

UFRB  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

GABINETE DA REITORIA

ASCOM  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

**Relatório de Gestão Setorial do Exercício  
2017**

**Cruz das Almas – BA  
2018**

UFRB  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

GABINETE DA REITORIA

ASCOM  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

**Relatório de Gestão Setorial do Exercício  
2017**

ASCOM  
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

**Cruz das Almas – BA  
2018**

## SUMÁRIO

1.	IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DAS UNIDADES	5
1.1.	Identificação da Unidade	5
1.2.	Finalidade e Competências Institucionais da Unidade	5
1.3.	Organograma Funcional	6
1.4.	Macroprocessos Finalísticos	7
2.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, PLANO DE METAS E AÇÕES	7
2.1.	Planejamento da Unidade Jurisdicionada	7
2.2.	Informações sobre outros resultados gerados pela gestão	10

## **LISTAS DE SIGLAS**

ASCOM – Assessoria de Comunicação

IFES – Instituições Federais de Ensino Superior

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal

RECONCITEC - Reunião Anual de Ciência, Tecnologia, Inovação e Cultura no Recôncavo da Bahia

UFRB – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

## **LISTAS DE TABELAS**

Tabela 1 – Estatísticas do Portal UFRB ([ufrb.edu.br/portal](http://ufrb.edu.br/portal)) em 2017

Tabela 2 – Desenvolvimento de sites e atendimentos em 2017

Tabela 3 – Administração do conteúdo de sites em 2017

Tabela 4 – Monitoramento e campanhas nas redes sociais em 2017

Tabela 5 – Clipping em 2017

Tabela 6 – Menções por tipo de mídia em 2017

Tabela 7 – Relações com a imprensa em 2017

Tabela 8 – Releases enviados para a imprensa em 2017

Tabela 9 – Produção de vídeos, áudios e fotos em 2017

Tabela 10 – Cobertura jornalística e audiovisual em 2017

Tabela 11 – Organização de eventos em 2017

Tabela 12 – Visitas sociais em 2017

Tabela 13 – Respostas ao Fale Conosco em 2017

Tabela 14 – Criação gráfica em 2017

Tabela 15 – Impressão de material gráfico em 2017

Tabela 16 – Pesquisa de Satisfação em 2017

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro A.1 – Identificação da UJ – Relatório de Gestão Individual

Quadro A.2 – Informações sobre Áreas ou Subunidades Estratégicas

Quadro A.3 – Macroprocessos Finalísticos

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Organograma da ASCOM

Figura 2 – Layout atual da sala da ASCOM

Figura 3 – Guia de Produtos e Serviços da ASCOM

Figura 4 – Vídeo no Facebook sobre a nova área de eventos no Portal

Figura 5 – Transmissão via Instagram de videomapping no evento Reconvexo (abril/2017)

Figura 6 – Transmissão via Facebook do XI SEPIP (agosto/2017)

Figura 7 – Canal da UFRB no Youtube

Figura 8 – Estudantes da Escola Padre Braulinho, de São Gonçalo dos Campos, em visita ao Hospital Universitário de Medicina Veterinária (novembro/2017)

Figura 9 – Alguns trabalhos realizados pelo Núcleo de Design e Propaganda

Figura 10 – Tela administrativa do Sistema de Inscrição Online de Concursos

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Evolução das visitas no Portal UFRB

Gráfico 2 – Evolução do desenvolvimento de sites

- Gráfico 3 – Evolução de notícias publicadas no Portal
- Gráfico 4 – Evolução de inscritos nas redes sociais da UFRB
- Gráfico 5 – Evolução de clippings
- Gráfico 6 – Evolução do atendimento à imprensa
- Gráfico 7 – Evolução da produção de vídeos, áudios e transmissões online
- Gráfico 8 – Evolução da produção de fotos
- Gráfico 9 – Evolução da cobertura de eventos
- Gráfico 10 – Evolução do cerimonial
- Gráfico 11 – Evolução de visitas sociais
- Gráfico 12 – Evolução de demandas por informação
- Gráfico 13 – Evolução da satisfação dos serviços em %

# 1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DAS UNIDADES

## 1.1. Identificação da Unidade

QUADRO A.1 – IDENTIFICAÇÃO DA UJ – RELATÓRIO DE GESTÃO INDIVIDUAL

Identificação da Unidade	
<b>Denominação Completa:</b> Assessoria de Comunicação	
<b>Denominação Abreviada:</b> ASCOM	
<b>Telefones/Fax de contato:</b> (75) 3621-4015	(75) 99969-4911
<b>Endereço Eletrônico:</b> ascom@ufrb.edu.br	
<b>Página na Internet:</b> ufrb.edu.br/ascom	
<b>Endereço Postal:</b> Rua Rui Barbosa, 710, Centro - Cruz das Almas - Bahia 44.380-000	
Normas Relacionadas à Unidade	
<b>Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada</b>	
Constituição da República Federativa do Brasil de 1988	
Lei nº 11.151 de 29 de julho de 2005	
<b>Outras normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada</b>	
Portaria Nº 214 de 27 de março de 2013	
Portaria Nº 301 de 26 de abril de 2013	
Portaria Nº 451 de 13 de maio de 2013	
Portaria Nº 390 de 15 de maio de 2013	
Portaria Nº 493 de 16 de maio de 2013	
Portaria Nº 494 de 16 de maio de 2013	
Portaria Nº 645 de 18 de julho de 2013	
Portaria Nº 646 de 18 de julho de 2013	
Portaria Nº 657 de 31 de julho de 2013	
Portaria Nº 711 de 19 de agosto de 2013	
Portaria Nº 28 de 17 de janeiro de 2014	
Portaria Nº 498 de 26 de junho de 2014	
Portaria Nº 497 de 26 de junho de 2014	
Portaria Nº 634 de 29 de agosto de 2014	
Portaria Nº 635 de 29 de agosto de 2014	
Portaria Nº 397 de 11 de maio de 2015	
Portaria Nº 539 de 01 de junho de 2015	
Portaria Nº 548 de 22 de junho de 2015	
Portaria Nº 640 de 31 de junho de 2015	
Portaria Nº 641 de 31 de junho de 2015	
Portaria Nº 901 de 3 de outubro de 2016	
Portaria Nº 979 de 14 de agosto de 2017	
Portaria Nº 998 de 17 de agosto de 2017	
<b>Manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada</b>	
Linha Editorial do Portal da UFRB	
Guia de Produtos e Serviços da ASCOM	
Guia de Eventos da UFRB	
Manual de Aplicação da marca Institucional da UFRB	
Unidades Gestoras e Gestões relacionadas à Unidade	
Núcleo de Audiovisual, Núcleo de Design e Propaganda, Núcleo de Jornalismo, Núcleo de Relações Públicas, Núcleo de Hipermídias, Secretaria de Apoio Administrativo	

## 1.2. Finalidade e Competências Institucionais da Unidade

A Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) é o órgão de apoio e assessoramento da Reitoria nas áreas de Imprensa, Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, Internet e Produção Audiovisual.

