



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CARIRI

# CARTA DE SERVIÇOS

---

## DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO



Fevereiro - 2019

# • APRESENTAÇÃO

Olá,

Esta é a Carta de Serviços da Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA). Ela foi criada para auxiliar servidores docentes, servidores técnico-administrativos, colaboradores terceirizados e estudantes em suas necessidades comunicacionais ligadas à imagem, ao espaço físico e às atividades fins da universidade. Responsável pela gestão da Comunicação Institucional da UFCA e pelo assessoramento em Comunicação do seu público interno, a Dcom/UFCA têm diferentes atribuições em Comunicação, das quais a comunidade acadêmica pode se valer quando necessário.

O objetivo principal da Dcom/UFCA é que todas as ações de Comunicação, de todos os agentes da comunidade acadêmica, estejam em consonância com a missão, com a visão e com os valores da UFCA - o que fortalece a reputação da universidade e contribui para o alcance de objetivos da instituição. Assim, a Diretoria presta serviço para todos os setores e departamentos da UFCA e assessora veículos de imprensa interessados em temas relacionados à rotina universitária.

Nesta Carta de Serviços, estão elencadas tarefas da Dcom, divididas por campos de atuação, e ainda dúvidas frequentes sobre as rotinas da Diretoria, sempre pautadas pelas diretrizes da Comunicação Institucional. A Dcom entende que todas e todos que fazem a UFCA são agentes de Comunicação e, portanto, são também nossos parceiros na tarefa de fortalecer, adequar e consolidar os processos comunicacionais necessários às atividades universitárias e à efetivação da função social da universidade. Esperamos que esta Carta de Serviços auxilie você nas suas demandas em Comunicação e que sigamos juntos para fazer da UFCA uma instituição de excelência em educação e em sustentabilidade.

Boa leitura!

Equipe Dcom/UFCA



# • PRINCÍPIOS

Antes de produzir ou requisitar a produção de conteúdos comunicacionais ligados à imagem, ao espaço físico e às atividades fins da UFCA, tenha em mente a missão, a visão e os valores da universidade e, ainda, os princípios legais que regem a Comunicação na administração pública.

## VISÃO DA UFCA

“Ser uma universidade de excelência em educação para a sustentabilidade por meio de Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura”

B

## MISSÃO DA UFCA

“Promover conhecimento crítico e socialmente comprometido para o desenvolvimento territorial sustentável”.

A

## VALORES DA UFCA

Priorizar o estudante  
Respeitar e valorizar a diversidade  
Cultivar um ambiente saudável e valorizar as pessoas  
Primar por uma gestão participativa, ética e transparente  
Ser parte da comunidade e valorizar a cultura regional  
Comprometer-se com a responsabilidade social e sustentabilidade  
Buscar a inovação administrativa e acadêmica

C

# • DETERMINAÇÕES LEGAIS

A Universidade Federal do Cariri (UFCA), como as demais universidades públicas federais, é uma autarquia do Poder Executivo brasileiro. As ações em comunicação do executivo federal são regidas pelo Decreto Nº 6.555/2008, segundo o qual, por exemplo, a comunicação federal deve “estimular a participação da sociedade no debate e na formulação de políticas públicas” e “observar a eficiência e racionalidade na aplicação dos recursos públicos destinados às ações de comunicação”.

Além disso, a Constituição Federal de 1988, matriz do ordenamento jurídico nacional, prevê princípios a serem seguidos pela administração pública. O caput do Art. 37 CF/88 diz que “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. Como estes são princípios que baseiam todas as ações da administração pública brasileira, os processos de Comunicação da UFCA também são impactados por eles. Abaixo, detalhamos de que forma:

1

## PRINCÍPIO DA LEGALIDADE

Pelo princípio da legalidade, os agentes públicos só podem fazer o que a lei expressamente autoriza e determina. Assim, ações não previstas em lei são proibidas para os órgãos integrantes da administração pública. No caso das ações em comunicação, o foco é o interesse público, a publicização de serviços, o fomento ao debate cidadão e o fortalecimento de uma cultura de transparência da administração pública. Os casos omissos, pelo princípio da legalidade, não podem integrar as ações oficiais de comunicação da UFCA. Isso inclui, por exemplo, a fixação de cartazes para promoção de produtos/serviços privados nos espaços físicos da universidade.

