



Comunicação Escrita 2.0

Um Desafio para as Ouvidorias?

Estamos num processo acelerado de comunicação e as redes sociais têm promovido uma verdadeira revolução entre as organizações e seus públicos internos e externos. Atentas a isso, essas organizações que seguem para a inserção em sites e mídias sociais deparam-se com um grande desafio: a **Comunicação 2.0** – rapidez e simplicidade na troca de informações, permitindo um relacionamento com seus clientes de uma forma transparente e eficiente.

Mas, afinal o que é a **Comunicação 2.0**? Qual sua importância para as Ouvidorias? Como torná-la uma aliada e não uma ameaça?

O principal conceito da **Comunicação 2.0** é a interatividade e o diálogo. Qualquer usuário pode comentar, sugerir, interagir com as organizações, dando a elas a oportunidade de aprimorem seus serviços e/ou produtos ou comunicação.

Em minha vivência em Ouvidoria, pude observar que para que isso ocorra efetivamente é necessário um comprometimento das organizações em quererem “ouvir” seus clientes. Desenvolver ferramentas de comunicação de última geração não é suficiente. É necessário que elas busquem oferecer a seus colaboradores a possibilidade de aprimorarem sua comunicação oral e escrita, levando-os a se destacarem no mercado de trabalho e a contribuírem para um relacionamento rentável e sustentável com seus clientes.

Pude observar que uma resposta negativa bem escrita e bem argumentada pode conquistar mais clientes do que perdê-los. É impressionante como a qualidade da informação e a clareza de raciocínio fazem a diferença!

A **Comunicação 2.0** é uma aliada, desde que haja uma gestão eficaz do conhecimento e das informações, somada a um processo de comunicação efetivo. Por outro lado, pode-se tornar uma ameaça para aquelas organizações não preparadas para o século XXI e não digo só com relação a ferramentas tecnológicas de última geração, mas com colaboradores capacitados e comprometidos com o “saber se comunicar”.

Assim, saber se comunicar é ter a habilidade de expressar o seu próprio conhecimento, sua criatividade e seu ponto de vista. Ao se comunicar você avança no seu conhecimento e faz avançar o conhecimento dos outros. Desenvolva a arte de falar e ouvir, mas principalmente de se comunicar, seja por meios eletrônicos ou pessoalmente!

Como diz Sandra Helena Terciotti, em seu livro *Comunicação empresarial na prática*:

“O conhecimento surge quando sabemos organizar e usar adequadamente a informação, a qual, no contexto do século XXI, será cada vez mais livre (...) e, justamente por isso, facilitará o desenvolvimento de novos e múltiplos conhecimentos.”

Maria de Fátima Queijo, especialista em comunicação escrita e consultora associada da Bureau Sapientia