



# CARTA DE SERVIÇO SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

---

ARAGUAÍNA 2024



**Wagner dos Santos Nascimento**  
**Superintendente de Comunicação**

**Fabiana de Andrade Bringel**  
**Coordenadora de Produção**

**Sheylene Alves de Oliveira**  
**Técnica-Administrativa**

**Fabício Rodrigues Bezerra Neto**  
**Técnico-Administrativo**

**João de Deus Carneiro de Sá Júnior**  
**Recepcionista**

## SUMÁRIO

<b>1 ORGANOGRAMA</b>	<b>3</b>
<b>2 SETORES QUE COMPÕEM A SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>3 DESCRIÇÃO GERAL DA ÁREA</b>	<b>5</b>
<b>4 COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO</b>	<b>6</b>
4.1 FORMAS DE MONITORAMENTO DOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO	6
4.2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS	7
SERVIÇO 1: PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS PARA O SITE E DIVULGAÇÃO PARA A IMPRENSA	7
SERVIÇO 2. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS INSTITUCIONAIS NO SITE E REDES SOCIAIS	10
SERVIÇO 3. AGENDAMENTO DE ENTREVISTAS COM IMPRENSA EXTERNA	12
SERVIÇO 4. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NAS REDES SOCIAIS	14
SERVIÇO 5. COBERTURA DE EVENTOS	16
SERVIÇO 6. FORNECIMENTO DE MATERIAIS PARA EVENTOS	18
SERVIÇO 7. CONFECÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL	21
SERVIÇO 8. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÃO DE CRISE	23

## 1 ORGANOGRAMA



## 2 SETORES QUE COMPÕEM A SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

### **Superintendência de Comunicação - SUCOM**

Telefone/Whatsapp: (63) 3416-5816

E-mail: sucom@ufnt.edu.br

### **Assessoria de Apoio à Administração - (vago)**

Telefone/Whatsapp: (63) 3416-5816

E-mail: sucom@ufnt.edu.br

### **Coordenação de Produção**

Telefone/Whatsapp: (63) 3416-5816

E-mail: produção@ufnt.edu.br

### **Setor de Direção de Projetos, Normatização e Avaliação - (vago)**

Telefone/Whatsapp: (63) 3416-5816

E-mail: sucom@ufnt.edu.br

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DA ÁREA

A Superintendência de Comunicação (SUCOM) da Universidade Federal do Norte do Tocantins 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 SUCOM intermediar o relacionamento entre a UFNT e os seus públicos e promover, para toda a sociedade, a difusão de informações relativas ao ensino, à pesquisa, à extensão, à inovação e à internacionalização desenvolvidas pela Universidade.

**E-mail:** [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br)

**Endereço:** Av. Paraguai - Bairro da Cimba, Araguaína - TO, CEP 77824-838, Araguaína/TO

**Localização:** Prédio da Reitoria, 1º andar - Centro de Ciências Integradas (Centro)

**Telefone/Whatsapp:** (63) 3416-5816

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

## **2 COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO**

Prestar um serviço com qualidade, eficiência, transparência e verdade a todos os públicos da Universidade Federal do Norte do Tocantins. 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.

### **2.1 FORMAS DE MONITORAMENTO DOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO**

Acompanhamento por tabela de pauta e planejamento de campanhas.

## 2.2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

### SERVIÇO 1: 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 UFNT.

**Público-alvo:** servidores, estudantes e 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.

**Requisitos necessários à solicitação:** a matéria solicitada deve ter relação direta com a UFNT.

### **Documentos necessários à solicitação:**

- editais de processos seletivos (envio dos links do Sistema de Arquivamento Universitário - SAU / UFNT);
- 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: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br)

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

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 3 (três) 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.