A ASCOM é responsável pela gestão dos processos de comunicação e fluxo de informações da Instituição. Seu papel é preservar as diretrizes de comunicação da Universidade, elaborando estratégias de divulgação que ampliem o alcance da UFRB na mídia regional, estadual e nacional e atendam às expectativas das comunidades interna e externa da Universidade.

### 1.3. Organograma Funcional

Compõem a estrutura da ASCOM: Secretaria de Apoio Administrativo, Núcleo de Audiovisual, Núcleo de Design e Propaganda, Núcleo de Hiper mídias, Núcleo de Jornalismo e Núcleo de Relações Públicas.

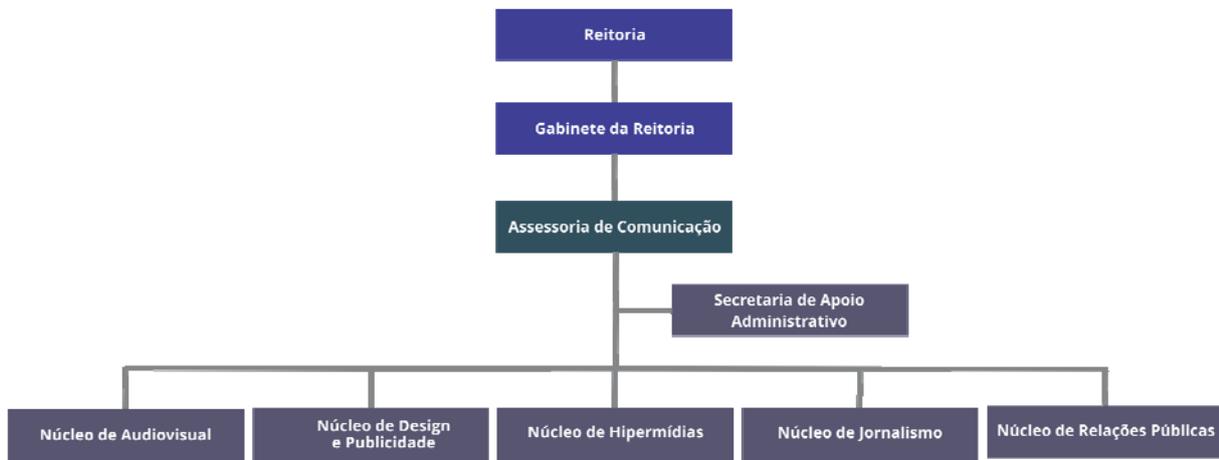


Figura 1 – Organograma da ASCOM

#### QUADRO A.2 – INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS

Áreas/ Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de Atuação
Núcleo de Audiovisual	Responsável pelo planejamento, produção e veiculação de produtos multimídia	Ivan Americano da Costa Neto	FG1	01/01/2017 a 31/12/2017
Núcleo de Design e Propaganda	Trabalha a imagem da UFRB através do planejamento de ações publicitárias, além da criação e editoração de material gráfico	Renata Machado Gomes	FG2	01/01/2017 a 09/08/2017
		Fernando Antônio Nogueira de Jesus	FG2	10/08/2017 a 31/12/2017
Núcleo de Jornalismo	Responsável pela divulgação das ações da UFRB para seus públicos estratégicos	Sem titular em 2017	-	-
Núcleo de Relações Públicas	Responsável pela criação de estratégias para atender às necessidades de relacionamento da UFRB com os diversos setores sociais	Karina de Souza Silva	FG1	01/01/2017 a 31/12/2017
Núcleo de Hiper mídias	Responsável pela criação e suporte aos sites institucionais	Edson Paulino da Silva	FG1	01/01/2017 a 31/12/2017
Secretaria de Apoio Administrativo	Responsável pelo suporte administrativo	Marcel Teles de Oliveira Pedreira	FG1	01/01/2017 a 31/12/2017

## 1.4. Macroprocessos Finalísticos

QUADRO A.3 – MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS

Macroprocessos	Descrição	Produtos e Serviços*	Principais Clientes	Subunidades Responsáveis
Audiovisual	Planejamento, produção e veiculação de produtos multimídia;	Produção de Vídeos, Áudios e Fotografias;	Comunidade Acadêmica	Núcleo de Audiovisual
Assessoria de Imprensa	Intermediação da relação da UFRB com os veículos de comunicação;	Produção de Releases e Atendimentos à Imprensa;	Imprensa	Núcleo de Jornalismo
Comunicação Interna	Ações de comunicação para integrar as diversas áreas que compõem a comunidade universitária, além de promoção do diálogo entre a Reitoria e os demais segmentos da UFRB;	Informativo UFRB, Lista Informativa e Mural da Ascom;	Comunidade acadêmica	Núcleo de Jornalismo
Relações Públicas	Criação de estratégias para atender às necessidades de relacionamento da UFRB com os diversos setores sociais, com sua comunidade acadêmica e os públicos de modo geral;	Cerimonial e Visitas Sociais;	Comunidade acadêmica e externa	Núcleo de Relações Públicas
Design e Propaganda	Trabalha a imagem da UFRB através do planejamento de ações publicitárias, além da criação e editoração de material gráfico;	Criação Gráfica e Impressão de Material Gráfico;	Comunidade acadêmica	Núcleo de Design e Propaganda
Produção Editorial	Desenvolvimento e coordenação de projetos editoriais, nas mídias impressa, eletrônica e digital, em todos os seus estágios;	Informativo UFRB e Redes Sociais;	Comunidade acadêmica e externa	Núcleo de Jornalismo e Núcleo de Design e Propaganda
Hipermídia	Criação e suporte a sites institucionais.	Criação de Sites e Atendimentos aos Usuários.	Comunidade acadêmica	Núcleo de Hipermídias

\* Todos os produtos e serviços sob responsabilidade da Assessoria de Comunicação estão descritos no Guia de Produtos e Serviços da ASCOM, disponível em [www.ufrb.edu.br/ascom/documentos](http://www.ufrb.edu.br/ascom/documentos).

## 2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, PLANO DE METAS E AÇÕES

### 2.1. Planejamento da Unidade Jurisdicionada

O planejamento é uma ferramenta essencial para uma organização na medida em que norteia todos os processos de gestão para alcançar os resultados desejados. Através do planejamento é possível definir soluções e projetar ações proativas para todo e qualquer ambiente organizacional.

