

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
Diretoria de Comunicação Institucional

# MANUAL DE NORMAS E SERVIÇOS

# COMUNICAÇÃO COM PÚBLICOS INTERNOS

MARÇO | 2024

## **Apresentação**

O presente documento visa apresentar e normatizar as atividades inerentes à comunicação interna da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) com os diversos públicos internos, bem como orientar a solicitação de serviços pelos técnicos-administrativos e docentes.

Entende-se por comunicação interna uma área estratégica da instituição, que faz parte do composto de comunicação integrada – institucional, mercadológica e administrativa. A sua base está centrada no relacionamento, no diálogo e na troca de informações com o público interno.

Deste modo, destaca-se como objetivos da comunicação interna:

- a) integrar os colaboradores junto às ações e às políticas da instituição em todos os níveis;
- b) coordenar os fluxos de informação por meio de canais formais;
- c) contribuir para a disseminação de campanhas e comunicados internos;
- d) reduzir os ruídos de comunicação dada a existência de canais informais.

## **Objetivo do plano de comunicação interna da UFJF**

Planejar estrategicamente a comunicação interna visando aperfeiçoar o fluxo de informação e contribuir para a melhoria do clima organizacional e para a motivação entre os diversos públicos internos, sempre em consonância com a missão, visão e valores da universidade.

## **Ferramentas de comunicação interna da UFJF**

De acordo com a estrutura da instituição, seguem abaixo as ferramentas comunicacionais utilizadas na UFJF para dialogar com os públicos internos. Entende-se que existem diferentes canais e meios para efetuar a comunicação internamente, contudo, destacam-se essas como sendo as prioritárias e mais eficazes dentro do quadro de demandas da universidade.

### **Sites institucionais:**

Os sites institucionais da UFJF contém as principais informações sobre a instituição, tanto de interesse do público interno quanto externo. Por meio destes canais, a Universidade pode informar, dar transparência a seus atos e divulgar eventos com o intuito de destacar as ações e as atividades que estejam ocorrendo no âmbito acadêmico e administrativo.

A UFJF possui os seguintes sites institucionais, todos sob responsabilidade da DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL:

- a) Portal principal ([www2.ufjf.br](http://www2.ufjf.br));
- b) Portal do Servidor ([www2.ufjf.br/servidor](http://www2.ufjf.br/servidor));
- c) Portal do Estudante ([www2.ufjf.br/estudante](http://www2.ufjf.br/estudante));
- d) Portal do Campus Avançado em Governador Valadares ([www2.ufjf.br/gv](http://www2.ufjf.br/gv));
- e) Portal Minha UFJF ([www2.ufjf.br/minhaujf](http://www2.ufjf.br/minhaujf)).

No portal principal, além de informes e notícias sobre o dia-a-dia da universidade, podem ser acessados os dados de transparência e prestação de contas, serviços oferecidos à comunidade e outras informações importantes.

### **UFJF Informa**

#### **Instrumento de comunicação voltado exclusivamente para disseminar:**

- a) Campanhas internas consideradas como “massivas”, ou seja, que atendam em conjunto dois ou três dos seguintes segmentos: estudantes, docentes e técnicos-administrativos. Exemplos: enade, campanha de autoavaliação institucional, campanha contra Zika e outras que se encaixam no perfil descrito acima;
- b) Notas oficiais do gabinete da reitoria;
- c) Comunicados atrelados a algumas datas comemorativas do ano, como dia das mães e dos pais,

dia do servidor público, Natal, Ano Novo, e outras.

O UFJF INFORMA está atrelado ao portal principal com publicações online diárias. Às sextas-feiras, é publicado uma versão em PDF, com todos os conteúdos da semana. Este material (em PDF) ficará arquivado para eventuais consultas pela comunidade.

### **Informativo eletrônico “Comunica UFJF”**

Informativo eletrônico (newsletter) semanal voltado para atender as demandas dos servidores. Entre os objetivos, destacam-se: promover a identificação do técnico-administrativo e do docente junto à instituição; valorizar o trabalho do servidor; incentivar a comunicação horizontal e participativa; e reforçar a identidade da instituição junto aos públicos de interesse.

O informativo será enviado todas as quartas-feiras para o e-mail dos servidores. Abaixo, segue descrição das editorias:

- a) **Você sabia?:** Espaço destinado para apresentar aos servidores algum serviço, projeto ou outro assunto institucional, visando despertar o sentimento de pertencimento, orgulho e identidade junto à UFJF.
- b) **Informes:** Com o intuito de reforçar a comunicação de conteúdos de cunho político-administrativo, este espaço dedica-se ao resumo dos informes de interesse do servidor, que já constam no site institucional e que são inseridos pelas unidades da UFJF.
- c) **Acontece na UFJF:** Área destinada para contemplar os eventos de caráter interno, voltados exclusivamente para os servidores, que estejam ocorrendo nos campi da UFJF, tanto no entorno da reitoria quanto nas unidades localizadas em outros municípios.
- d) **Dicas culturais:** Aproveitando que a UFJF possui diferentes atividades nas áreas de cultura, lazer e esporte, nada mais adequado que disseminar este tipo de informação. Este espaço visa contemplar informações que atendam este caráter.
- e) **UFJF na mídia:** O objetivo desta editoria é compartilhar com os servidores os assuntos relativos à universidade que são destaque na mídia, sobretudo, o que é pauta nos veículos on-line (jornais e blogs).

