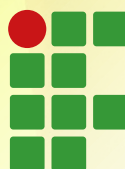


INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
BAIANO
CAMPUS SENHOR DO BONFIM

Guia de Serviços e Solicitações

DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO



INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Baiano

Apresentação

A comunicação é o processo que integra as instituições públicas a seus objetivos mais amplos, como o atendimento a diversos públicos, a socialização do conhecimento, a transparência da informação e a construção da cidadania.

A proposta deste guia é alinhar a rotina de trabalho da Diretoria de Comunicação Social do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano) às diretrizes institucionais e às necessidades cotidianas de divulgação, criação e apoio aos diversos setores do Instituto.

Este guia busca:

- apresentar as atribuições da Diretoria de Comunicação Social e Eventos;
- orientar sobre os passos para solicitar projetos e serviços à Diretoria de Comunicação;
- estabelecer critérios e procedimentos para padronização das atividades desenvolvidas;
- contribuir para a excelência na prestação dos serviços da área e para o alcance de resultados mais significativos;
- fomentar ações planejadas de forma estratégica e com maior antecedência.

A organização dos fluxos permite o melhor atendimento às demandas que chegam à Diretoria de Comunicação, tornando mais eficiente e eficaz a rotina de trabalho do setor.

Este guia poderá passar por ajustes periódicos, a fim de se adequar à atualização, profissionalização e celeridade das atividades da Diretoria de Comunicação Social, sempre visando a melhorias no atendimento.

A Diretoria de Comunicação do Instituto Federal Baiano

A Diretoria de Comunicação Social do IF Baiano é responsável pelo gerenciamento, organização e promoção da comunicação institucional, sempre de forma planejada e integrada à missão, objetivos e diretrizes do Instituto.

A comunicação tem papel estratégico no relacionamento do Instituto com seus diversos públicos. Trata-se do processo que viabiliza uma interação transparente e consistente com a sociedade, autoridades, estudantes, professores, servidores, potenciais estudantes, veículos de comunicação, esferas governamentais, rede federal, outras instituições de ensino e demais partes interessadas, através das ações, dos canais e dos produtos de comunicação organizacional.

Além de atuar para consolidar a imagem e a identidade do IF Baiano como uma instituição referenciada nos territórios em que atua e em nível nacional, a Diretoria trabalha para fortalecer, através da comunicação e do relacionamento, o papel social da instituição e os valores da gestão ética, democrática, sustentável, igualitária e solidária. Ao mesmo tempo, busca promover um fluxo de comunicação que favoreça a criação de um clima organizacional interno saudável e produtivo.

Entre as atividades da Diretoria de Comunicação do IF Baiano, estão:

- **Assessoria de Imprensa:** Criar e manter uma relação de proximidade e parceria com os veículos e profissionais de imprensa, identificando oportunidades de mídia espontânea e prezando pela transparência, cordialidade e eficiência. Consiste em levantar e apurar dados; identificar, acionar e preparar fontes institucionais; adequar informações para a linguagem jornalística; realizar registros de imagens; atender a solicitações de jornalistas; elaborar *press-releases*, sugestões de pauta e outros textos jornalísticos; organizar *press-trips*, *press-kits*, *media training* e outros eventos, visitas e produtos adequados; criar e manter *mailing-lists* (cadastros) de jornalistas; realizar *clipping* de reportagens, monitoramento, mensuração e análise de mídia; etc.
- **Campanhas institucionais:** Planejar, coordenar e executar campanhas de cunho institucional, ou seja, um conjunto de ações, peças e produtos de comunicação, elaborados no âmbito de um conceito pré-definido e de forma planejada, visando o fortalecimento da visibilidade, imagem e identidade do IF Baiano; a difusão de mensagens de cunho educativo, cultural e social; e a divulgação de informações a respeito das atividades, objetivos e resultados do Instituto, a exemplo da campanha de ingresso de estudantes.
- **Comunicação Interna:** otimizar fluxos de informação entre setores e públicos no âmbito interno da instituição.
- **Comunicação e Relacionamento Digital:** Relacionamento contínuo com diversos públicos através de canais, plataformas e redes sociais digitais. A comunicação em ambientes digitais deve facilitar o acesso e a compreensão de informações de maneira democrática e tem o potencial de alcançar públicos de diferentes idades e origens geográficas. Consiste em planejar o crescimento dos espaços institucionais nas mídias digitais, avaliando riscos e oportunidades; promover estratégias de comunicação digital; atualizar e aperfeiçoar os canais digitais do IF Baiano, a exemplo do portal e páginas em redes sociais; manter um fluxo contínuo de informações institucionais nestes canais; monitorar as menções ao instituto nas plataformas online, avaliando impactos e resultados; atender ao público nestas plataformas; entre outras ações.