Assim, a Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) inseriu e acompanhou suas metas para 2017 no Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e Projetos:

<b>Meta: Contribuir para a publicização da UFRB na mídia, com foco nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão até 2017.</b>
Etapa 1: Fomentar o interesse da mídia e a visibilidade da organização através de releases.
Período: Jan. a Dez.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: 70 envios - Releases: <a href="http://ufrb.edu.br/ascom/releases">ufrb.edu.br/ascom/releases</a>

<b>Meta: Fortalecer e ampliar os canais de comunicação voltados aos públicos de interesse, assegurando a circulação da informação até 2017.</b>
Etapa 1: Criação de 12 vídeos para a WebTV UFRB.
Período: Jan. a Dez.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: 71 vídeos. Canal da UFRB: <a href="http://youtube.com/ufrb">youtube.com/ufrb</a>
Etapa 2: Criação de novos templates para redes sociais.
Período: Jan. a Fev.
Percentual Cumprido: 100 %
Resultado: Realizado em Fevereiro/2017.
Etapa 3: Criação e divulgação do Guia de Produtos e Serviços da ASCOM, Linha Editorial do Portal da UFRB, Guia de Eventos e Manual de Aplicação da Marca Institucional.
Período: Jan. a Abr.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: Guia de Produtos e Serviços da ASCOM, Linha Editorial do Portal da UFRB, Guia de Eventos e Manual de Aplicação da Marca Institucional foram recriados no período de janeiro a março de 2017 e publicados para a comunidade em 27/03/2017. Registro: <a href="http://ufrb.edu.br/portal/noticias/4681-ascom-lanca-serie-de-documentos-para-orientar-comunicacao-na-ufrb">ufrb.edu.br/portal/noticias/4681-ascom-lanca-serie-de-documentos-para-orientar-comunicacao-na-ufrb</a>

<b>Meta: Garantir a efetividade e o grau de referência do trabalho de comunicação até 2017.</b>
Etapa 1: Realizar o serviço de clipping diariamente e avaliar as inserções.
Período: Jan. a Dez.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: 554 realizados - Clippings: <a href="http://ufrb.edu.br/ascom/clipping">ufrb.edu.br/ascom/clipping</a>
Etapa 2: Enviar proativamente as informações relativas à universidade para imprensa.
Período: Jan. a Dez.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: 70 envios - Releases: <a href="http://ufrb.edu.br/ascom/releases">ufrb.edu.br/ascom/releases</a>

<b>Meta: Manter o atendimento ágil e preciso às demandas internas e externas de informação sobre a Universidade até 2019.</b>
Etapa 1: Atender as demandas nos prazos estabelecidos no Guia de Produtos e Serviços da ASCOM.
Período: Jan. a Dez.
Percentual Cumprido: 100%
Resultado: Todas as demandas foram realizadas dentro do prazo estabelecido no Guia de Produtos e Serviços da ASCOM (disponível em <a href="http://ufrb.edu.br/ascom/documentos">ufrb.edu.br/ascom/documentos</a> )

Não obstante os avanços na execução dessas metas pela ASCOM e sua gradual consolidação institucional, ainda podemos apontar alguns problemas que demandam soluções urgentes e que precisam ser priorizadas nos próximos planejamentos. Destacamos entre outros fatores limitantes

para uma melhor atuação da Unidade: a) Falta de pessoal; b) Espaço físico insuficiente; c) Pouca colaboração das demais Unidades e d) Inexistência de recursos específicos.

**Falta de pessoal** – Os núcleos da ASCOM continuam, em sua maioria, com apenas um servidor. No início 2017 tivemos a saída de um jornalista por remoção a pedido. A vaga só foi ocupada em outubro de 2017, acarretando uma sobrecarga no Núcleo de Jornalismo.

**Espaço físico insuficiente** – Já apontado nos Relatórios de Gestão desde 2013, o espaço físico da ASCOM precisa passar por mudanças, visando a sua ampliação. Hoje, a ASCOM atua numa sala com 32m<sup>2</sup> anexa a Vice-Reitoria e tem 12 estações de trabalho no local. Com o aumento do espaço físico da Unidade, seria respeitado o espaço individual adequado para o trabalho e novas perspectivas de atuação poderiam ser empreendidas pela ASCOM com a criação de um estúdio para gravações de materiais audiovisuais.

Após inspeção técnica realizada no ano de 2014 à Unidade, a Área de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGEP) recomendou a “de maneira imediata a possibilidade de aumentar o espaço físico devido à quantidade de servidores dentro do atual ambiente laboral da ASCOM que se encontra em não conformidade com o preceito estabelecido no item 17.1 da Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho ‘Visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente’”.



Figura 2 – Layout atual da sala da ASCOM

**Pouca colaboração das demais Unidades** – Como setor responsável pela comunicação institucional, a ASCOM precisa contar com a colaboração ativa de todos os setores estratégicos da Universidade no repasse de informações de forma clara, correta e célere. Eles precisam sentir-se parte do processo de divulgação da instituição, colaborando sempre que possível para evitar erros ou desgastes quanto aos assuntos de sua especialidade. Neste quesito, também apontado desde 2013, a ASCOM continua enfrentando dificuldades no atendimento destas demandas de forma espontânea e consonante com o *deadline* da imprensa.

A ASCOM identifica como principais parceiros no desenvolvimento de suas atividades:

- Técnicos-administrativos;
- Docentes;
- Discentes;
- Estagiários;
- Funcionários terceirizados;
- Jornalistas;
- Radialistas;
- Assessores de imprensa;
- Veículos de comunicação;
- Instituições de ensino superior;
- Fornecedores;
- Sociedade civil.

**Inexistência de recursos específicos** – A ASCOM é a unidade demandante do serviço de impressão de material gráfico, cujos recursos já estão inclusos no planejamento institucional. No entanto, não há recursos específicos para o atendimento das demais atividades da unidade. Faz-se necessário o repasse de recursos visando à compra de insumos (a exemplo de softwares e equipamentos especializados) e serviços (a exemplo de clipping de rádio e TV, monitoramento de mídias sociais, desenvolvimento de campanhas de publicidade, organização de eventos, assinatura de jornais e revistas especializados, entre outros).

Em 2017, foi liberado um recurso específico para compra de softwares e equipamentos já no final do exercício financeiro. O processo de licitação foi concluído e os empenhos foram encaminhados aos fornecedores, mas até o dia 31/12 nenhuma compra foi entregue. Abaixo a lista dos equipamentos e softwares comprados através de dispensa e do Pregão Nº 26/2017:

- 2 CorelDRAW Graphics Suíte 2017
- 2 Adobe Creative Cloud Educação (Anual)
- 1 Câmera Canon T5i
- 1 Vara de Boom
- 1 Microfone Shotgun
- 1 Tripé
- 1 Protetor de Microfone
- 2 Memória SD 32GB
- 1 HD Externo 4TB
- 1 Mesa Digitalizadora

## **2.2. Informações sobre outros resultados gerados pela gestão**

Em 2017, além das prioridades estratégicas, foram desenvolvidos outros serviços de forma rotineira. A seguir estão discriminados os resultados gerados pela gestão 2017 da ASCOM.

- Atualização do Guia de Produtos e Serviços da ASCOM

Divididos em quatro publicações, foram atualizados e lançados em março o Guia de Produtos e Serviços da ASCOM, a Linha Editorial do Portal da UFRB, o Guia de Eventos e o Manual de Aplicação da Marca Institucional.

Os documentos têm como objetivo facilitar o relacionamento entre a assessoria, responsável pela comunicação institucional, e os públicos da Universidade. O trabalho, desenvolvido durante oito meses, foi organizado pela equipe técnica da ASCOM, composta por profissionais das áreas de Jornalismo, Design e Audiovisual. O resultado é fruto de pesquisa e compilação de manuais de referência do Governo Federal e de outras Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).