### **Painéis (empenas) e Busdoor**

A UFJF possui no campus Juiz de Fora, 17 empenas de 3,00 x 1,50 m distribuídas por todo o campus - sistema viário. Há ainda cinco pontos de embarque e desembarque, ao longo do anel viário principal, onde estão localizados murais (cinco por ponto de ônibus) do tipo busdoor. Estes canais de comunicação visual/ gráfica são utilizados para comunicar campanhas de caráter massivo, direcionadas prioritariamente para dois ou três segmentos dos públicos de interesse da instituição. Existem ainda painéis localizados na área do Restaurante Universitário que podem eventualmente serem usados na campanhas internas.

### **Convites de eventos**

Elaboração de convites de eventos da UFJF, a pedido do reitor e em seu nome, e envio para o mailing interno.

### **TV UFJF (Youtube)**

Meio utilizado para divulgar os informes e avisos disponíveis no site da UFJF e, eventualmente, para publicizar campanhas de caráter interno. A Diretoria de Comunicação Institucional é responsável pelos conteúdos veiculados. No hall da reitoria será instalado equipamentos para distribuição dos conteúdos que poderão ainda, ser veiculados em outros equipamentos espalhados pelos campi.

## **Normas para solicitação de serviços de comunicação interna**

Visando à eficácia da comunicação e à melhoria do fluxo de informações internamente, além da adequação dos conteúdos publicados junto às ferramentas comunicacionais descritas acima, seguem abaixo as normas e as diretrizes para solicitação de serviços de comunicação interna.

### **Divulgação de informes e avisos**

As unidades administrativas e acadêmicas da UFJF que quiserem a divulgação de suas ações, eventos, programas e projetos, devem enviar as informações necessárias para a Diretoria de Comunicação Institucional através do e-mail: [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br). Não esquecer de informar também o e-mail institucional, telefone, nome do servidor responsável e sigla do setor. O prazo para atendimento do pedido é de até 48h úteis.

As solicitações deverão ser enviadas ou por docentes ou técnicos-administrativos. Não serão atendidos pedidos enviados por estudantes ou grupos de estudantes.

Os informes e avisos publicados no site da UFJF serão replicados no informativo eletrônico semanal (editoria de “Informes”), em um formato de resumo e na versão em PDF do UFJF INFORMES. Considera-se estes os meio mais eficazes de comunicar as ações e as atividades no âmbito da universidade, evitando assim o excesso de comunicados enviados para o e-mail dos colaboradores com assuntos específicos de determinados departamentos. Ao agrupar esse tipo de informação em veículos de caráter semanal, priorizamos dar credibilidade aos conteúdos produzidos pelos setores da instituição.

Fica sob responsabilidade da Diretoria de Comunicação Institucional realizar o filtro dos principais informes no período de 1 (uma) semana, a fim de incluir um resumo nos informativo eletrônico (e em PDF) semanal.

É importante ressaltar que a aprovação do conteúdo a ser publicado no informativo eletrônico semanal está diretamente relacionada com a pertinência e o interesse do tema junto aos servidores. Reitera-se que esta seção do informativo está condicionada ao agrupamento de um limite de informes e avisos, não sendo recomendado ultrapassar o número de 6 comunicados por edição.

Para evitar o envio de comunicados administrativos e institucionais quase que diariamente para o mailing de servidores, tornando-se assim um “spam”, recomendamos que as unidades acadêmicas e administrativas organizem as informações para um único envio semanal. Após esse processo, entre em contato com Diretoria de Comunicação Institucional para que possamos analisar o conteúdo e, se pertinente, inseri-lo na seção de “Informes”, da edição do informativo eletrônico mais próxima. Envie um e-mail para [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br), até às 12h de toda segunda-feira, colocando no assunto: [sugestão de informe para informativo eletrônico].

### **Divulgação de eventos institucionais**

As unidades acadêmicas e administrativas da UFJF também podem enviar chamadas para eventos para publicação em nossos canais. Informe o e-mail institucional, telefone, nome do servidor responsável pela administração do conteúdo e sigla do setor. O prazo para atendimento do pedido é de até 48h úteis.

A publicação de eventos pode ser realizada por qualquer unidade da UFJF (pró-reitoria, diretoria, faculdade ou instituto, coordenação ou departamento). Assim como os informes cadastrados no site da UFJF, os eventos inseridos pelas unidades poderão ser replicados no informativo eletrônico semanal, na editoria “Acontece na UFJF”. Cabe à Comunicação Institucional realizar o filtro dos eventos que tenham como público-alvo técnicos-administrativos e docentes. Por esse motivo, é essencial que as unidades compreendam a importância da publicização e do compartilhamento das atividades no âmbito institucional.