- **Divulgação de notícias, ações e eventos:** envolve o levantamento e apuração de notícias institucionais; a cobertura de ações e eventos; a produção de textos, artes e peças audiovisuais; a publicação no portal, redes sociais, *newsletters* e outros canais do Instituto; bem como o envio à imprensa e outras ações de comunicação que se fizerem adequadas; tendo em vista critérios técnicos e jornalísticos, o interesse dos públicos e os princípios da comunicação integrada e dirigida.
- **Eventos:** importantes oportunidades de comunicação e relacionamento, são acontecimentos que veiculam a imagem das instituições e promovem informações relevantes e a interação entre diversos públicos. Para que transcorram de forma segura, cumpram seus objetivos e promovam o instituto de forma positiva, precisam atender a requisitos técnicos e operacionais. Dessa forma, o trabalho da Diretoria consiste no apoio à organização de eventos institucionais, com suporte ao trabalho das comissões organizadoras locais, em itens como o planejamento, a avaliação de infraestrutura, a indicação de materiais promocionais e de sinalização, a cobertura e divulgação e a orientação relativa a cerimonial e protocolo. Essa atuação é estratégica, priorizando eventos institucionais multicampi e de relevância insititucional.

É importante que as áreas programem seus eventos com antecedência, para que eles façam parte do calendário de eventos institucional. Essa informação sistematizada facilita o planejamento, a execução e amplia o alcance e o impacto dos eventos nos diversos Territórios de Identidade.

- **Gerenciamento de crise:** Planejamento e uso de estratégias de comunicação e relacionamento, entre outras, para evitar e minimizar impactos negativos à reputação e credibilidade de uma organização, decorrentes de adversidades no seu cotidiano. Contempla assessoria visando prevenção de crises, *media training* (treinamento de fontes e porta-vozes para lidar com a situação), ações de comunicação estratégica e transparente, divulgação de notas e comunicados, atendimento à imprensa e agendamento de entrevistas e coletivas, gerenciamento de controvérsias públicas, dentre outros.
- **Gestão dos canais de comunicação e relacionamento:** Criar, manter, avaliar e aperfeiçoar canais de comunicação institucionais, em busca da integração, interlocução e divulgação de informações entre diferentes campi e públicos. Requer planejamento, definição do objetivo de cada canal, dos públicos a serem alcançados e dos temas, conteúdos e linguagem adequado às mensagens.

- **Gestão da Marca e da Identidade Visual:** a marca é um patrimônio que fortalece o reconhecimento da instituição, de sua reputação e credibilidade, em uma dimensão visual. Por isso, seu uso deve ser feito de forma padronizada, respeitando critérios técnicos e as orientações do manual de aplicação. A gestão da marca e da identidade visual do IF Baiano é realizada pela Diretoria de Comunicação, que aplica e supervisiona o uso dos padrões visuais do Instituto. A Diretoria também fornece suporte criativo a revistas, relatórios e outras publicações de cunho institucional.
- **Produção Audiovisual:** atuação estratégica, tática e operacional, que inclui desde a definição de formatos, canais e conteúdos de áudio e vídeo mais adequados às campanhas e demandas, às etapas de produção, direção, filmagem, edições e finalização.
- **Relações Públicas:** as atividades de Relações Públicas incluem mapeamento dos públicos de uma organização, campanha ou evento (exemplo: entre os públicos do IF estão estudantes, potenciais estudantes, comunidades onde o IF se insere, esferas governamentais, imprensa, docentes, servidores, terceirizados, etc.); pesquisas para definição do perfil destes públicos; gerenciamento de imagem, identidade, reputação e crises; comunicação integrada - articulando as várias áreas atribuições da comunicação em planos, programas e projetos em torno de um objetivo institucional; programas de engajamento e relacionamento com públicos específicos e comunicação dirigida; eventos e cerimonial, dentre outros projetos.

A Diretoria de Comunicação do IF Baiano **não possui centro orçamentário próprio**. Por essa razão, as unidades devem incluir em seu planejamento financeiro recursos para a execução de eventos, impressão de peças e outros serviços que impliquem em custos.