Figura 3 – Guia de Produtos e Serviços da ASCOM

O Guia de Produtos e Serviços da ASCOM reúne informações acerca das características de cada produto e serviço, conteúdo, periodicidade, prazos para atendimento da demanda e orientações sobre as solicitações. A Linha Editorial do Portal da UFRB estabelece as diretrizes da política editorial e as características das publicações deste canal. O Guia de Eventos é um instrumento para facilitar a operacionalização de eventos e solenidades da Universidade. E por fim, o Manual de Aplicação da Marca Institucional contém normas técnicas para o emprego da marca da UFRB, como o detalhamento de cores, formas, dimensões, fontes e hierarquia.

Os Guias estão disponíveis para download no site da ASCOM: [ufrb.edu.br/ascom/documentos](http://ufrb.edu.br/ascom/documentos).

- Gerenciamento do Portal UFRB

A ASCOM é responsável pelo gerenciamento do Portal UFRB, que engloba informações sobre as atividades e o desempenho da Universidade nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, além de divulgar aos diversos meios de comunicação e à comunidade acadêmica as notícias relativas a eventos, pesquisas, cursos, congressos, serviços e atividades de extensão oferecidas pela Universidade, além de informações relativas à gestão universitária.

Tabela 1 – Estatísticas do Portal UFRB ([ufrb.edu.br/portal](http://ufrb.edu.br/portal)) em 2017

Tipo	Quantidade
Visitas	1.898.491
Número absoluto de visitantes únicos	458.586
Visualizações de página	4.359.604
Páginas/visita	2,30
Tempo médio no site	00:02:48
Novas visitas	22,93%

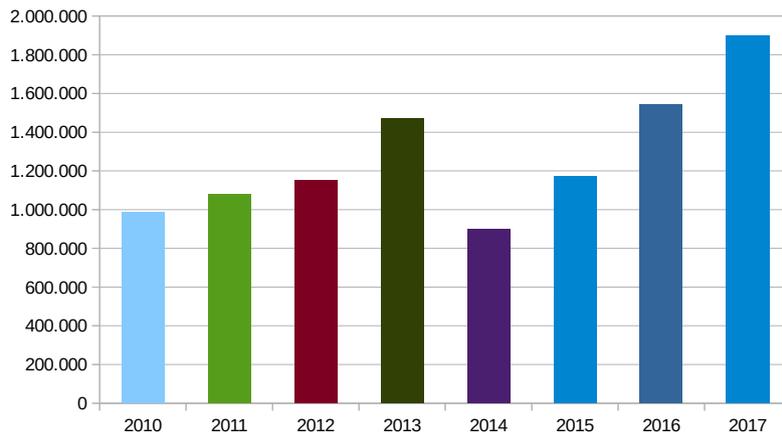


Gráfico 1 – Evolução das visitas no Portal UFRB

Em agosto de 2017 foi criada a nova área de divulgação de eventos no Portal, oferecendo mais destaque a esse tipo de conteúdo.

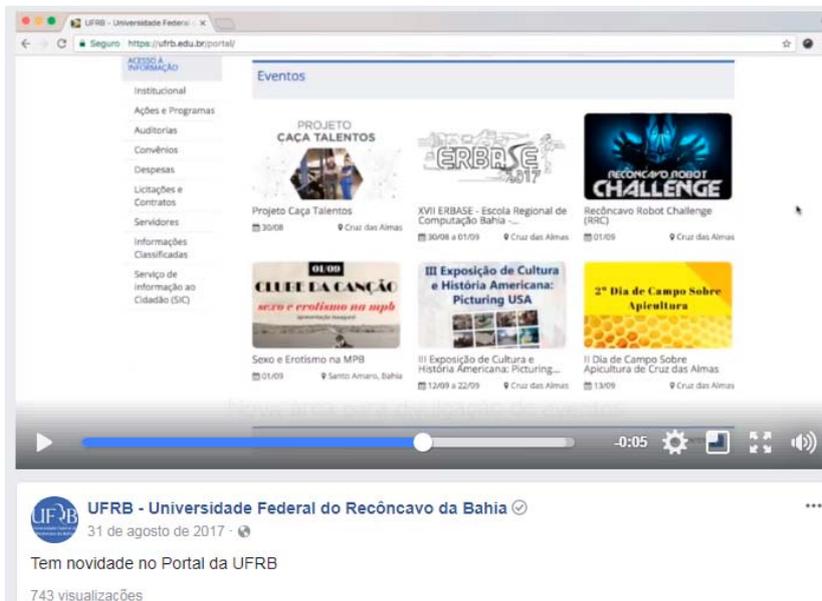


Figura 4 – Vídeo no Facebook sobre a nova área de eventos no Portal (<https://www.facebook.com/ufrb.edu/videos/1777415622298923/>)

- Desenvolvimento de sites e treinamento

A ASCOM desenvolve sites para setores e eventos vinculados à UFRB, de acordo com o padrão visual que marca sua presença digital. Após a criação dos layouts, os solicitantes recebem treinamento para a administração do conteúdo dos sites ou assistem às vídeoaulas produzidas para este fim e disponibilizadas no site da ASCOM.

Tabela 2 – Desenvolvimento de sites e atendimentos em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Sites Desenvolvidos	37	23
Atendimentos Realizados	371	356

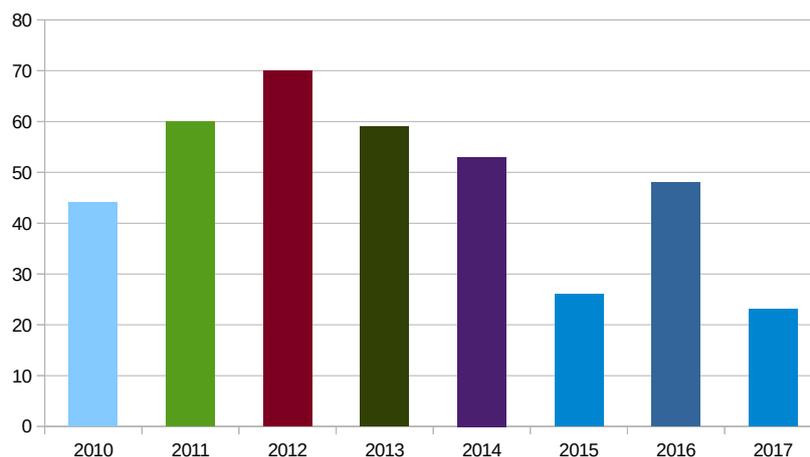


Gráfico 2 – Evolução do desenvolvimento de sites

O atendimento às solicitações de criação de sites foi reduzida devido às novas diretrizes colocadas no novo Guia de Produtos e Serviços. A partir do novo documento, a ASCOM passou a criar apenas sites institucionais dos Centros de Ensino, Pró-Reitorias, Coordenadorias, Superintendências, Comitês, cursos de graduação, cursos de pós-graduação e eventos previstos no Calendário Acadêmico da UFRB.

