

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

**Assessoria de Comunicação Social -
ASCOM**

CARTA DE SERVIÇOS



**Petrolina
Junho de 2013**



APRESENTAÇÃO

A Assessoria de Comunicação Social (Ascom) da Univasf tem como missão planejar e coordenar as ações de comunicação da universidade de forma estratégica e em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), zelando pela imagem da instituição junto aos seus públicos interno e externo. É função da Ascom intermediar o relacionamento entre a Univasf e a imprensa e promover, para toda a sociedade, a difusão de informações relativas ao ensino, à pesquisa e à extensão desenvolvidas pela universidade.

Assessoria de Comunicação de Social- ASCOM

E-mail: ascom@univasf.edu.br

Endereço : Av. José de Sá Maniçoba, S/N, Cx. Postal 252, CEP.: 56.304-205, Petrolina –PE

Localização: Prédio Administrativo da Reitoria - 2º andar – Campus Petrolina Sede

Telefone: (87) 2101-6848 / 6849

Horário de atendimento: 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

Equipe: Renata Freitas - Coordenadora
LydiaAninger – Relações Públicas
Juliana Magalhães e Mayra Coelho - Estagiárias de Jornalismo.

Compromissos com o atendimento

Prestar um serviço com qualidade, eficiência, transparência e verdade a todos os públicos da Univasf. Todas as solicitações feitas passarão pelos mesmos critérios de avaliação, a saber, cumprimento de prazos, adequação temática, disponibilidade da equipe, ordem de chegada e caráter de urgência.

Forma de monitoramento dos compromissos com o atendimento

Acompanhamento por tabela de pauta e planejamento de campanhas.

SERVIÇOS

Serviço 01: Produção de notícias para o site e divulgação para a imprensa

Descrição: Visa difundir ações desenvolvidas no âmbito da universidade e por membros da comunidade acadêmica e que tenham a participação institucional da Univasf.

Público-alvo: Servidores, estudantes, comunidade.

Informações úteis:

Para solicitar uma notícia, é necessário enviar as seguintes informações:

- Fato a ser divulgado;
- Data, horário e local;
- Objetivo e importância do fato;
- Responsáveis pela ação;
- Instituições parceiras;
- Participantes/convidados de destaque.

Textos já redigidos não serão publicados no site.

Requisitos necessários à legitimação da solicitação: A matéria solicitada deve ter relação direta com a Univasf.

Documentos necessários à solicitação:

- Editais (no caso de processos seletivos);
- Programação completa (no caso de eventos) ;
- E/ou qualquer outro documento pertinente à divulgação do fato.

Como solicitar o serviço: As solicitações e sugestões devem ser encaminhadas para o e-mail ascom@univasf.edu.br.



Forma de prestação do serviço: Ao receber a solicitação, a Ascom entrará em contato para obter mais informações (se necessário) e/ou fotos.



Prazo mínimo para solicitação do serviço: 3 dias úteis.

Prazo máximo para a prestação do serviço: A depender do teor da matéria, poderá ser veiculada até o primeiro dia do evento.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: 2 dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: A comunicação com o solicitante se dará por meio do email: ascom@univasf.edu.br e pelos telefones: (87) 2101-6848/2101-6849.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve prestar as informações em tempo hábil, inclusive solicitações para marcação de entrevistas, envio de fotos e materiais.

Critérios de prioridade no atendimento: Os atendimentos que terão prioridade serão de matérias com caráter de urgência pública (Ex.: convocações, falecimentos, greves), ordem de chegada e nível de interesse da temática.

Informações complementares: A matéria será publicada no site da Univasf e divulgada via Univasf Notícias. O texto final da notícia não será submetido à avaliação do solicitante.

Fluxograma: Envio de email - distribuição interna de pautas - produção da matéria - redação - publicação.

Serviço 02: Atualização de conteúdos no campo 'Eventos' no site

Descrição: Destinado à divulgação de eventos na página da Univasf.

Público Alvo: Servidores, estudantes, comunidade.

Informações úteis: São necessárias as datas de início e de término do evento e um link ou arquivo (cartaz) em PDF do evento a ser divulgado.

Requisitos necessários à legitimação da solicitação: O evento deve ter relação direta com a Univasf.

Documentos necessários à solicitação: Link do site/blog ou cartaz em PDF do evento a ser divulgado.