Núcleos de Comunicação dos campi

A **Diretoria de Comunicação**, situada na reitoria, tem papel estratégico, de planejamento e articulação, além da função de construir a Política de Comunicação do Instituto, acompanhar sua implementação e assessorar a reitoria em programas de relacionamento, pesquisas com públicos específicos e ações comunicacionais que impactem na imagem e identidade do Instituto.

Para a operacionalização das diversas atividades de comunicação no cotidiano dos campi, é fundamental que cada unidade disponha de um **Núcleo de Apoio a Comunicação e Eventos** formalizado e atuante. O Núcleo executará, na prática, ações como relacionamento com a imprensa local, divulgações de campanhas – a exemplo da campanha de ingresso-, organização de eventos, produção de conteúdo e atualização da página do campus e outros canais das unidades, além de prover informações para a Diretoria de Comunicação.

Essa atuação em rede entre Diretoria e os núcleos fortalece a imagem e a identidade do Instituto, diante do desafio de sua multiterritorialidade e inserção em territórios com realidades socioeconômicas distintas.

Cabe à Diretoria de Comunicação orientar a organização e o funcionamento sistêmico dos núcleos de comunicação nos campi. Entre as competências dos Núcleos de Apoio à Comunicação e Eventos estão:

- Promover a comunicação e divulgação dos eventos e das ações realizadas pelo Campus, em articulação com a Diretoria de Comunicação;
- Produzir e viabilizar o cerimonial e os eventos do Campus, bem como organizar a recepção de autoridades e visitantes ilustres às dependências do Campus, sob orientação da Diretoria;
- Participar do planejamento e implementação de campanhas e divulgações, a exemplo das campanhas para ingresso de estudantes;
- Consultar acerca da aplicação das normas e padrões de comunicação e identidade visual no site, mídias e materiais de comunicação de cada campus;
- Participar de projetos e campanhas de comunicação, publicidade e relacionamento do IF Baiano;
- Auxiliar a Direção do Campus na publicização no site dos atos administrativos e pedagógicos da gestão;
- Contribuir na construção e implementação da Política de Comunicação do IF Baiano.

Como fazer solicitações à Diretoria de Comunicação do IF Baiano

A divulgação de notícias e eventos do IF Baiano e as demais atividades desenvolvidas na Diretoria de Comunicação seguem a legislação vigente, os documentos norteadores da Secretaria de Comunicação Social da Presidência, dos Institutos Federais e do IF Baiano, bem como critérios técnicos da área de Comunicação Social e de suas habilitações.

Uma relação com a legislação, manuais e documentos norteadores pode ser encontrada na Seção “Comunicação” do sítio eletrônico do IF Baiano: <http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/>.

A formalização de demandas por e-mail e com antecedência permite a organização da rotina da Diretoria de Comunicação, a orientação do trabalho para resultados eficientes e eficazes, a divisão otimizada de tarefas entre a equipe, bem como a sistematização e monitoramento dos objetivos atingidos. Dessa forma:

Qualquer solicitação de serviços à comunicação deve ser inicialmente direcionada para o e-mail

comunicacao@ifbaiano.edu.br

Para otimizar o atendimento, todas as informações possíveis relativas à demanda devem ser previamente reunidas e detalhadas no e-mail da solicitação.

Fluxo da solicitação

1. Notícias, acontecimentos, ações e eventos do IF Baiano devem ser comunicados à Diretoria de Comunicação Social **assim que confirmada sua realização**, através do e-mail comunicacao@ifbaiano.edu.br. Informações e pedidos sobre serviços da Comunicação devem também ser enviadas para este e-mail.
2. As solicitações deverão respeitar, ainda, a antecedência mínima definida na **TABELA 1** deste Guia.
3. A Diretoria de Comunicação Social avaliará a solicitação, levando em consideração a relevância institucional, o apelo jornalístico, o interesse dos públicos, a amplitude da iniciativa, partes a serem informadas e engajadas e melhores produtos, linguagens, canais e processos para o relacionamento com elas, além da disponibilidade de equipe, volume de demandas da Diretoria, dentre outros critérios institucionais e técnicos.
4. A Diretoria de Comunicação Social retornará em até **2 dias úteis** sobre a viabilidade e pertinência da cobertura e divulgação.
5. A depender do tipo de solicitação, critérios e prazos deverão ser observados, conforme tabela a seguir.