Em agosto de 2017 a ASCOM criou um ambiente próprio para sites de eventos, disponibilizado no endereço [ufrb.edu.br/eventos](http://ufrb.edu.br/eventos), dessa forma foram criados 12 sites específicos.

- Administração do conteúdo de sites

A ASCOM administra o conteúdo do Portal UFRB e auxilia na administração do conteúdo de sites hospedados no servidor UFRB, cujos responsáveis ainda não estão habilitados ou não dispõem da *expertise* necessária para a atividade.

As solicitações de divulgação são encaminhadas para a equipe da ASCOM que analisa a possibilidade de publicação do conteúdo no Portal, caso notícias ou eventos, ou nos demais sites da UFRB.

Em 2017, em virtude da transferência da administração do conteúdo de sites para suas Unidades específicas, o número de solicitações deste tipo para a ASCOM diminuiu e grande parte da demanda se referiu a notícias e eventos publicados no Portal UFRB.

Tabela 3 – Administrações do conteúdo de sites em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Administrações de Conteúdo	759	632
Notícias publicadas no Portal	-	358
Eventos publicados no Portal	-	202

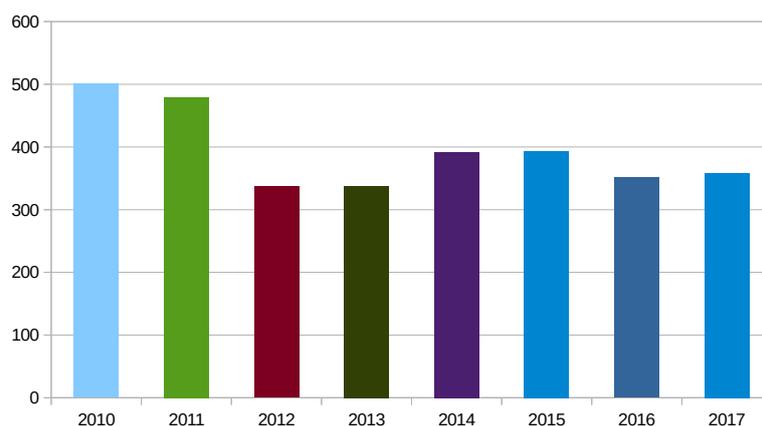


Gráfico 3 – Evolução de notícias publicadas no Portal

- Monitoramento e campanhas nas redes sociais

A ASCOM utiliza, de forma complementar, as redes sociais como Twitter, Facebook, Instagram e Youtube, replicando todo conteúdo gerado no Portal ou criando campanhas especificamente para estas mídias.

Tabela 4 – Monitoramento e campanhas nas redes sociais em 2017

Tipo	Quantidade
Número de “curtir” do Facebook	19.578
Número de seguidores no Twitter	5.486
Número de seguidores no Instagram	7.755
Número de inscritos no Youtube	1.733

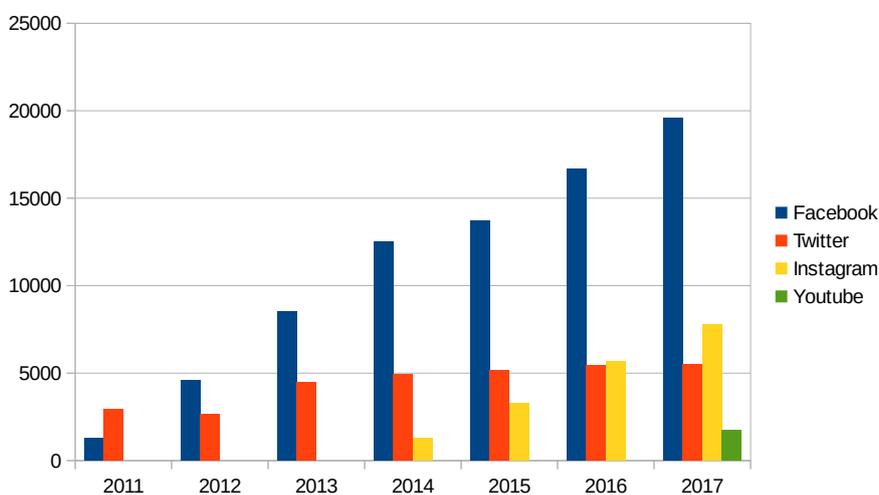


Gráfico 4 – Evolução de inscritos nas redes sociais da UFRB

Em 2017, incrementamos a cobertura dos eventos através do Instagram e Facebook. Foram realizadas transmissões ao vivo e publicações no modo *Stories*, recebendo grande aceitação por parte do público das ferramentas.

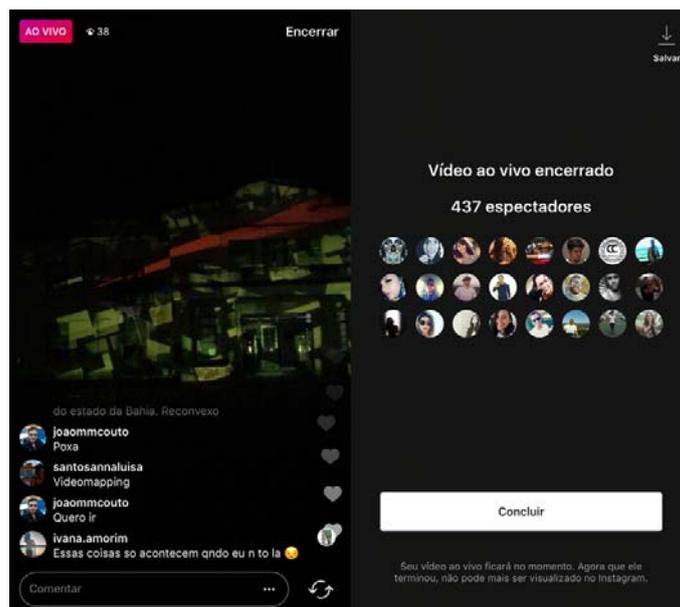


Figura 5 – Transmissão via Instagram de videomapping do Reconvevo (abril/2017)



Figura 6 – Transmissão via Facebook do XI SEPIP (agosto/2017)

- Produção de clipping

A ASCOM produz o clipping de notícias publicadas sobre a UFRB e assuntos correlatos, através do qual é possível avaliar o impacto e o alcance da imagem da instituição. A varredura sistemática de todos os termos relacionados ao nome da UFRB na mídia é feita de forma manual e em sua maioria refere-se às mídias digitais.

As aparições em rádio e TV não são monitoradas com frequência, sendo computadas apenas quando disponibilizadas online.