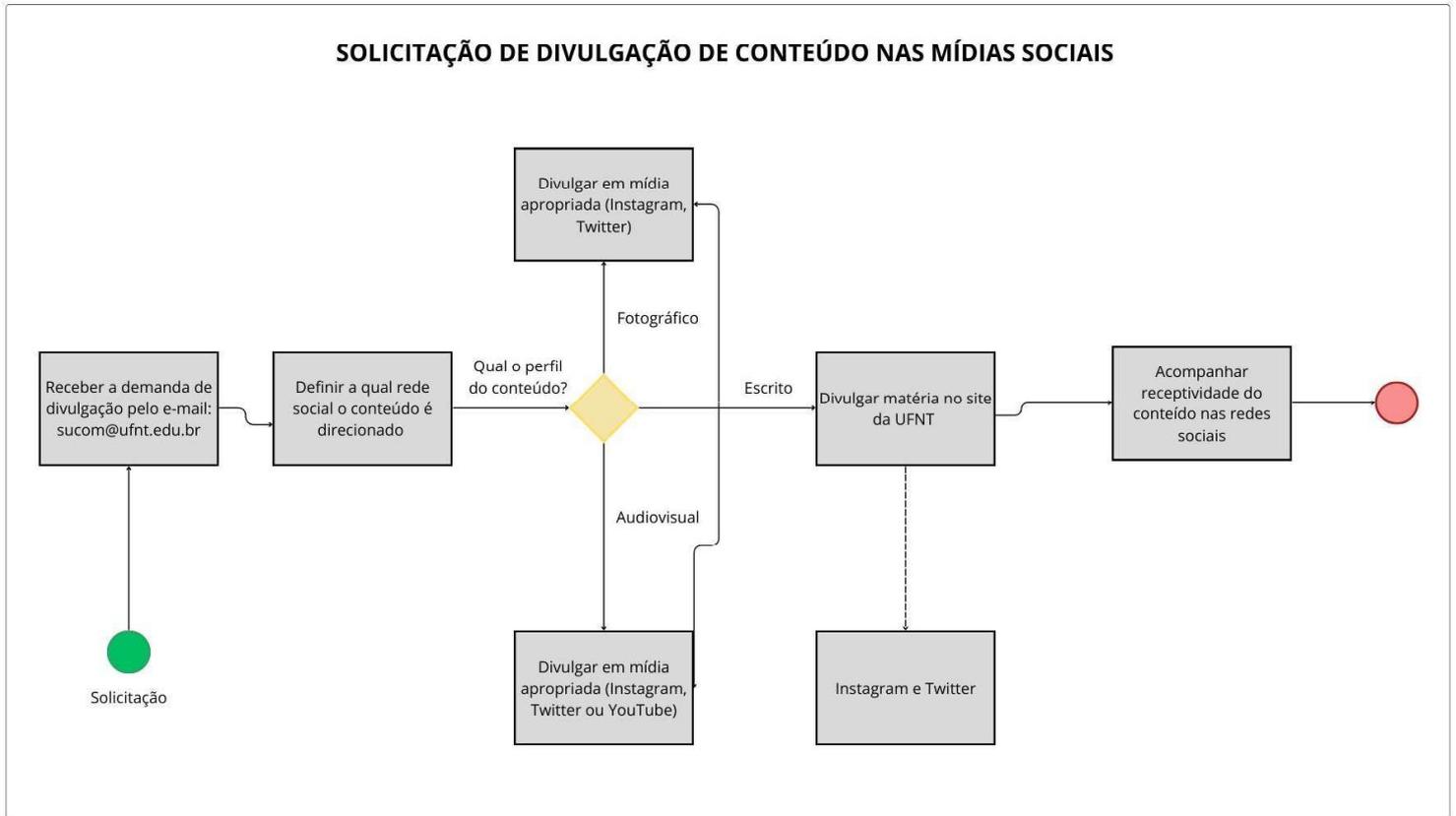
**Formas de comunicação com o solicitante:** e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br).

**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 UFNT e nas redes sociais da UFNT (Instagram e Twitter "X").

QUADRO 1 - Fluxo de divulgação de conteúdo nas mídias sociais.



## SERVIÇO 2. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS INSTITUCIONAIS NO SITE E REDES SOCIAIS

**Descrição do serviço:** destinado à divulgação de eventos no site e redes sociais da UFNT.

**Público-alvo:** servidores, estudantes e 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 UFNT.

**Documentos necessários à solicitação:** link do site/blog ou card em PDF do evento a ser divulgado. No caso de card, é necessário o envio da arte pelo solicitante, no formato imagem JPEG, com 1080 × 1080 pixels ou solicitar que o serviço seja feito pela SUCOM.