## PRINCÍPIO DA MORALIDADE

Pelo princípio da moralidade, as ações dos agentes públicos devem ser pautadas por preceitos éticos e morais. Assim, todos os processos da UFCA, até os comunicacionais, devem observar a promoção da equidade social, da lisura da administração de verbas públicas, da sustentabilidade e da cidadania.

3

4

## PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE

Pelo princípio da publicidade, todos os atos realizados pela administração pública deve ser tornada pública, ou seja, não é possível omitir informações ou “esconde-las”,

2

## PRINCÍPIO DA IMPESSOALIDADE

O princípio da impessoalidade estabelece o dever de imparcialidade na defesa do interesse público, impedindo discriminações e privilégios indevidamente dispensados a particulares no exercício da função administrativa. Além disso, a atuação dos agentes públicos é imputada ao Estado, portanto, as realizações não devem ser atribuídas à pessoa física do agente público, mas à pessoa pública a que estiver ligado. Por exemplo, ações realizadas por servidores públicos não poderão ser divulgadas para promoção pessoal do responsável, respeitando o princípio da impessoalidade.

## Princípio da eficiência

A eficiência diz respeito a executar o seu trabalho da melhor forma, o mais rápido possível e com o melhor rendimento. É o princípio mais moderno, ligado diretamente a melhorar o atendimento estatal.

5



Recomendamos, ainda, a leitura da Política de Comunicação da Universidade Federal do Cariri, aprovada em outubro de 2018. Nela, há parâmetros - recomendados pela Dcom e aprovados pela gestão universitária - para executar suas ações em Comunicação, o que envolve desde a confecção de cartazes ao gerenciamento de conteúdo na internet relacionado à UFCA.

Ao solicitar um serviço à Dcom, o demandante automaticamente aceita as condições previstas nesta Carta de Serviços, comprometendo-se a cumpri-las em sua integralidade.



# • SERVIÇOS

Abaixo, estão elencadas as principais atividades desenvolvidas pela Dcom, a terem execução avaliada pela Diretoria, a partir dos critérios de viabilidade, oportunidade e disponibilidade.

**A**

## COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL:

- Envio de Informes pela lista de e-mails da comunidade interna;
- Produção de periódicos institucionais voltados para os públicos interno e externo;
- Envio de notas, releases e sugestões de pauta para a imprensa;
- Atendimento às solicitações da imprensa por informações de interesse público;
- Apoio aos eventos da universidade com produção de materiais gráficos, de textos e de divulgação;
- Elaboração de campanhas institucionais;
- Atualização do site e redes sociais da UFCA;
- Cobertura fotográfica e manutenção do acervo imagético institucional;
- Produção de vídeos institucionais.

**B**

## ARTES GRÁFICAS:

- Produção de materiais gráficos e de programação visual para setores da UFCA;
- Auxílio no desenvolvimento de publicidade institucional;
- Acompanhamento e avaliação das peças gráficas desenvolvidas por outros setores da universidade;
- Orientação quanto ao uso da identidade visual da UFCA;
- Verificação e aprovação de layout de placas de formatura.

**C**

## IMPRESSÃO:

- Verificação e aprovação de solicitação de impressão de material gráfico;
- Após efetiva comprovação da necessidade do material requerido, solicitação de empenhos para a produção, conforme disponibilidade em pregão eletrônico;
- Após elaboração e/ou aprovação das artes gráficas, enviar os materiais para produção, conforme disponibilidade em pregão eletrônico.

# • COMO SOLICITAR UM DOS SERVIÇOS DA DCOM?

Os pedidos de notícias, releases, coberturas fotográficas, informes e criação de peças gráficas devem ocorrer via **formulário eletrônico**.