Tabela 1
Antecedência mínima para solicitações à Diretoria de Comunicação Social

Tipos de Solicitação	Exemplos	Antecedência mínima	Critérios, orientações e observações
Campanhas pequenas	Pequenas campanhas de conscientização acerca de datas comemorativas, por exemplo	20 dias antes da divulgação ou lançamento da campanha	
Campanhas institucionais e de maior complexidade	Campanha de ingresso no Instituto Federal Baiano	O ideal é que estejam previstas em planejamento anual. Devem respeitar antecedência mínima de 4 meses	
Cerimonial	Roteiro para abertura de eventos científicos e colação de grau.	10 dias para colação de grau e abertura de eventos científicos.	[1] Vídeos que serão exibidos durante as cerimônias, incluindo vídeos de formandos, devem ser enviados com 2 dias úteis de antecedência à Comunicação. [2] Eventos que exijam maior complexidade de cerimonial, a exemplo dos Jogos Estudantis, o cerimonial deve ser solicitado à Diretoria com no mínimo 30 dias de antecedência.
Cobertura / acompanhamento de eventos de menor porte	Seminários curtos, palestras, lançamentos de publicações, aula inaugural, sessões solenes, eventos com duração de 1 dia	10 dias antes do evento	[1] A cobertura e acompanhamento de eventos depende de fatores como a dimensão do mesmo, disponibilidade de equipe, volume de demandas do setor no período, capacidade de articular diferentes campi e públicos e a relevância institucional. Por isso, a informação sobre eventos deve ser comunicada ao setor com antecedência para avaliação.
Cobertura / acompanhamento de eventos de médio e maior porte e duração maior que 1 dia	Seminários de Pesquisa e Extensão, eventos multicampi, Jogos Estudantis, Congressos, feiras e comemorações de aniversários com várias ações.	30 dias antes do evento	[1] A depender do porte do evento a antecedência ideal pode ser maior. [2] A cobertura e acompanhamento de eventos depende de fatores como a dimensão do mesmo, disponibilidade de equipe, volume de demandas do setor no período, capacidade de articular diferentes campi e públicos e a relevância institucional. Por isso, a informação sobre eventos deve ser comunicada ao setor com antecedência para avaliação.

Tipos de Solicitação	Exemplos	Antecedência mínima	Critérios, orientações e observações
Comunicação Visual	Criação e aprovação de artes e peças gráficas; aplicação e uso de logomarca institucional.	- A solicitação para a peça/conceito inicial deve ser feita no mínimo 3 dias úteis antes da data prevista para o início da divulgação / veiculação das peças. - Para cada peça derivada (exemplo, convites e cartazes solicitados após a criação do conceito), acrescentar um prazo de mais 1 dia útil para entrega. - Caso haja outras demandas anteriormente solicitadas em fila de espera, serão adicionados mais 2 dias úteis (para cada peça que estiver na lista de produção).	[1] As peças audiovisuais de eventos e campanhas do IF Baiano são produzidas pela Diretoria de Comunicação e devem ser solicitadas ao setor, que é responsável pela gestão da identidade visual do Instituto. [2] Em situações excepcionais em que haja produção externa de peças gráficas e de vídeo, antes de sua distribuição e publicação as peças devem ser enviadas para a Comunicação para verificação dos padrões de identidade visual.
Criação Audiovisual	Produção de vídeos para a TV Bem Baiano, tutoriais, vídeos para campanhas, cobertura de eventos e ações, spots para rádio, etc.	Prazo para Solicitação: - Antecedência mínima para solicitação: 10 dias Prazos para Execução: Vídeos jornalísticos – 20 dias Campanhas - <i>Processo de ingresso</i> – 30 dias - <i>Editais</i> – 20 dias - <i>Datas comemorativas</i> – 10 dias Projetos diversos – 30 dias Tutoriais - 20 dias Cobertura - <i>Eventos de 1 dia</i> – 10 dias - <i>Eventos de 1 a 3 dias</i> – 20 dias - <i>Eventos acima de 3 dias</i> – 30 dias Webconferência - 10 dias Spot para rádio/carro de som - 20 dias	