**Como solicitar o serviço:** as solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br)

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

**Formas de comunicação com o solicitante:** e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br)

**Prazo mínimo para solicitação:** 5 (cinco) dias úteis.

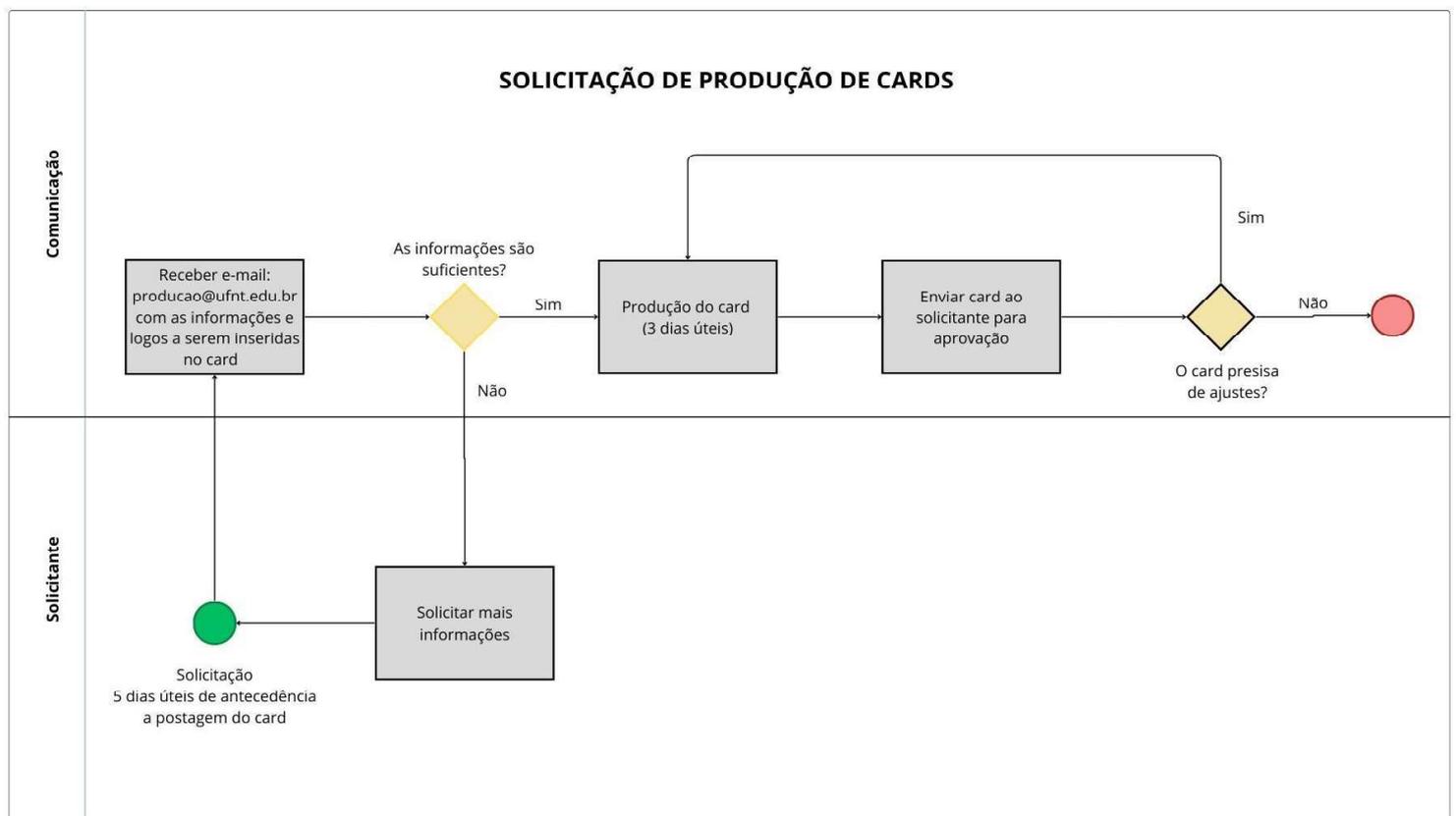
**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 3 (três) dias úteis.

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

**Responsabilidades do solicitante:** prestar as informações em tempo hábil, provendo a SUCOM do material necessário.

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

QUADRO 2 - Fluxo para solicitação de produção de cards.



### SERVIÇO 3. AGENDAMENTO DE ENTREVISTAS COM IMPRENSA EXTERNA

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza o agendamento de entrevistas de jornalistas com servidores da UFNT, mediante solicitação.

**Público-alvo:** imprensa externa.

**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: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br)

**Formas de prestação do serviço:** ao receber a solicitação, a SUCOM 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.