Pedidos para produção de material gráfico devem ser feitas **por meio de formulário de solicitação**, seguindo as orientações deste manual.

## O QUE DEVO SABER ANTES DE SOLICITAR UMA NOTÍCIA?

A Dcom/UFCA preza pelas normativas e princípios do Jornalismo e da Comunicação. Dessa forma, os releases, materiais informativos e matérias devem considerar, entre outros, o interesse público, o ineditismo, a adequação do conteúdo ao canal de publicação, entre outros critérios de noticiabilidade, de acordo com a Política de Comunicação da UFCA. É fundamental que todas as informações repassadas à Coordenadoria de Jornalismo Institucional estejam **CORRETAS E ATUAIS**, de maneira a manter a credibilidade de toda a universidade.

A

## O QUE DEVO SABER ANTES DE SOLICITAR PEÇAS GRÁFICAS?

O Núcleo de Identidade Visual se responsabiliza pela criação de artes gráficas. Para solicitar a criação de peças gráficas, é necessário preencher corretamente as informações do formulário eletrônico, especificando as informações de texto que devem constar em cada peça. O Núcleo de Identidade Visual não possui equipe para revisão e correção de textos, ficando sob a responsabilidade do setor solicitante a verificação ortográfica e a veracidade das informações encaminhadas.

B

## POSSO SOLICITAR A CRIAÇÃO DE UM SITE PARA A DCOM?

**Não.** A criação de sites é atividade exclusiva da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI/UFCA).

## POSSO SOLICITAR O SERVIÇO DE REVISÃO DE DOCUMENTOS SITE PARA A DCOM?

**Não.** A Dcom não dispõe de revisor, por isso, não realiza a revisão de documentos.

!

C

## O QUE DEVO SABER ANTES DE SOLICITAR IMPRESSÃO DE MATERIAIS GRÁFICOS?

Os itens disponíveis na ata de materiais gráficos da Dcom devem ser solicitados por meio do formulário próprio. O solicitante deve **justificar** o pedido de cada uma das solicitações que fizer, de forma a demonstrar a **efetiva necessidade de cada um dos materiais** que solicitar. Materiais sem justificativa, ou com justificativas genéricas ou não suficientes, serão negados.

**Após o pedido de empenho, produção e entrega do material, o solicitante deve enviar, em um prazo máximo de 30 dias após o recebimento, um relatório com a discriminação de uso de cada um dos itens, demonstrando como e quantos foram utilizados.**

**Nova solicitação está condicionada a entrega do relatório**, ou seja, o setor não poderá pedir um novo empenho enquanto não entregar o relatório de uso do empenho anteriormente utilizado.

Toda aprovação de impressão de materiais está sujeita a análise de critérios técnicos, buscando efetivar a sustentabilidade e defesa do meio ambiente.

Após solicitar um empenho, o setor demandante se compromete a enviar, em **no máximo 30 dias corridos**, a requisição para produção da peça gráfica e todo o conteúdo que será necessário para execução do serviço. Caso estes não sejam enviados dentro do prazo mencionado, o empenho será cancelado pela Diretoria de Comunicação.

# • QUAL PRAZO DE ENTREGA PARA AS SOLICITAÇÕES FEITAS PARA A DCOM?

## **NOTÍCIAS PARA O PORTAL:**

3 dias.

## **PEÇAS GRÁFICAS:**

mínimo de 10 dias

(sujeito a prazo de finalização maior em função da complexidade da demanda).

## **IMPRESSÃO DE MATERIAL GRÁFICO:**

70 dias (sujeito a atrasos na entrega).

## **COBERTURA FOTOGRÁFICA:**

7 dias.

## **CONTEÚDO ESTÁTICO:**

24 horas.





**DCOM**

Diretoria de Comunicação

Av. Tenente Raimundo Rocha Nº 1639 -  
Bairro Cidade Universitária  
Juazeiro do Norte - Ceará  
Sala 303 - Bloco I

[atendimento.dcom@ufca.edu.br](mailto:atendimento.dcom@ufca.edu.br)  
+ 55 (88) 3221-9385