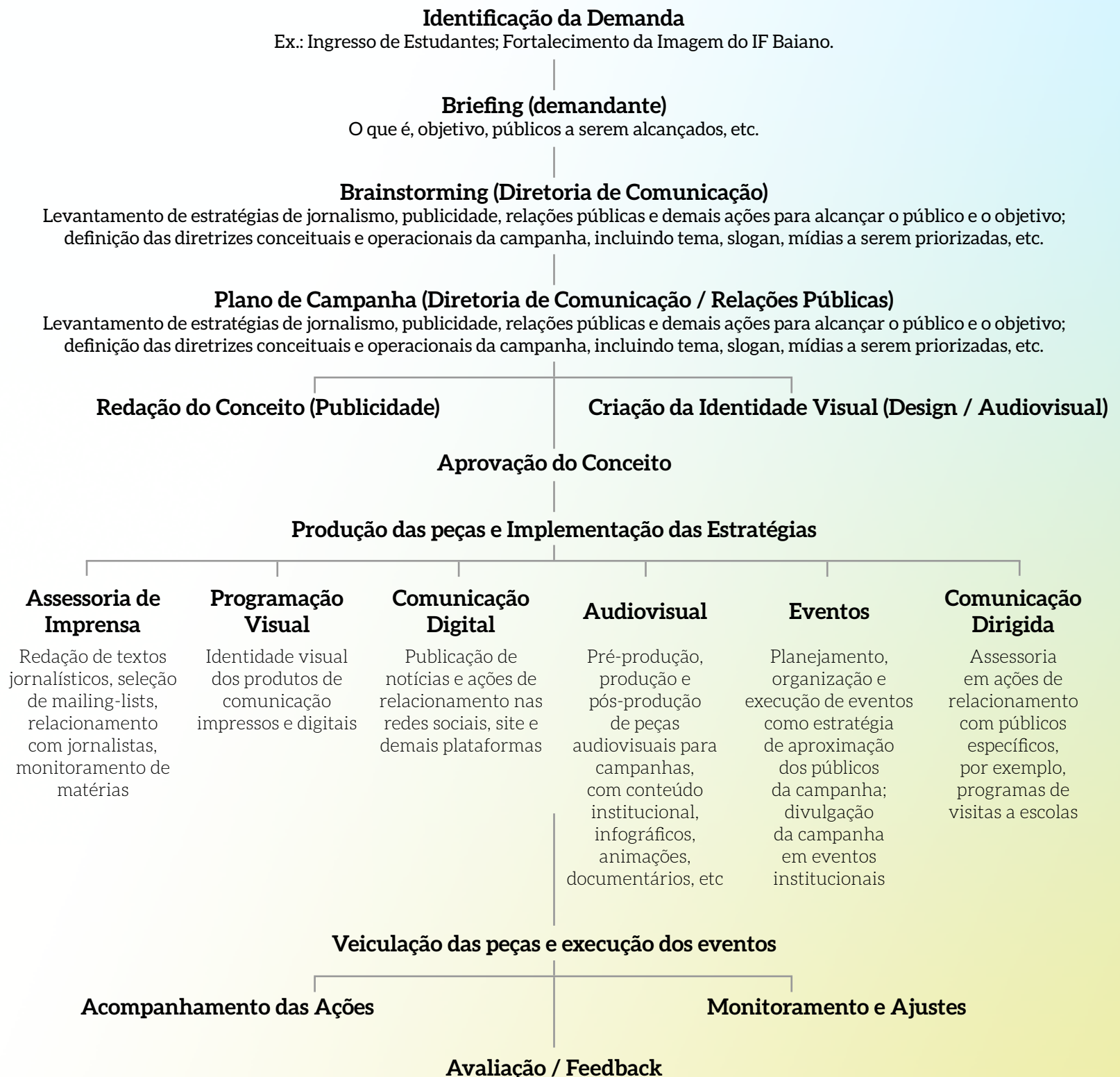
Guia de Serviços e Solicitações | Diretoria de Comunicação