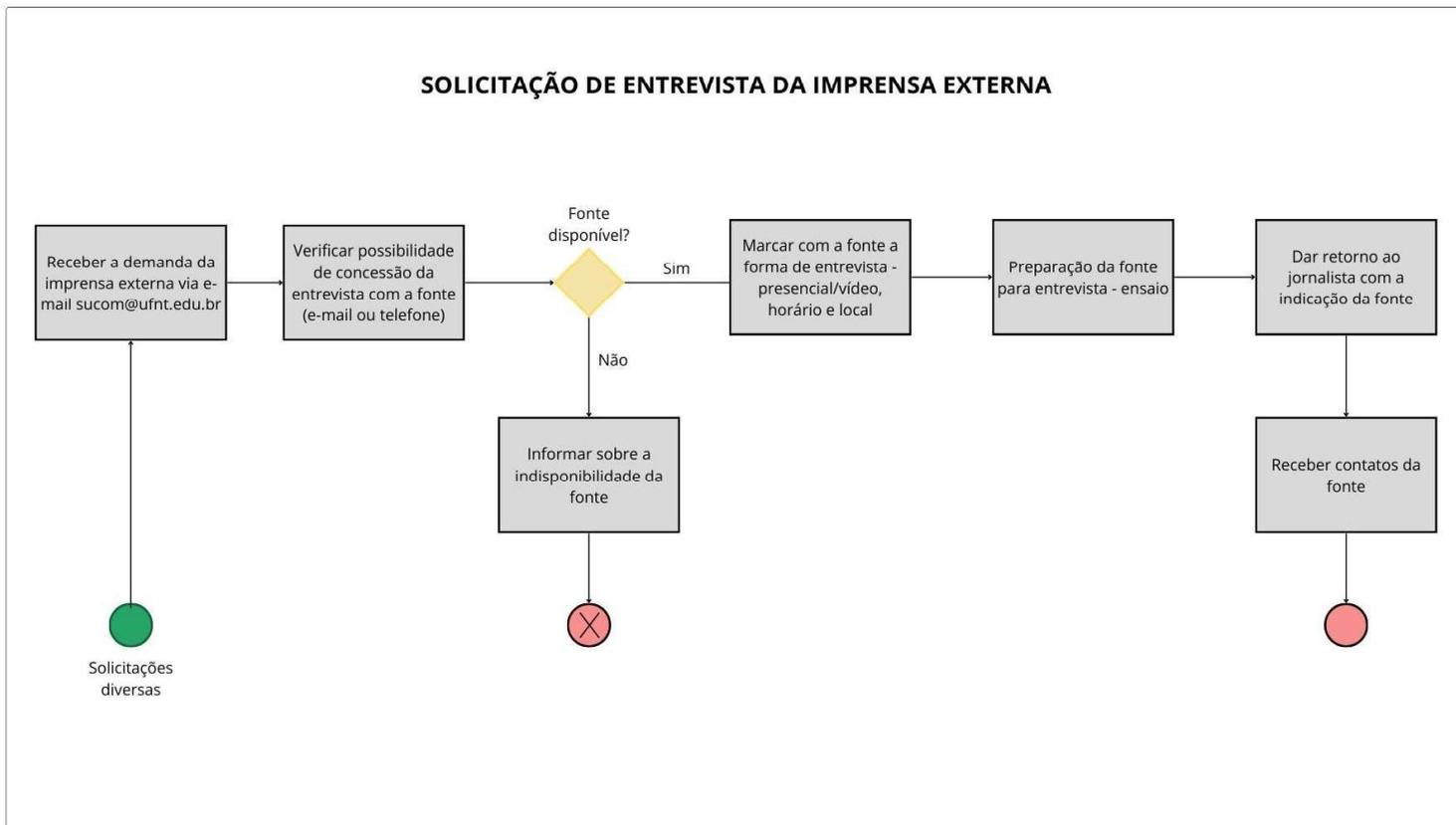
**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 3 (três) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante:** e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br).

**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.

QUADRO 3 - Fluxo para solicitação de entrevista da imprensa externa.



## SERVIÇO 4. DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NAS REDES SOCIAIS

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza a divulgação nas redes sociais (Twitter "X" e Instagram) de eventos que sejam do interesse dos estudantes e da comunidade acadêmica.

**Público-alvo:** servidores, estudantes e comunidade acadêmica.

### Informações úteis:

- enviar nome do servidor/estudante, curso ao qual pertence e atividade realizada.
- Encaminhar também fotos.
- Fotos no Instagram - enviar fotos através do e-mail institucional da Sucom ou usar a hashtag #ufnt para ter a foto repostada após prévia seleção.

**Requisitos necessários à solicitação:** o evento deve ter relação direta com a UFNT 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: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br).

