

A Importância de uma Intranet na Transmissão da Missão e Valores da Organização: estudo de caso numa indústria química



A Importância de uma Intranet na Transmissão da Missão e Valores da Organização: estudo de caso numa indústria química

Adriana de Sousa Fernandes

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de mestre em Gestão Estratégica das Relações Públicas

Orientadora:

Prof^ª Doutora Sandra Pereira

Escola Superior de Comunicação Social – IPL

Setembro, 2015

Índice

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE TABELAS..... | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| AGRADECIMENTOS..... | viii |
| RESUMO..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUÇÃO | 11 |
| Cap. I – Relações Públicas..... | 16 |
| 1.1 Definições e Conceitos..... | 16 |
| 1.2 Quatro Modelos de Relações Públicas | 25 |
| Cap. II - Comunicação Interna..... | 30 |
| 2.1. Conceitos, importância e funções | 30 |
| 2.2. Cultura Organizacional | 36 |
| 2.3. Employee Engagement | 39 |
| Cap. III – Comunicação Eletrónica..... | 42 |
| 3.1 A Internet e as Relações Públicas <i>online</i> | 42 |
| 3.2. Web 2.0 e <i>Social Media</i> | 48 |
| 3.3 Intranets | 51 |
| Cap. IV – Metodologia | 60 |
| 4.1. Opções Metodológicas..... | 60 |
| 4.2. Ferramentas Utilizadas..... | 65 |
| Cap. V – Caracterização da empresa..... | 67 |
| 5.1. História da CUF | 67 |
| 5.2. Produtos/ Serviços prestados pela CUF..... | 68 |
| 5.3. Missão, visão e valores institucionais da CUF..... | 70 |
| 5.4. Prioridades Estratégicas | 71 |

A Importância de uma Intranet na Transmissão da Missão e Valores da Organização: estudo de caso numa indústria química

| | |
|---|-----|
| 5.5. Comunicação na CUF | 72 |
| Cap. VI - Considerações Finais..... | 86 |
| BIBLIOGRAFIA | 90 |
| ANEXOS..... | 96 |
| ANEXO 1 - Relatório de Estágio | 97 |
| ANEXO 2 – Versão mais recente da Intranet CUF | 117 |
| ANEXO 3 – Mapa do Site da CUF..... | 118 |

RESUMO

Com os avanços tecnológicos que se têm vindo a sentir na sociedade, é de crescente importância que as organizações abracem algumas dessas tecnologias como forma de aumentar a sua eficiência. No que diz respeito à comunicação interna, existe um cada vez maior conjunto de ferramentas às quais uma organização pode e deve recorrer. Tal como as organizações, também as Relações Públicas perceberam a oportunidade que estas tecnologias representam, principalmente na otimização da comunicação.

Neste relatório de estágio, a ferramenta em destaque é a Intranet, nomeadamente a descrição do processo seguido na sua criação e desenvolvimento, como parte integrante de um plano de comunicação interna que pretende dar resposta a um problema de comunicação identificado previamente. Neste caso em particular, para além da identificação do processo de construção desta ferramenta, são também analisadas as suas potencialidades, limitações e pontos positivos.

Palavras-Chave: Relações Públicas, Comunicação Interna, Intranet, Plano de Comunicação, Ferramentas de Comunicação Eletrónica.

ABSTRACT

With the technological advances that society has been through, it is of growing importance that organisations embrace and accept some of these technologies as a way of increasing their efficiency. Concerning internal communication, there is an increasing set of tools that an organisation can and should utilize. Just like the organisations, the Public Relations realized too the opportunities that these new technologies represent, mainly in optimizing communication.

In this internship report, the highlighted tool is the Intranet, specifically the description of the process concerning its creation and development, as a part of an internal communication plan which aims to solve a communication problem previously identified. In this particular case, besides all the process description, there will also be an analysis of the Intranet's potencialities, limitations and strenghts.

Key Words: Public Relations, Internal Communication, Intranet, Communication Plan, Eletronic Communication Tools