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

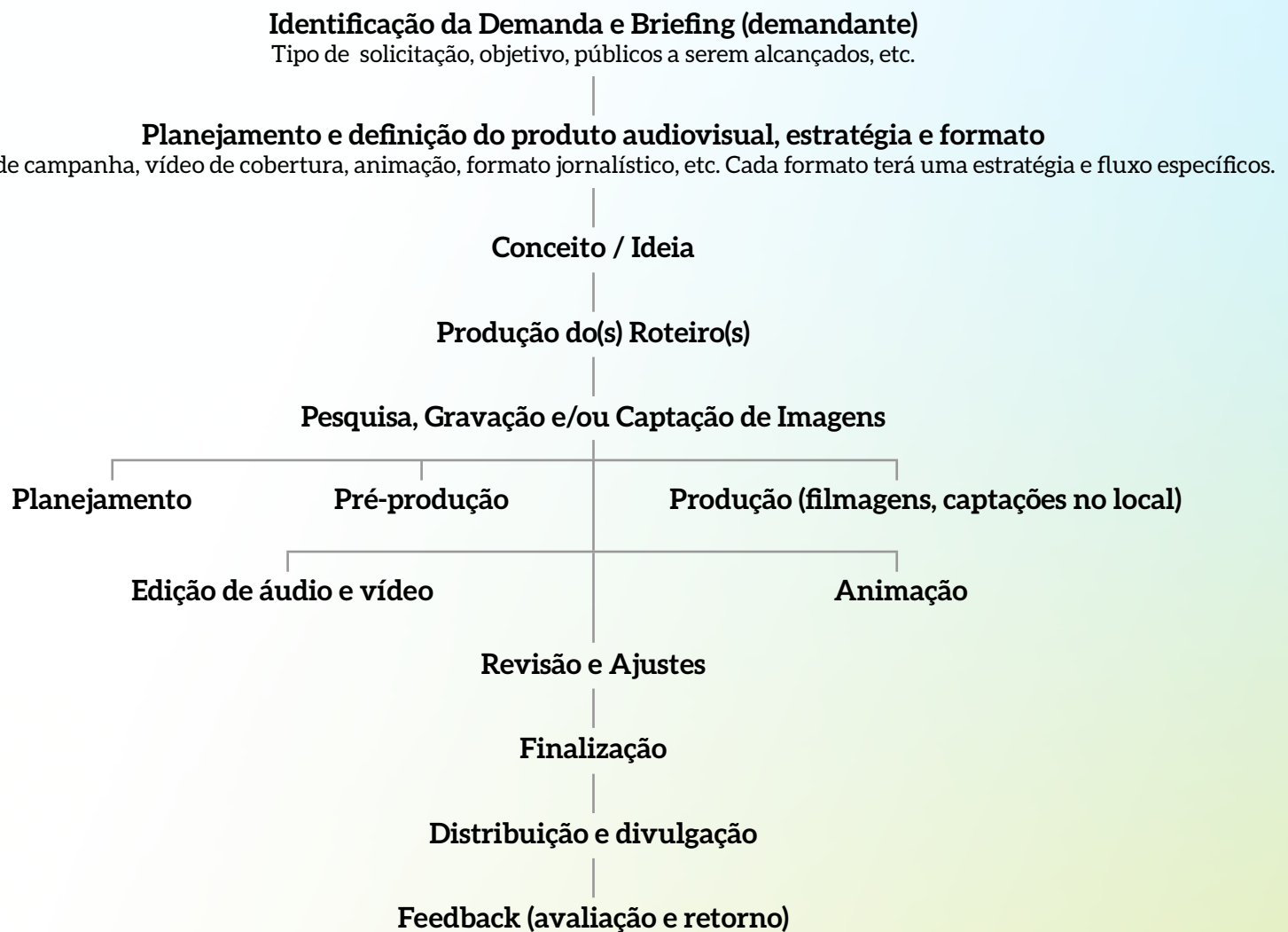
Tipos de Solicitação	Exemplos	Antecedência mínima	Critérios, orientações e observações
Divulgação prévia de eventos de menor porte	Seminários, palestras, lançamentos de publicações	15 dias antes do evento	[1] Se o evento exigir inscrições prévias, a solicitação deverá ser feita 14 dias antes do início das inscrições.
Divulgação prévia de eventos de maior porte		Mínimo de 30 dias	[1] A depender do porte do evento a antecedência ideal pode ser maior. [2] Se o evento exigir inscrições prévias, a solicitação deverá ser feita 14 dias antes do início das inscrições
Divulgação de notícias e acontecimentos de última hora	Sugestões de publicação de texto no sítio eletrônico, em redes sociais e outros canais sob a gestão da Diretoria de Comunicação	Assim que ocorrer /for conhecido o fato[2]	[1] A divulgação de fatos, eventos e notícias será sempre avaliada pela Diretoria de Comunicação e considera critérios técnicos e institucionais , como a relação direta com o Instituto, a relevância para a imagem e identidade institucional, o interesse social e de públicos estratégicos e adequação jornalística. [2] Um dos principais critérios de interesse jornalístico é a atualidade, portanto, quanto maior a demora na comunicação do fato, menor a probabilidade de divulgação / publicação. [3] No caso de impressos ou veículos de comunicação digitais com periodicidade pré-estabelecida, a sugestão de pauta deve considerar a periodicidade e ciclo de fechamento de cada veículo. Essa informação deve ser obtida junto à Comunicação. [4] A criação e administração de canais do IF Baiano nas redes sociais é atribuição da Diretoria de Comunicação do Instituto. [5] Publicações no sítio eletrônico do IF Baiano obedecem à Instrução Normativa específica, disponível na Seção Comunicação do portal do Instituto: http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/ .
Participação institucional em eventos	Providenciar estrutura para stand e espaços institucionais do IF Baiano em feiras e exposições	30 dias antes da montagem do evento	A depender do porte do evento a antecedência ideal pode ser maior.