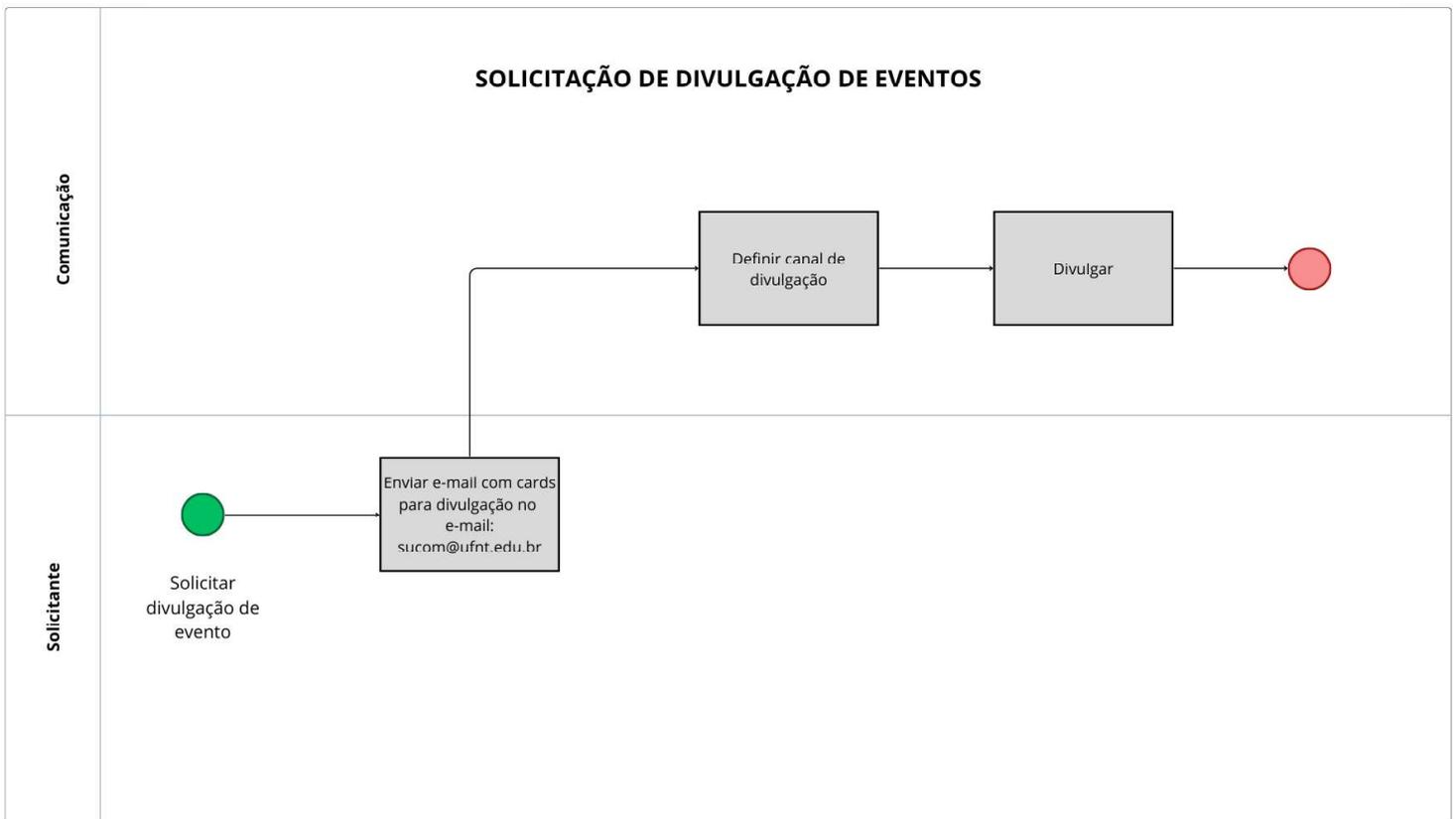
**Formas de prestação do serviço:** ao receber a solicitação, a SUCOM entrará em contato para obter mais informações, se necessário.

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 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.

QUADRO 4 - Fluxo para solicitação de divulgação de eventos.



## SERVIÇO 5. COBERTURA DE EVENTOS

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza a cobertura fotográfica de eventos institucionais.

**Público-alvo:** servidores, estudantes e comunidade acadêmica.

### Informações úteis:

- ao fazer a solicitação, deve-se informar uma breve descrição do evento e especificar o tema, data, horário e local do evento.

**Requisitos necessários à solicitação:** enviar as informações para o e-mail institucional da SUCOM com a solicitação.



**Como solicitar o serviço:** as solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br) com o assunto "SOLICITAÇÃO DE COBERTURA DE EVENTO".

**Formas de prestação do serviço:** a equipe da SUCOM analisará a possibilidade de atendimento e informará ao requerente. Se a cobertura do evento não for possível, o processo é encerrado. Caso haja disponibilidade para atender à demanda, a cobertura será realizada e um link para a pasta de arquivos no drive será disponibilizado ao solicitante.

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 5 (cinco) dias úteis.