Como solicitar o serviço: As solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail ascom@univasf.edu.br.



Forma de prestação do serviço: Ao receber a solicitação, a Ascom entrará em contato para obter mais informações, se necessário.

Prazo mínimo para solicitação: 1 dia útil.

Prazo máximo para a prestação do serviço: 1 dia útil.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: 1 dia útil.

Formas de comunicação com o solicitante: A comunicação com o solicitante se dará por meio do email: ascom@univasf.edu.br. e pelos telefones: (87) 2101-6848/2101-6849.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve prestar as informações em tempo hábil, provendo a Ascom do material necessário.

Crítérios de prioridades no atendimento: Todas as solicitações serão atendidas por ordem de chegada, contanto que os critérios tenham sido preenchidos.

Fluxograma: Envio de email - avaliação editorial - publicação.

Serviço 03: Agendamento de entrevistas

Descrição: A Ascom realiza o agendamento de entrevistas de jornalistas com servidores da Univasf, mediante solicitação.

Público Alvo: Imprensa.

Informações úteis: Ao fazer a solicitação, especifique o assunto a ser tratado, com sugestão de data, horário e local para a realização da entrevista.

Requisitos necessários à legitimação da solicitação: Envio de mensagem eletrônica com a solicitação.

Como solicitar o serviço: As solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail ascom@univasf.edu.br.



Formas de prestação do serviço: Ao receber a solicitação, a Ascom entrará em contato com o solicitante para obter mais informações, se necessário. Em seguida, será realizada uma busca por uma fonte da instituição que possa conceder a entrevista. A confirmação do agendamento da entrevista seguirá por e-mail para o jornalista solicitante e para o entrevistado.

Prazo mínimo para solicitação do serviço: 2 dias úteis.

Prazo máximo para a prestação do serviço: 2 dias úteis.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: 2 dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: A comunicação com o solicitante se dará por meio email: ascom@univasf.edu.br e pelos telefones: (87) 2101-6848/2101 6849.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve prestar as informações em tempo hábil.

Crítérios de prioridades no atendimento: Todas as solicitações serão atendidas por ordem de chegada, contanto que os critérios tenham sido preenchidos.

Fluxograma: Envio de email - pesquisa de fontes - contato com o entrevistado - confirmação da entrevista.

SERVIÇOS

Serviço 04: Divulgação nas Redes Sociais

Descrição: A Ascom realiza a divulgação nas redes sociais das matérias publicadas no site que sejam do interesse dos estudantes e da comunidade. Além disso, pode ser solicitada a participação em algumas das sessões próprias do Facebook, como "Perfil de aluno", "Aluno que faz" (atividades de destaque dos estudantes), eventos e notícias que não foram publicadas no site da Univasf.

Público Alvo: Servidores, estudantes e comunidade.

Informações úteis:

- "Perfil de aluno" - Enviar nome do estudante, curso ao qual pertence, uma frase com o significado da Univasf para o estudante e seus planos para o futuro.
- "Aluno que faz" - Enviar nome do estudante, curso ao qual pertence e atividade realizada.
- Encaminhar também uma foto.

Requisitos necessários à legitimação da solicitação: O assunto deve ter relação direta com o interesse dos estudantes da Univasf, pois o conteúdo dessa mídia é direcionado a eles.

Como solicitar o serviço: As solicitações devem ser encaminhadas para os e-mails: ascom@univasf.edu.br redessociais.ascom@univasf.edu.br.



Formas de prestação do serviço: Ao receber a solicitação, a Ascom entrará em contato para obter mais informações, se necessário.

Prazo mínimo para solicitação do serviço: 3 dias úteis.

Prazo máximo para a prestação do serviço: 3 dias úteis.

Prazo para resposta do (in) deferimento da solicitação: 3 dias úteis.

Formas de comunicação do solicitante: A comunicação será através dos emails: ascom@univasf.edu.br, redessociais.ascom@univasf.edu.br e pelos

telefones: (87)2101-6848/2101 6849.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve prestar as informações em tempo hábil, assim como o material solicitado.

Crítérios de prioridades no atendimento: Todas as solicitações serão atendidas por ordem de chegada, contanto que os critérios tenham sido preenchidos.

Fluxograma: Envio de email - contato - confecção do layout - agendamento - publicação.