva dos "diversos públicos" e não nas ferramentas utilizadas.

Da mesma forma, este sugere que seja realizado um plano de comunicação bem profissional e adequado às concepções mais contemporâneas de comunicação.

Percebe-se que a divulgação do plano de comunicação que foi elaborado em meados de 2011 poderia ajudar mais os Movimentos a compreenderem a estratégia que está sendo utilizada para esse fim. Outro ponto importante, citado por um dos respondentes, é a divulgação da Cartilha de Comunicação Integrada, elaborada pelos integrantes do GT de Comunicação no ano de 2010.

A avaliação da divulgação da agenda comum mostra que a estratégia precisa ser mais bem pensada, pois é considerada apenas regular por 40% dos integrantes.

A avaliação geral da Comunicação está boa, mas faz-se necessário repensar a estratégia para que haja maior interação e troca de informações entre os Movimentos, além de buscar mais recursos para aumentar a frequência e participação nas reuniões presenciais.

Por fim, sugere-se que o GT de Comunicação retome suas atividades de forma mais ativa a fim de elaborar o plano de Comunicação 2012/2013 de forma colaborativa, onde, nessa construção, os demais Movimentos possam também ter um aprendizado conjunto para aplicarem em suas próprias iniciativas.

**Adriana Torres**

**Assessoria de Comunicação e articulação da Rede Social Brasileira por  
Cidades Justas e Sustentáveis**

# Pesquisa de Satisfação da Comunicação da Rede Social Brasileira por Cidades Justas e Sustentáveis

O objetivo dessa pesquisa é avaliar o nível de satisfação dos integrantes da Rede Social de Cidades com a comunicação e articulação da Rede. Os resultados obtidos serão utilizados para implantar melhorias nessa comunicação, por isso é muito importante que todos participem! A pesquisa será realizada entre os dias 10 e 20 de abril, com um total de 25 Movimentos pesquisados.

\* Required

Nome do Movimento/Iniciativa \*(Nome Fantasia. Ex. Nossa BH)

Responsável pelo Preenchimento \*(Nome e Cargo. Ex. Adriana Torres, Assessora de Comunicação)

Email de contato \*(endereço de Email)

Qual o meio de comunicação mais utilizado pelo Movimento para receber informações? \*(Escolher apenas uma opção)

- Email
- Telefone
- Carta
- Visitas pessoais
- Plataformas digitais (twitter, facebook, blog, site, Orkut)
- Other:

Qual o meio de comunicação preferido pelo Movimento para enviar informações? \*(Escolher apenas uma opção)

- Email
- Telefone
- Carta
- Visitas pessoais
- Plataformas digitais (twitter, facebook, blog, site, Orkut)
- Other:

Quem recebe/envia informações sobre o Movimento/Iniciativa? \*(Escolher apenas uma opção)

- Não tem alguém específico, depende do tema.
- Responsável(is) pela comunicação contratado(s).
- Voluntário(s) responsável(is) pela comunicação.

- Other:

Qual sua opinião sobre a Comunicação do seu Movimento? \*(resposta aberta)

Qual o canal de comunicação que você acompanha da Rede Social de Cidades? \*(marque todos que você acompanha)

- Email (informes)
- Boletim
- NING
- Twitter
- Facebook
- Reuniões virtuais
- Reuniões presenciais
- Outro

Qual o seu canal de comunicação preferido entre os que você acompanha? \*(marque apenas uma opção)

- Email (informes)
- Boletim
- NING
- Twitter
- Facebook
- Reuniões Virtuais
- Reuniões presenciais
- Other:

Qual a nota que você daria em termos de qualidade de informações para cada canal de comunicação da Rede que você acompanha(escolha uma opção para cada item)

	1 - Ruim	2 - Regular	3 - Bom	4 - Ótimo	5 - Excelente
Email (informes)	<input type="checkbox"/>				
Boletim	<input type="checkbox"/>				
NING	<input type="checkbox"/>				
Twitter	<input type="checkbox"/>				
Facebook	<input type="checkbox"/>				

	1 - Ruim	2 - Regular	3 - Bom	4 - Ótimo	5 - Excelente
Reuniões virtuais	<input type="checkbox"/>				
Reuniões presenciais	<input type="checkbox"/>				

Você considera que tem facilidade em encontrar/receber as informações que precisa sobre a Rede Social de Cidades? \*(Marque apenas uma opção)

- Sim
- Não
- Mais ou menos
- Não sei responder

Porque? \*(resposta aberta)

Como você avalia a divulgação de notícias relacionadas à agenda comum e aos resultados destas na Rede Social de Cidades? \*(Escolha a que mais se aproxima da sua avaliação)

- A divulgação é fraca
- A divulgação é regular
- A divulgação é boa
- A divulgação é ótima
- A divulgação é excelente

Você acredita que seu Movimento é reconhecido pela Rede Social de Cidades? \*(em relação a ideias, sugestões, participação) Marque uma opção

- Sim
- Não
- Mais ou menos
- Não sei responder

Porque? \*(Explique sua resposta acima)

Levando em consideração suas respostas acima, você considera que a Comunicação da Rede Social de Cidades em geral é: \*(escolha apenas uma opção)

- Ruim
- Regular
- Boa
- Ótima
- Excelente

Como você acha que a comunicação da Rede Social de Cidades pode melhorar? \*(resposta aberta, dê sugestões de novos canais, formas de se comunicar, critique, elogie, o espaço é seu!)