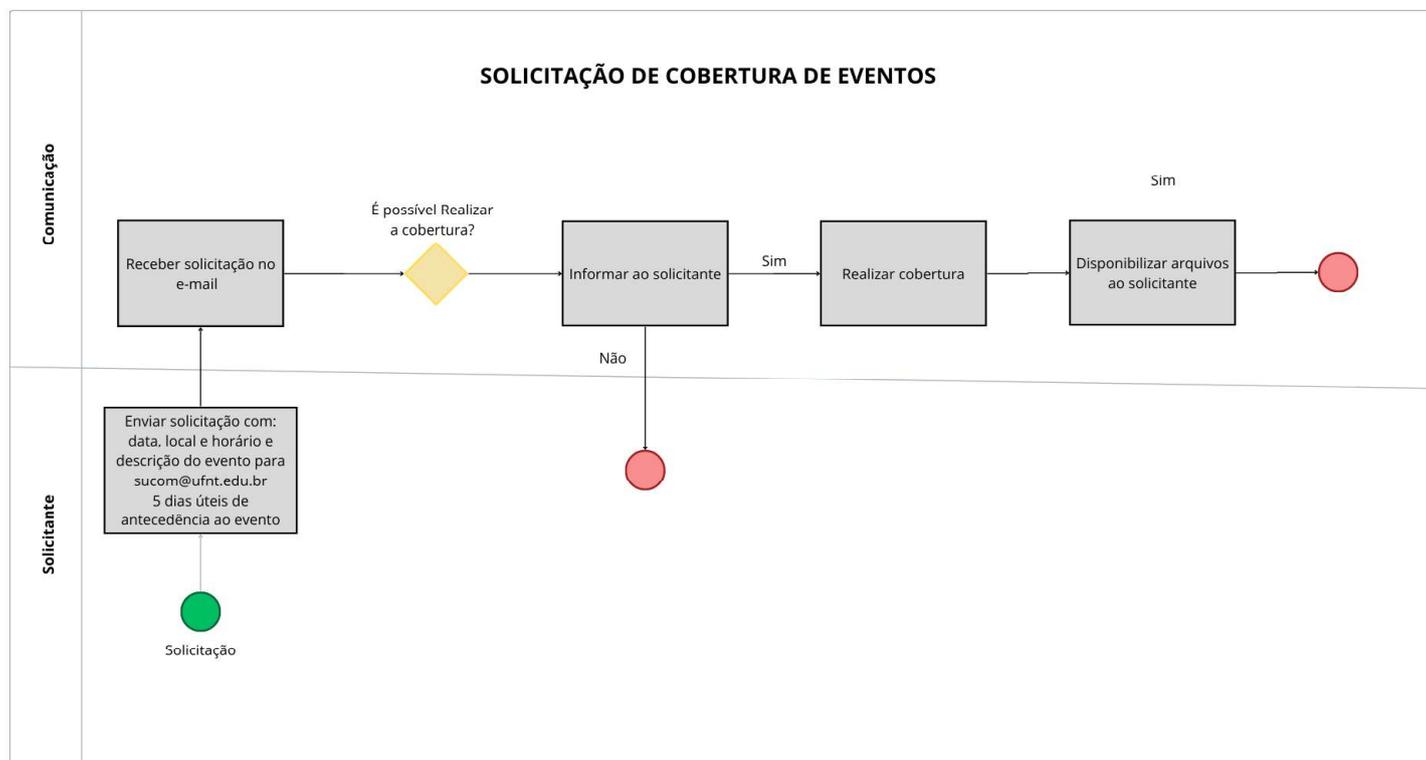
**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 5 (cinco) dias úteis.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 5 (cinco) dias úteis.

11/2011.

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

QUADRO 5 - Fluxo para solicitação de cobertura de eventos.



## SERVIÇO 6. FORNECIMENTO DE MATERIAIS PARA EVENTOS

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza o fornecimento de materiais para eventos.

**Público-alvo:** servidores.

### Informações úteis:

- A solicitação de *banners* institucionais, suporte para *banners* e brindes deve ser feita via e-mail institucional da SUCOM.
- A solicitação de pastas e canetas deve ser feita via SIE pelo servidor cadastrado para retirada pelo mesmo no almoxarifado segundo as normativas da Pró-reitoria de Finanças e Execução Orçamentária e da Diretoria Administrativa estabelecidas no documento “Fluxos da DIRAD” que foi disponibilizado para todos os gestores da UFNT por e-mail.

**Requisitos necessários à solicitação:** a disponibilização de materiais deve ter relação direta com eventos promovidos pela UFNT ou com participação de servidores da UFNT em eventos externos com foco na divulgação das ações institucionais. Enviar solicitação com as informações para o e-mail institucional da SUCOM.



**Como solicitar o serviço:** as solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br) com o assunto "SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS PARA EVENTO". No corpo do e-mail, é imprescindível incluir o nome do evento, sua data e os materiais necessários, juntamente com as respectivas quantidades.

**Formas de prestação do serviço:** a equipe da SUCOM analisará a possibilidade de atendimento e informará ao requerente. Se o fornecimento não for possível, o processo será encerrado. Caso haja disponibilidade para atender à demanda, o solicitante será informado da data e local da retirada dos materiais.

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 5 (cinco) dias úteis.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 5 (cinco) dias úteis.