Tabela 5 – Clipping em 2017

Tipo	Quantidade	Positivo	Neutro	Negativo
Clipping	554	81	421	52

Tabela 6 – Menções por tipo de mídia em 2017

Tipo	Online	Impresso	TV	Rádio
Clipping	549	4	1	0

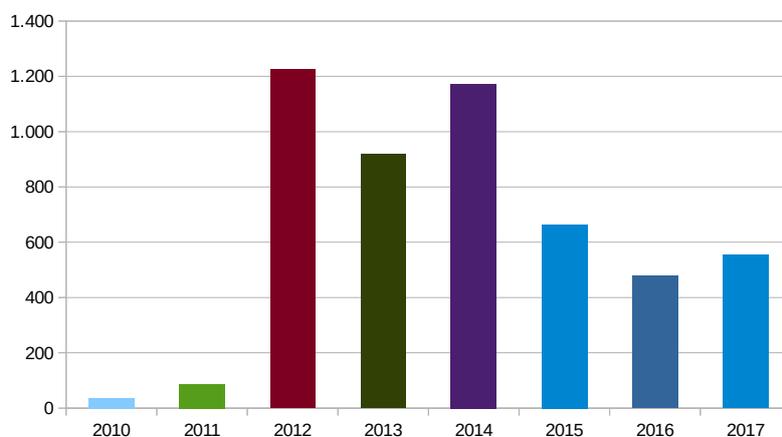


Gráfico 5 – Evolução de clippings

O monitoramento em mídia impressa foi pouco realizado, já que em 2017 não houve recursos para assinatura de jornais. O último contrato de assinatura venceu em novembro de 2016.

- Relacionamento com a imprensa

A ASCOM coordena as atividades de divulgação dos assuntos da Universidade para os meios de comunicação de alcance local e nacional, incluindo jornais, revistas, rádios, emissoras de televisão e a mídia especializada da Internet, além do atendimento aos profissionais de imprensa que buscam informações sobre a UFRB e organização da agenda de entrevistas com gestores e comunidade acadêmica.

Tabela 7 – Relações com a imprensa em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Atendimentos Realizados	53	46

Tabela 8 – Releases enviados para a imprensa em 2017

Tipo	Enviados
Releases	70

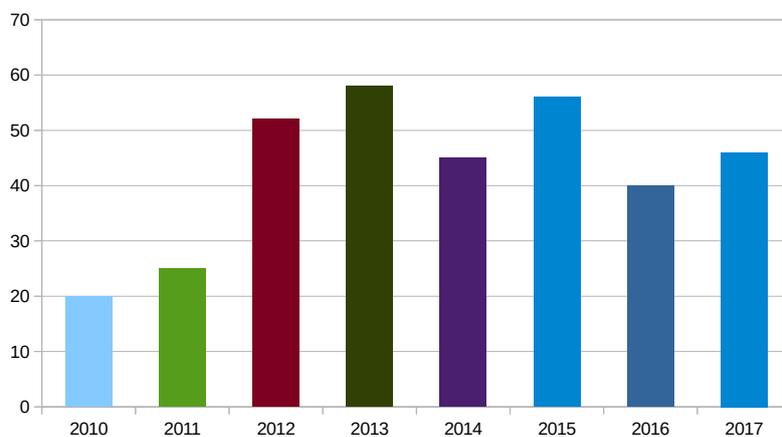


Gráfico 6 – Evolução do atendimento à imprensa

- Produção de vídeos, áudios e fotos

A ASCOM coordena a produção de vídeos institucionais, áudios e fotografias para divulgação interna e externa.

Tabela 9 – Produção de vídeos, áudios e fotos em 2017

Tipo	Quantidade
Áudios	1
Vídeos	71
Transmissões Online	13
Fotos	8.577

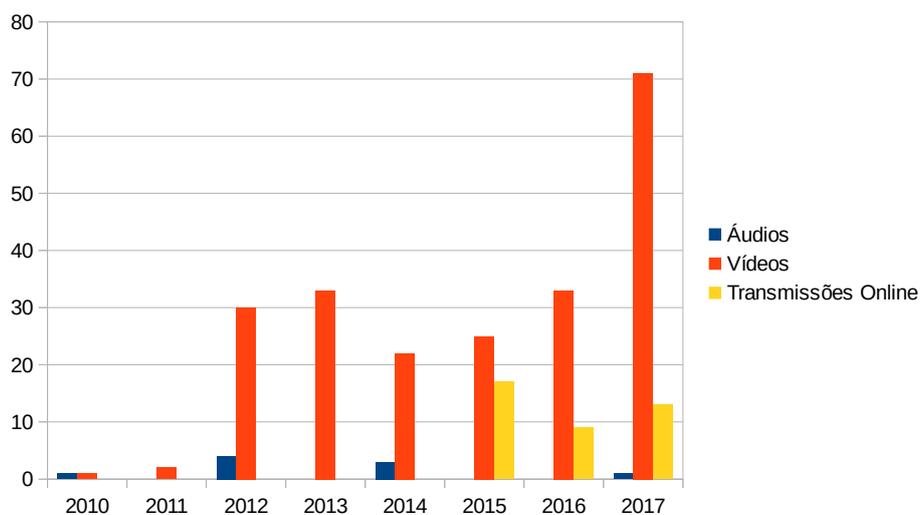


Gráfico 7 – Evolução da produção de vídeos, áudios e transmissões online

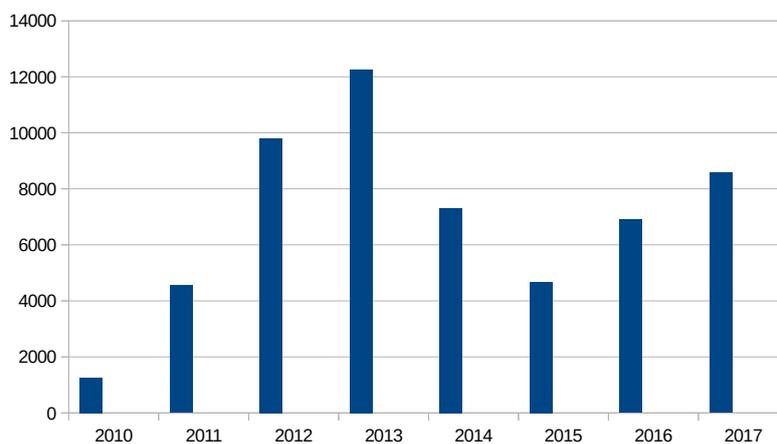


Gráfico 8 – Evolução da produção de fotos

Desde 2016, com a criação da UFRB TV, a produção de conteúdo audiovisual tem sido um dos principais produtos da ASCOM. Em 2017 essa produção (71 vídeos) mais que dobrou em relação a 2016 (33 vídeos).



Figura 7 – Canal da UFRB no Youtube (youtube.com/ufrb)

Cabe destacar entre as produções da UFRB TV, a cobertura da IV RECONCITEC, quando foram produzidos 19 vídeos que atingiram a marca de 23 mil visualizações durante os dias do evento.

Nas transmissões ao vivo, destacamos a Aula Magna 2017.1 com Juca Ferreira e a abertura da IV RECONCITEC com Fernando Haddad, em maio, o Curso de Black Feminism com Angela Davis, em julho, o Ato em Defesa da Autonomia Universitária, em agosto e a Aula Magna 2017.2 com João Salles, em outubro.