Exemplos de fluxos simplificados

1. Campanhas



2. Audiovisual



3. Eventos



Informação atualizada: Responsabilidade de todos

O acesso à informação é um dos mais importantes indicadores da cidadania, e um dos principais pilares de uma gestão ética e democrática. Promover este acesso à informação, a prestação de contas responsável e a transparência nas ações e processos é dever dos entes que constituem a administração pública.

A comunicação social dispõe de canais, processos e técnicas que contribuem para viabilizar os esforços de divulgação que buscam atender aos princípios da Transparência Pública. A transparência é um fundamento basilar da ideia de democracia e de administração pública, portanto, vai além da disponibilização de informações de interesse público, de forma didática. Ela é inerente aos processos da administração pública, de forma geral. E essa concepção assume especial relevância dado o papel social e educacional do IF Baiano e os valores da gestão ética, democrática, sustentável, igualitária e solidária almejados pela instituição.

Neste sentido, todas as áreas, campi e setores do IF Baiano são responsáveis solidariamente pela qualidade e transparência da informação disponibilizada nos canais de comunicação do Instituto. Atualizações de normas, documentos, procedimentos, estatísticas e dados institucionais, serviços oferecidos pelo Instituto, bem como prestação de contas e demais informações de relevância e interesse público devem ser constantemente verificadas pelos setores responsáveis e enviadas à Diretoria de Comunicação (comunicacao@ifbaiano.edu.br), para que seja dada a devida publicidade nos canais adequados.

Documentos norteadores

Decreto-Lei nº 70.274, de 9 de mar. de 1972. Aprova as normas de cerimonial público e a ordem geral de precedência.

Disponível em: <https://www.presidencia.gov.br/ccivil/decreto/d70274.htm>

Guia de administração de sítios eletrônicos na esfera federal.

Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/identidade-digital-do-governo/epwg-padroes-web-em-governo-eletronico/guia-de-administracao>

Guia de Eventos, Cerimonial e Protocolo da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica: estabelece a padronização dos eventos que acontecem nas instituições que compõem a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.

Disponível em: <http://redefederal.mec.gov.br/links/1130-guia-de-eventos-para-a-rede-federal-conta-com-nova-edicao>

Manual de Redação da Presidência da República.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/index.htm

Instrução Normativa ASCOM-IF BAIANO Nº 1 DE 29 DE FEVEREIRO DE 2016: Disciplina a implantação e a gestão do Portal do Instituto Federal Baiano e seus demais sítios institucionais e dá outras providências.

Disponível em: <http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/>

Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Manual Básico de Publicação do IF Baiano.

Disponível em: <http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/>

Manual de uso da marca do IF Baiano – Edição 2015.

Disponível em: <http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/>

Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais (Secom/2014).

Disponível em: <http://ifbaiano.edu.br/portal/comunicacaosala-de-imprensa/>



Contato Diretoria de Comunicação

Telefone: (71) 3186-0001 ramal 145

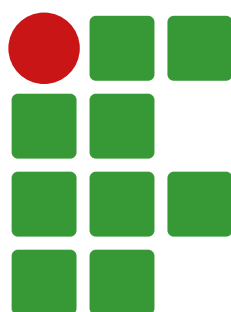
E-mail: comunicacao@ifbaiano.edu.br

Endereço: Instituto Federal Baiano - Reitoria

Diretoria de Comunicação Social

Rua do Rouxinol, nº 115, Imbuí,

Salvador - BA, CEP: 41720-052



**INSTITUTO
FEDERAL**
Baiano