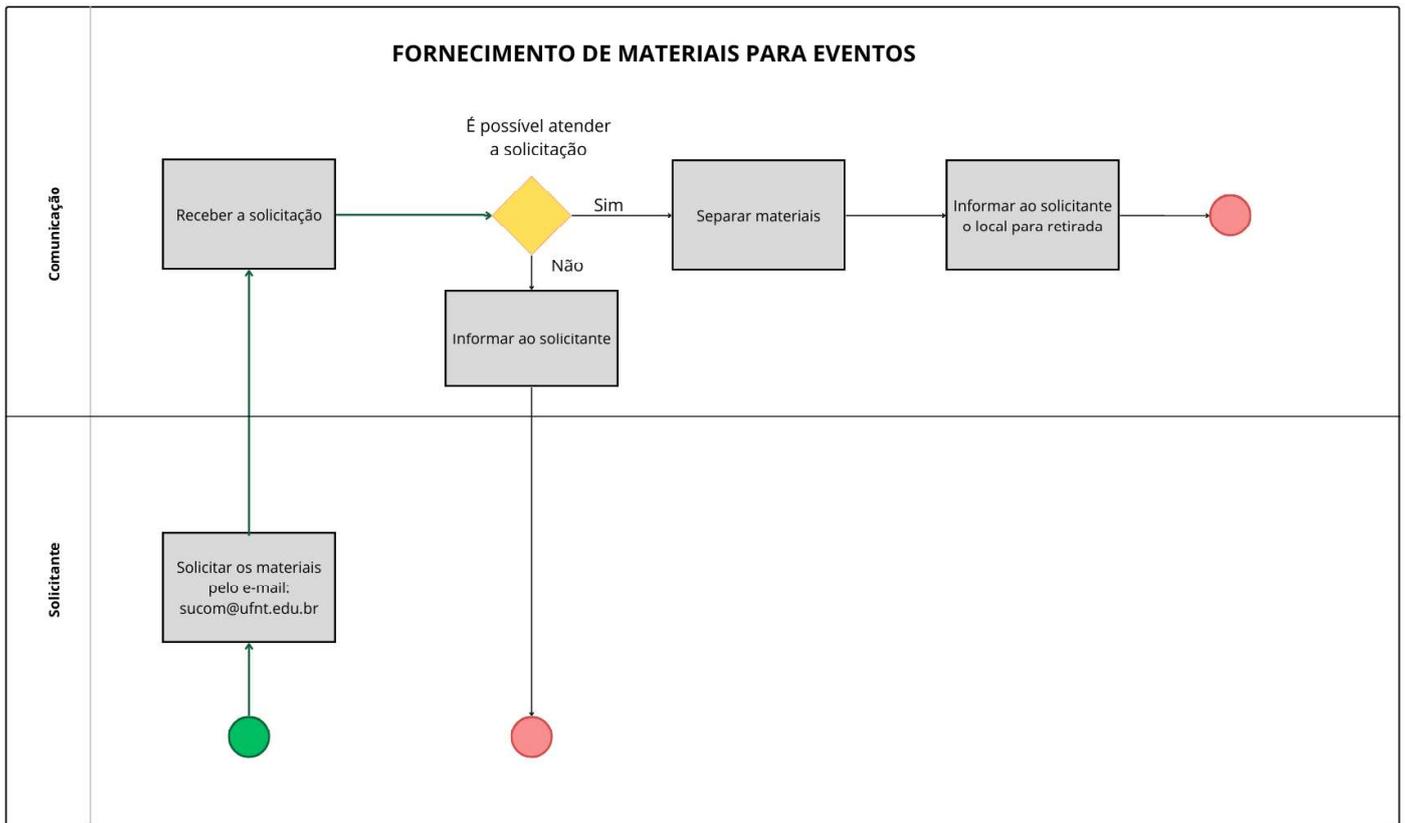
**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 5 (cinco) dias úteis.

**Formas de comunicação do solicitante:** e-mail: *sucom@ufnt.edu.br*.

**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.

QUADRO 6 - Fluxo para solicitação de fornecimento de materiais para eventos.



## SERVIÇO 7. CONFECÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza a confecção de materiais gráficos de comunicação visual

**Público-alvo:** servidores.

### Informações úteis:

- A SUCOM é responsável pelo processo de compras e aquisições dos materiais gráficos e de identidade visual listados no Plano Anual de Compras do ano vigente solicitados pelas Unidades Administrativas da UFNT.

**Requisitos necessários à solicitação:** enviar solicitação com as informações para o e-mail institucional da SUCOM.



**Como solicitar o serviço:** as solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br) com o assunto "CONFECÇÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL". No corpo do e-mail, é imprescindível incluir o nome do evento, sua data, o tipo de material desejado (*banner*, panfleto, folder), suas dimensões, a arte a ser impressa (formato PDF) e um número de telefone para contato, juntamente com as respectivas quantidades.

**Formas de prestação do serviço:** após o recebimento da solicitação, a SUCOM avaliará a viabilidade de atender à demanda e informará o requerente sobre a possibilidade. Caso seja viável, o material será encaminhado para produção na gráfica, e o requerente será notificado por e-mail quando o material estiver pronto para retirada.

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 21 (vinte e um) dias úteis.

