



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL
REITORIA DO IFRS
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS (REITORIA)**

OFÍCIO Nº 30 / 2025 - DGP-REI (11.01.01.09)

Nº do Protocolo: 23419.002548/2025-44

Bento Gonçalves-RS, 09 de julho de 2025.

Assunto: Orientações sobre meios de comunicação no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no IFRS

Prezados(as),

Considerando a realização das atividades institucionais no contexto do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) e a adoção do regime de teletrabalho por parte de servidores, reforçamos a importância da manutenção de canais eficazes de comunicação, com vistas a assegurar a qualidade, a acessibilidade e a formalidade no atendimento ao público interno e externo.

Com base nesse princípio, apresentamos a seguir os principais meios de comunicação recomendados, os quais devem ser utilizados conforme a estrutura organizacional de cada campus ou unidade da Reitoria, bem como as necessidades específicas de cada setor:

1. E-mail Institucional

- Canal formal, rastreável e seguro.
- Permite envio de documentos, histórico de conversas e registro em sistemas.
- Indicado para: demandas formais, solicitações oficiais, respostas técnicas.
- Recomendação: manter assinatura institucional padronizada e configurar resposta automática com os horários de atendimento.

2. WhatsApp Business (com número institucional)

- Canal ágil e direto.
- Permite configuração de mensagens automáticas, catálogos e horários de atendimento.
- Ideal para: informações gerais, orientações rápidas e triagem de atendimentos.
- Atenção: utilizar conta institucional separada da pessoal e manter linguagem profissional.

3. Chamadas Telefônicas Redirecionadas (de linha fixa ou ramal institucional)

- Mantém o número institucional com redirecionamento para telefone pessoal ou funcional.
- Evita exposição do número privado do servidor.
- Ideal para: atendimentos verbais breves ou em casos em que o público não utiliza e-mail ou aplicativos de mensagem.

4. Reuniões Virtuais e Agendamento de Atendimento Virtual

- Utilização de plataforma como Google Meet.
- Permite atendimentos por vídeo ou áudio com hora marcada, com possibilidade de

elaboração de atas.

- Ideal para: atendimentos técnicos e reuniões formais.

5. Google Chat (via Gmail Institucional)

- Canal interno ágil para troca de mensagens entre servidores.

- Uso indicado para: comunicação rápida com colegas e chefias imediatas, substituindo e-mails curtos e facilitando decisões pontuais.

- Possui integração com outras ferramentas do Google Workspace, como Google Drive e Meet.

- Dica: manter as notificações ativas durante o horário de expediente para garantir disponibilidade.

Recomendações Gerais:

- Estabelecer e comunicar horários claros de atendimento e disponibilidade;

- Manter comunicação contínua com a chefia imediata durante o horário de trabalho;

- Registrar interações relevantes em sistemas oficiais (ex: Polare);

- Evitar compartilhamento de informações sensíveis por canais não oficiais.

- Assegurar acessibilidade nos canais de comunicação, com atenção às necessidades de pessoas com deficiência auditiva ou outras condições específicas.

Reiteramos que a adequada utilização desses canais contribui diretamente para a eficiência administrativa, a transparência institucional e a confiança da sociedade no serviço público, especialmente em contextos de trabalho remoto. Contamos com o empenho e a responsabilidade de todos(as).

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente em 09/07/2025 14:56)

MARC EMERIM

DIRETOR

DGP-REI (11.01.01.09)

Matrícula: 1987217

Visualize o documento original em <https://sig.ifrs.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **30**, ano: **2025**, tipo: **OFÍCIO**, data de emissão: **09/07/2025** e o código de verificação: **17e963f49b**