As transmissões fortaleceram a UFRB TV, aumentando significativamente o número de inscritos, chegando à marca de 1.733. Além disso, a UFRB TV no Youtube atingiu a marca de 54.197 visualizações em 2017, com 381.757 minutos de tempo de exibição. Ultrapassamos 130.000 visualizações desde a criação do canal, em 2006.

- Cobertura de eventos

A ASCOM realiza a cobertura jornalística e audiovisual de eventos promovidos pela Universidade.

Tabela 10 – Cobertura jornalística e audiovisual em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Cobertura audiovisual	26	8
Cobertura jornalística	89	52

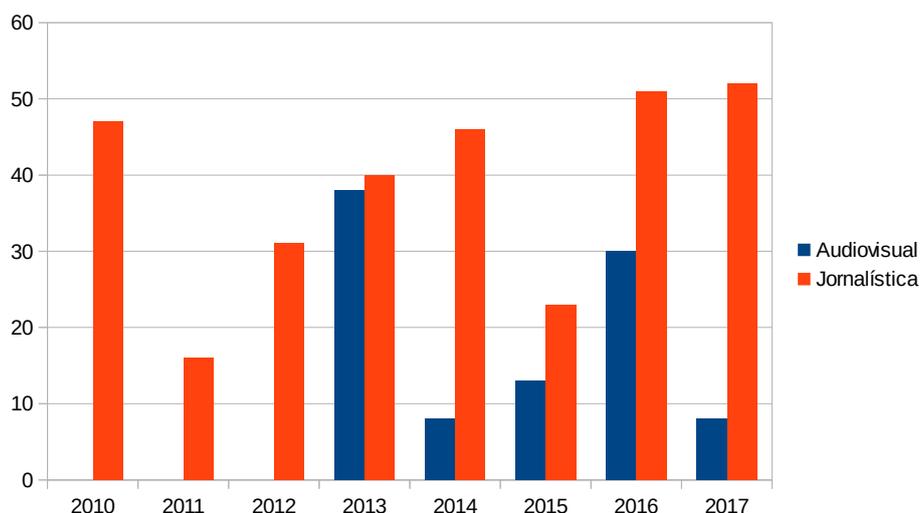


Gráfico 9 – Evolução da cobertura de eventos

O baixo número de solicitações de cobertura atendidas deve-se ao fato da dificuldade de liberação de transporte e diárias, principalmente pelos requerentes fora da sede. O Guia de Produtos de Serviços é bem claro quanto às coberturas fora da sede: “quando o evento for realizado em campus diferente da sede da ASCOM (campus Cruz das Almas), o solicitante da cobertura deve providenciar o transporte para deslocamento dos jornalistas... e caso se estenda por mais de 4h, o solicitante da cobertura deve providenciar meia diária...”.

- Organização de eventos

A ASCOM participa da organização dos eventos promovidos pela Universidade, por meio do serviço de Cerimonial.

Tabela 11 – Organização de eventos em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Cerimonial	25	18

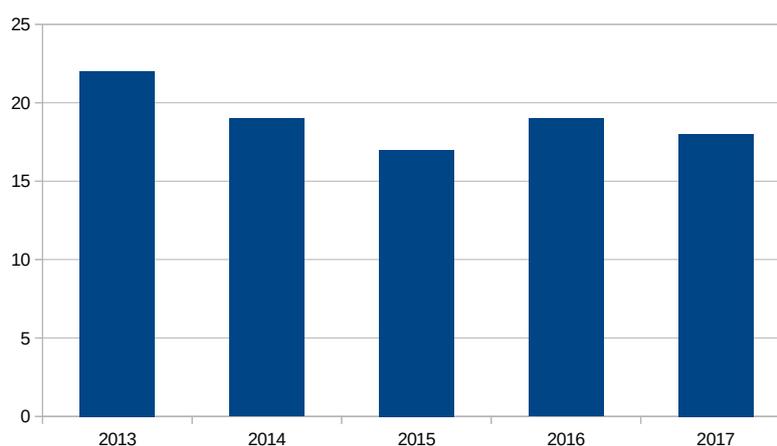


Gráfico 10 – Evolução do cerimonial

Da mesma forma que as coberturas de eventos, a participação do cerimonial também sofre com a dificuldade de liberação de transporte e diárias pelos requerentes fora da sede.

- Organização de visitas sociais

A ASCOM organiza a programação social de visitas oficiais à UFRB, além de recepcionar grupos de estudantes por meio de um roteiro guiado pelas dependências da Universidade.

Tabela 12 – Visitas sociais em 2017

Tipo	Solicitações	Atendidas
Visitas	10	4



Figura 8 – Estudantes da Escola Padre Braulinho de São Gonçalo dos Campos em visita ao Hospital Universitário de Medicina Veterinária (novembro/2017).

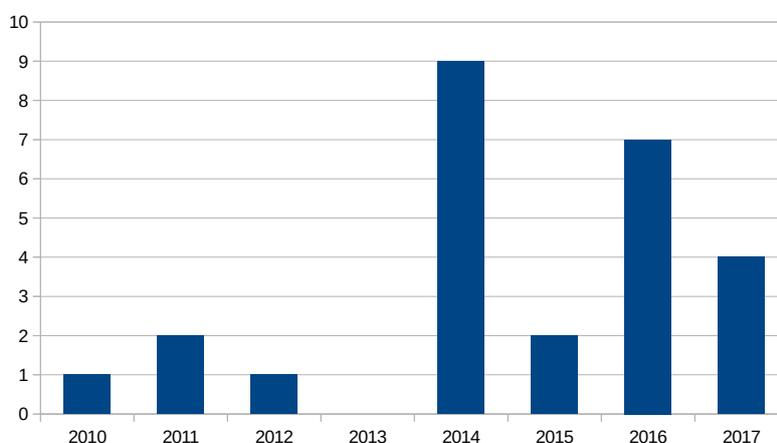


Gráfico 11 – Evolução de visitas sociais

- Atendimento à demanda por informação

A ASCOM responde dúvidas encaminhadas pelo Fale Conosco ou redes sociais (Facebook e Twitter) direcionadas à Universidade.

Tabela 13 – Demandas por Informação em 2017

Tipo	Quantidade
Demandas pelo Email	314
Demandas pelo Facebook	648
Demandas pelo Twitter	8
Demandas pelo Instagram	3

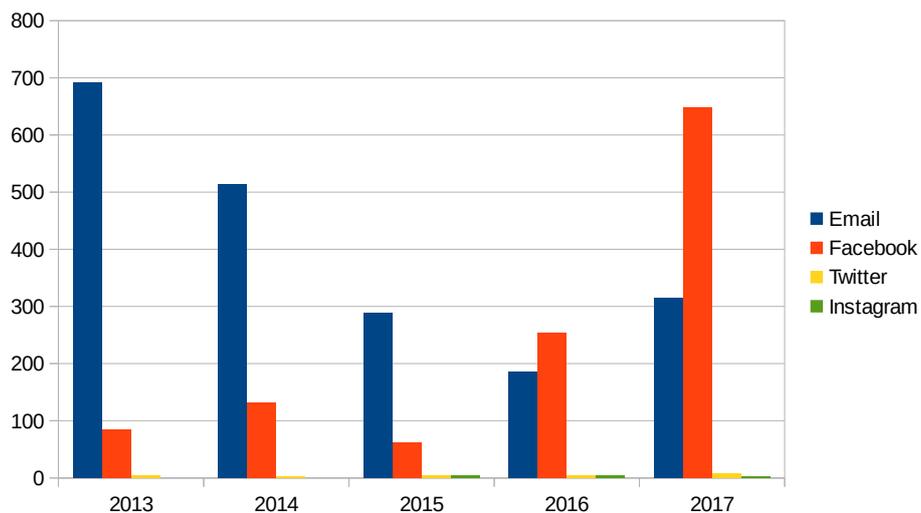


Gráfico 12 – Evolução de demandas por informação

- Criação de material gráfico

A ASCOM elabora material gráfico informativo destinado aos veículos de comunicação e/ou à divulgação institucional.