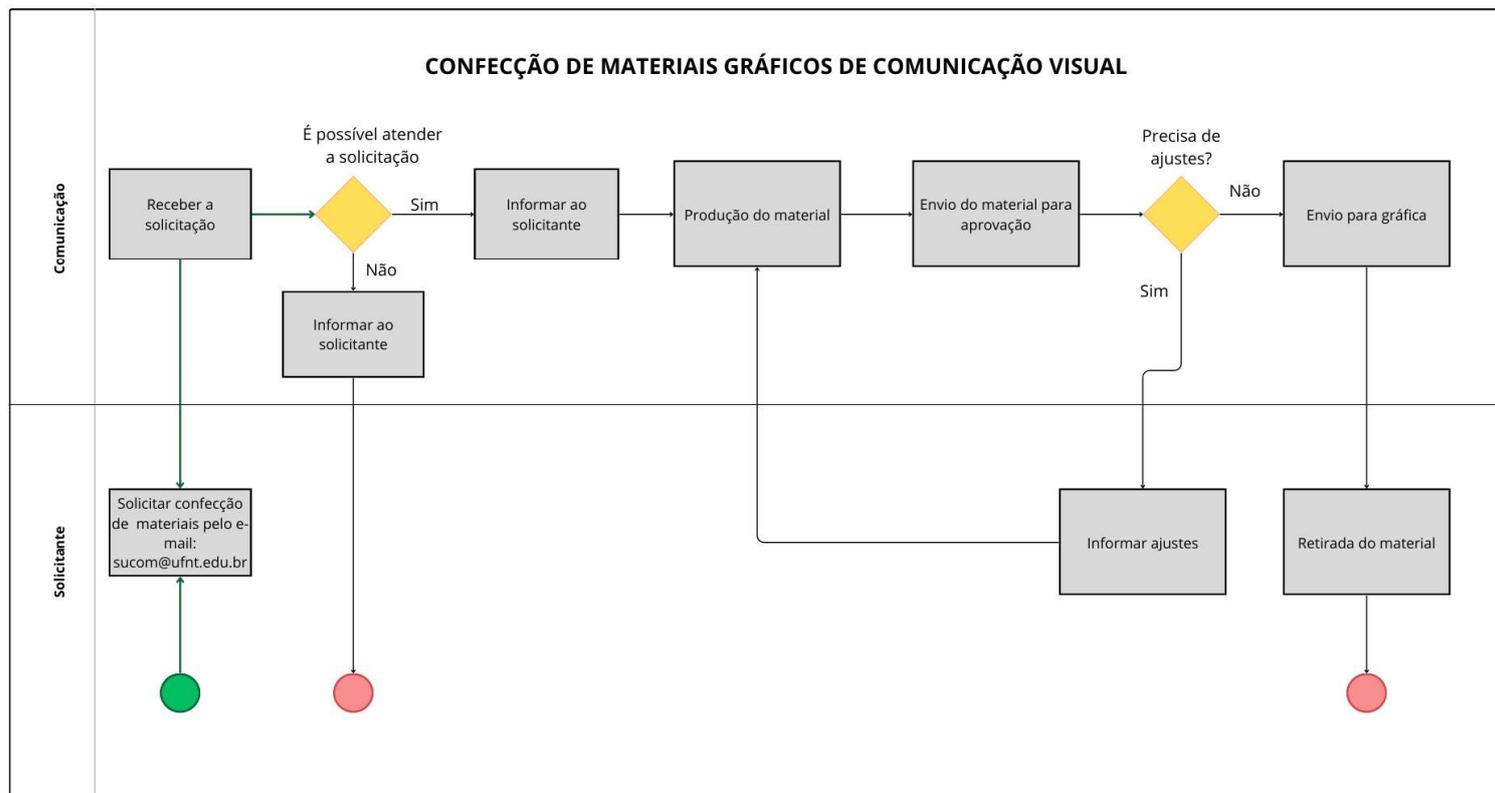
**Prazo máximo para a prestação do serviço:** 21 (vinte e um) dias úteis.

**Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação:** 21 (vinte e um) dias úteis.

**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.

QUADRO 7 - Fluxo para solicitação de confecção de materiais gráficos de comunicação visual.



## SERVIÇO 8. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÃO DE CRISE

**Descrição do serviço:** a SUCOM realiza a confecção de materiais gráficos de comunicação visual

**Público-alvo:** servidores.

### Informações úteis:

- A SUCOM é responsável por gerenciar crises no âmbito da comunicação institucional.

**Requisitos necessários à solicitação:** enviar solicitação com as informações para o e-mail institucional da SUCOM.



**Como solicitar o serviço:** as solicitações devem ser encaminhadas para o e-mail: [sucom@ufnt.edu.br](mailto:sucom@ufnt.edu.br) com o assunto "GESTÃO DE COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE". No corpo do e-mail, é imprescindível incluir uma descrição da situação, as partes envolvidas, sua data e um número de telefone para contato.

**Formas de prestação do serviço:** após o recebimento da solicitação, a SUCOM seguirá o fluxo estabelecido e entrará em contato com o solicitante.

**Prazo mínimo para solicitação do serviço:** 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.

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

QUADRO 8 - Fluxo para solicitação de atuação da SUCOM na gestão da comunicação em situação de crise.

