



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE  
ENSINO SUPERIOR DO  
AMAZONAS**

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO  
COM A COMUNIDADE  
INTERNA E EXTERNA**

**Manaus- Amazonas**



O setor de Comunicação e Marketing é responsável pela produção e veiculação das ações de comunicação interna e externa do Ciesa, tendo como base nos princípios da credibilidade institucional, marca e imagem do Ciesa e de seus propósitos.

Responsável pela estratégia, o setor de Comunicação e Marketing atende todos os setores do Ciesa e aos cursos ofertados, seja no âmbito de graduação, pós-graduação e extensão.

Internamente, são utilizados os seguintes canais de comunicação:

- Espaços online (destinados a professores, alunos e colaboradores) – Ambientes disponíveis no site do Ciesa em que os usuários acessam mediante login e senha (Ciesa Educaional).

Além do disparo de mensagens individuais e em grupo, esse ambiente permite a disponibilização de comunicados, informes, convites e outros em formatos como popup.

- E-mail - Para esse tipo de contato, utiliza-se o banco de endereços eletrônicos informados em cadastro institucional.

- Site da Ciesa: Registra as informações sobre o Ciesa e realiza comunicações de naturezas diversas, desde a apresentação da instituição, até a apresentação de parceiros e notícias.

- Quadros de aviso - Distribuídos em todas as unidades do Ciesa, os quadros são utilizados para divulgação de assuntos pertinentes, não somente aos discentes e docentes, como também aos colaboradores do Centro Universitário.

- Comunicação direta por aplicativos de mensagem instantânea - Envolvendo grupos com a participação dos gestores, professores e colaboradores, alunos, CPA, Egressos.

- Ouvidoria - Canal disponibilizado na página inicial do site visando o recebimento de manifestações de toda a comunidade assistida pela IES com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços.

- Fale Conosco - Canal disponibilizado, em modo de formulário, na página inicial do site visando facilitar a comunicação da comunidade com o Ciesa.



- Newsletter quinzenal - Direcionado ao núcleo gestor, docente e administrativo, o material faz um apanhado dos acontecimentos e informações que envolvem o Ciesa e a área da educação.

- Mídias sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e Youtube) – Atualizados constantemente, esses canais disseminam informações e são utilizados para aproximar a instituição de seu público, bem como tirar dúvidas da comunidade.

Englobando a comunicação externa, o setor utiliza canais como:

- Mídias sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e Youtube) – Canais atualizados constantemente levando informações sobre oportunidades disponíveis na IES, além de serem meios utilizados pelo público como contato direto no esclarecimento de dúvidas.

- E-mails - Enviados para banco de endereços eletrônicos conquistados com o consentimento de seus usuários por meio de plataformas de automação.

- Publicações e chat no site institucional - Por meio de publicações realizadas em diferentes espaços do site institucional, são disponibilizadas informações que atendem as necessidades não somente do público estudante, mas de toda a comunidade, bem como daqueles que desejam integrar o corpo colaborativo do Ciesa.

Os visitantes também contam com a opção de entrar em contato via chat, disponível na página inicial do site.

- Informes publicitários em veículos da imprensa - Realizados de acordo com o planejamento estratégico do Ciesa.

- Mídia inbox - Repasse de informações de interesse do público da IES por meio da utilização de aparelhos de televisão disponíveis nas unidades e em outros pontos da cidade.

- Campanhas publicitárias em diferentes meios disponíveis na cidade - Realizados de acordo com o planejamento estratégico do Ciesa.

- Mailing direcionado - Enviados para banco de endereços eletrônicos conquistados com o consentimento de seus usuários por meio de plataformas de automação de acordo com o objetivo estratégico do Ciesa.



- Ouvidoria - Canal disponibilizado na página inicial do site visando o recebimento de manifestações de toda a comunidade assistida pelo Ciesa com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços.
- Fale Conosco - Canal disponibilizado, em modo de formulário, na página inicial do site visando facilitar a comunicação da comunidade com a instituição.

Além de dar visibilidade às oportunidades existentes na IES sob o ponto de vista mercadológico, o setor de Comunicação e Marketing também é responsável pela produção jornalística do conteúdo divulgado dentro e fora do ambiente da instituição. Para isso, realiza o acompanhamento de atividades cotidianas desenvolvidas pelos diversos setores do Ciesa, além de divulgar feitos e resultados de pesquisas, projetos e estudos desenvolvidos pelo corpo discente e docente da instituição.