Tabela 14 – Criação gráfica em 2017

Tipo	Solicitações	Concluídas
Criação e editoração gráfica	194	162

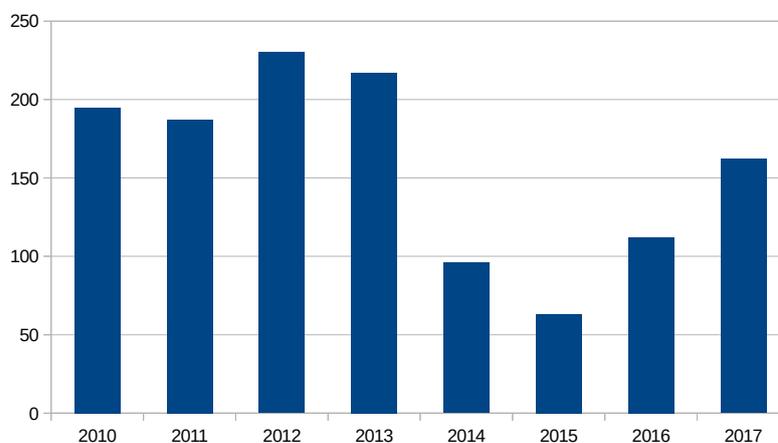


Gráfico 13 – Evolução de criação de material gráfico

Um dos problemas enfrentados pela ASCOM em relação à criação de materiais gráficos são as estruturas de comunicação criadas paralelamente nas outras unidades da Universidade. Essas estruturas concorrem criando materiais de divulgação que não seguem as regras propostas no Manual de Aplicação da Marca Institucional, desvirtuando o propósito da comunicação integrada, proposta idealizada pela ASCOM.



Figura 9 – Alguns trabalhos realizados pelo Núcleo de Design e Propaganda em 2017

- Gerenciamento de impressão de material gráfico

A ASCOM é a unidade responsável pelo gerenciamento do serviço de impressão de material gráfico necessário para divulgação de eventos e atividades da UFRB.

Tabela 15 – Impressão de material gráfico em 2017

Tipo	Solicitações	Concluídas
Impressão de Material Gráfico	16	9

- Sistema de Inscrição Online de Concursos

O Núcleo de Gestão de Seleções e Concursos da UFRB solicitou junto à ASCOM a criação do sistema de inscrição online de Concursos. O sistema já está previsto nos Sistemas Integrados de Gestão, mas por dificuldades técnicas não pode ser utilizado para este momento. Desta forma, já aproveitando o sistema de publicação de concursos da UFRB no Portal, foi desenvolvido o formulário de inscrição online, juntamente com um ambiente administrativo de controle de inscrições.

O sistema foi entregue em setembro e começou a ser utilizado no Edital N° 05/2017 de Professor Efetivo do Centro de Ciências da Saúde. O concurso recebeu 238 inscrições através do sistema e não teve nenhuma ocorrência de erro.

## Gerenciador de Inscrições de Concursos

Filtros			
Concurso		OK	Limpar
			+ New - Remove
Data	Concurso	Download	
2017-12-28 09:21:23	Professor Substituto - Edital DOU Nº 31/2017	Download	
2017-12-26 10:04:28	Professor Visitante - Edital Nº 01/2017	Download	
2017-12-12 13:37:54	Professor Substituto - Edital D.O.U Nº 29/2017	Download	
2017-11-30 16:11:52	Professor Substituto - Edital D.O.U Nº 28/2017	Download	
2017-11-28 09:49:21	Professor Substituto - Edital D.O.U Nº 27/2017	Download	
2017-11-16 16:52:58	Professor Substituto - Edital DOU Nº 26/2017	Download	
2017-11-09 14:31:29	Professor Substituto - Edital DOU Nº 25/2017	Download	
2017-11-07 11:37:57	Professor Substituto - Edital DOU Nº 24/2017	Download	

Figura 10 – Tela administrativa do Sistema de Inscrição Online de Concursos

- Pesquisa de Satisfação

A ASCOM realiza a pesquisa de satisfação dos serviços prestados desde o ano de 2013 através de formulário eletrônico enviado por email. Essa ferramenta serve para conhecermos nossos usuários e para identificarmos as falhas e oportunidades de melhoria dos serviços. Inicialmente era realizado apenas com o serviço de divulgação e em 2016 foi ampliado para todos os serviços. Em 2017 o número de respondentes aumentou em 20% em relação ao ano de 2016.

Tabela 16 – Pesquisa de Satisfação em 2017

Avaliação	Quantidade
Excelente	140
Bom	9
Regular	5
Ruim	4

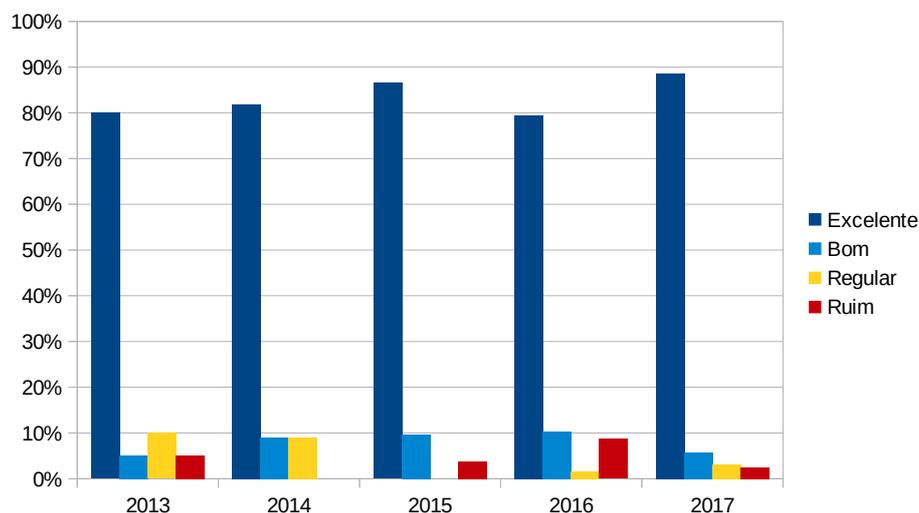


Gráfico 13 – Evolução da satisfação dos serviços em %