### **Envio de comunicados por e-mail**

Os comunicados enviados por e-mail seguirão, apenas, os formatos dos canais mencionados

anteriormente: UFJF Informa e o informativo eletrônico semanal “Comunica UFJF”, conforme itens 3.1 e 3.2 deste documento.

Em caso de realização de campanhas (para divulgação interna entre os diversos públicos), sugere-se que o setor responsável entre em contato com a Comunicação Institucional, visando ao planejamento adequado da campanha e uso das ferramentas comunicacionais mais eficientes, para além das já mencionadas neste manual, podendo integrar mídias sociais, jornalismo e etc.

O setor demandante deve entrar em contato com até 60 dias de antecedência à campanha através do e-mail [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br) e enviar as seguintes informações: nome do setor, contato do responsável (telefone e e-mail), nome da campanha, data, local, público-alvo, objetivos da campanha, sugestão dos canais de divulgação – e-mail, mural, site, informativo eletrônico, etc. Em um prazo de até 5 dias úteis, a equipe de assessoria entrará em contato para dar prosseguimento ao planejamento de divulgação da campanha, de acordo com os canais de comunicação existentes.

Os comunicados administrativos e acadêmicos produzidos pelas unidades da UFJF só serão encaminhados para o mailing de colaboradores através do informativo eletrônico semanal, na editoria “Informes”, desde que já publicados no site da UFJF, na seção de “Informes e avisos”. A fim de disponibilizar um resumo dos comunicados no informativo eletrônico semanal, fica sob responsabilidade da Comunicação Institucional da universidade realizar o filtro dos principais informes no período de 1 (uma) semana e avaliar as sugestões que recebe por e-mail, assim como descrito no item 4.1.3.

### **Sugestão de pautas**

No âmbito da comunicação interna, é possível sugerir pautas de projetos, serviços e demais assuntos de interesse restrito ao servidor para divulgar na editoria “Você sabia?”, do informativo eletrônico semanal “Comunica UFJF”.

A aprovação da pauta está condicionada a avaliação da Diretoria de Comunicação Institucional, considerando a relevância e a pertinência do conteúdo sugerido junto aos públicos de interesse. Prioriza-se assuntos atemporais para que possamos adequá-los ao planejamento do calendário de pautas ao longo do ano.

Caso queira sugerir algum conteúdo, envie e-mail para [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br), colocando no assunto [sugestão de pauta para informativo eletrônico]. Em um prazo de até 5 dias úteis responderemos a sua demanda. Lembrando que cabe à Diretoria de Comunicação Institucional, o planejamento do calendário de divulgação das pautas.

OBS: ressalta-se que os servidores também podem sugerir pautas para a Diretoria de Comunicação Institucional da UFJF, cujo conteúdo vai além das demandas estritamente internas. Mais informações disponíveis no site: [www.ufjf.br/dircom](http://www.ufjf.br/dircom).

### **Produção de convites e envio para mala direta**

Em caso de realização de evento e necessidade de convite eletrônico, a solicitação do layout deve ser feita mediante o envio de e-mail para [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br), com até 20 dias úteis à data de início do evento, contendo as seguintes informações no corpo do texto: nome do evento, data, horário, local, nome do setor que convida, sugestão de data para envio do convite para o mailing de servidores. Prazo para envio do layout para o setor demandante: 3 dias úteis. O layout do convite será enviado para o solicitante visando a aprovação das informações.

Sobre a sugestão de data para disparo do convite, informamos que caso na data indicada esteja programado o envio de outro conteúdo, seja ele UFJF Informa ou o informativo eletrônico semanal, iremos programar o envio para a data mais próxima. Esta programação é essencial para que todos os conteúdos tenham visibilidade e credibilidade junto aos públicos de interesse.

### **TV indoor**

Para veicular os conteúdos (informes e avisos) disponíveis no site institucional – atualizados conforme a inserção de informes e eventos no site – é só conectar a TV da sua unidade em uma rede de acesso à internet sem fio. Em seguida, acessar a página [www.ufjf.br/tv](http://www.ufjf.br/tv). Entendemos que essa é uma forma de dar visibilidade as produções internas e de diferentes campi.

Além disso, é possível veicular também os vídeos das campanhas internas da UFJF, disponíveis no Youtube. Acesse o link de nosso canal no YOUTUBE e compartilhe na TV da sua Unidade. Atenção! Para colocar os vídeos em modo de looping (repetição automática), é necessário ativar o ícone “repetir playlist”, que se encontra no lado direito da tela, assim que acessar o canal no Youtube.

#### **Cadastramento de serviços no site da UFJF**

No site da UFJF, disponibilizamos uma página com os serviços oferecidos pelas unidades. Caso o seu setor ofereça algum serviço e não esteja na página [www.ufjf.br/cartadeservicos](http://www.ufjf.br/cartadeservicos), é só enviar uma solicitação de cadastro através do e-mail [assessoria.dci@ufjf.br](mailto:assessoria.dci@ufjf.br). Avaliaremos os dados sugeridos para verificarmos a possibilidade de inserção e/ou atualização do conteúdo.