

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

**Assessoria de Comunicação Social -
ASCOM**

CARTA DE SERVIÇOS



Petrolina
Julho de 2016
2ª Versão



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 os seus públicos e promover, para toda a sociedade, a difusão de informações relativas ao ensino, à pesquisa e à extensão desenvolvidas pela Universidade.

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

E-mail: ascom@univasf.edu.br

Endereço: Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Campus Universitário, Centro CEP:
56304-917 – Petrolina/PE

Localização: Prédio da Reitoria, 2º andar - Campus Petrolina (Centro)

Telefone: (87) 2101 - 6848
(87) 2101 - 6849

Celular e Whatsapp: (87) 99107 - 3002

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e
das 14h00min às 18h00min

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 do serviço: 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 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: 5 (cinco) dias úteis.

Prazo máximo para a prestação do serviço: A depender do teor da matéria, ela pode ser veiculada até o primeiro dia do evento/fato/abertura de inscrições em editais de processos seletivos diversos.

Em caso de cobertura de eventos, a notícia pode ser divulgada em até 2 (dois) dias úteis após o início do evento.

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

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail: ascom@univasf.edu.br ou Telefone: (87) 2101-6848 | (87) 2101-6849.

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

Prioridades no atendimento: Matérias com caráter de urgência pública (Ex.: convocações, falecimentos, greves), ordem de chegada, nível de interesse da temática.

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

Fluxograma

Envio de e-mail com a solicitação → Distribuição interna de pautas → Produção da matéria → Redação → Publicação da notícia.

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

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

Público-alvo: Servidores, estudantes, comunidade.

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

Requisitos necessários à 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. No caso de banners, é necessário o envio da arte pelo solicitante, no formato imagem JPEG, com 483 × 137 pixels.



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 (um) dia útil.

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

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

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail: ascom@univasf.edu.br ou Telefone: (87) 2101-6848 | (87) 2101-6849.

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

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

Fluxograma

Envio do e-mail com a solicitação → Avaliação editorial → Publicação no site.

Serviço 03. Agendamento de entrevistas

Descrição do serviço: 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 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: 3 (três) dias úteis.

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

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

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail: ascom@univasf.edu.br ou Telefone: (87) 2101-6848 | (87) 2101-6849.

Responsabilidades do solicitante: Prestar as informações em tempo hábil.

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

Fluxograma

Envio de e-mail com a solicitação → Pesquisa de fontes → Contato com o entrevistado → Confirmação da entrevista.

Serviço 04. Divulgação nas Redes Sociais

Descrição do serviço: A Ascom realiza a divulgação nas redes sociais (Facebook e Instagram) de assuntos que sejam do interesse dos estudantes e da comunidade acadêmica. Além disso, também 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 acadêmica.

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.
- Foto no Instagram - Enviar foto através do Whatsapp institucional da Ascom ou usar a hashtag #univasf para ter a foto repostada após prévia seleção.

Requisitos necessários à solicitação: O assunto deve ter relação direta com a Univasf e com a comunidade acadêmica, pois o conteúdo dessas mídias é direcionado a este público.



Como solicitar o serviço: As solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: ascom@univasf.edu.br e para o celular/whatsapp institucional: (87) 99107-3002.

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 (três) dias úteis.

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

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

Formas de comunicação do solicitante: E-mail: ascom@univasf.edu.br; Telefone: (87) 2101-6848 | (87) 2101-6849 ou celular/whatsapp: (87) 99107-3002

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

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

Fluxograma

Envio de e-mail → Contato → Confeção do layout → Agendamento → Publicação.

Serviço 05. Blog do Servidor

Descrição do serviço: Ferramenta que visa difundir informações de interesse do público interno. O Blog tem como objetivo estabelecer um canal de comunicação da Instituição com os seus docentes e técnico-administrativos em educação.

Público-alvo: Público interno da Univasf – Docentes e Técnicos Administrativos em Educação.

Informações úteis: Através do Blog são divulgadas notícias sobre capacitações, apresentação de trabalhos, publicação de livros, defesas de mestrado ou doutorado ou quaisquer outras realizações dos servidores.

Serviço 06. Clipping

Descrição do serviço: Processo de seleção de notícias em revistas, jornais, blogs, sites, rádio, televisão e outros veículos de comunicação que abordem temas relacionados à Univasf, resultando em um apanhado de notícias que sejam de interesse da Universidade.

Público-alvo: Gestores da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Informações úteis: O clipping é feito diariamente e enviado para o e-mail de todos os gestores.

Serviço 07. Univasf em Destaque

Descrição do serviço: Recorte semanal das notícias mais relevantes sobre a Univasf divulgadas nos veículos de comunicação.

Público-alvo: Servidores em Geral.

Informações úteis: O Univasf em Destaque é enviado toda sexta-feira para o e-mail dos servidores.

Serviço 08. Univasf Notícias

Descrição do serviço: Informativo eletrônico diário com todas as notícias publicadas no site da Univasf, no Blog do Servidor e vídeos da TV Caatinga.

Público-alvo: Público Interno da Univasf e Imprensa.

Informações úteis: O Univasf Notícias é enviado diariamente para o e-mail de todos os servidores e para profissionais e veículos de comunicação locais e de outras regiões do país.



Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional - PROPLADI.