

O Plano de Comunicação do Ifes



Política de
Comunicação
do **Ifes**



**INSTITUTO
FEDERAL**
Espírito Santo

Este documento apresenta o detalhamento do Plano de Comunicação, proposto a partir da Política de Comunicação do Ifes. A Política de Comunicação do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) é o documento balizador das ações e atividades de comunicação em toda a instituição. Ele estabelece as diretrizes para o relacionamento com os públicos estratégicos e define as normas, posturas e valores compartilhados por todos, enquanto o Plano deve estar focado em ações concretas para o cumprimento de determinados objetivos.

O presente Plano tem como proposta básica estabelecer as diretrizes, orientações e estratégias para a prática da comunicação no Ifes. Ele engloba um planejamento geral e apresenta, de forma prática, os passos para a implementação da Política de Comunicação do Ifes, que referenciará os planos e projetos de comunicação dos campi e áreas correlatas. Este Plano servirá de guia para o planejamento e desenvolvimento de projetos específicos para cada público de interesse.

É importante salientar que este não é um documento estático, devendo ser revisado sempre que necessário para adequação aos interesses da instituição. Recomenda-se revisão anual principalmente das ações propostas, incluindo a adequação de metas, indicadores e demais alinhamentos que se fizerem necessários.

Do Plano a Prática

A necessidade da construção e implementação de uma Política de Comunicação para o Ifes foi apontada e priorizada pela comunidade interna durante o processo de construção do Planejamento Estratégico 2014-2018 e elencada como parte prioritária do Projeto "Comunicação do Ifes". Por ser considerada de extrema importância, a Política de Comunicação e seus desdobramentos, como este Plano, devem merecer atenção especial dos profissionais de comunicação do Ifes e de seus gestores, nos vários níveis de decisão, além de todos os demais servidores, uma vez que se trata de um compromisso assumido por todo o Instituto.

O Instituto Federal do Espírito Santo possui uma diversidade de públicos internos e externos com os quais se relaciona, em função da natureza de sua formação, diversidade e pluralidade dos campi e das próprias regiões onde estão inseridos. O Ifes é resultado da união das unidades do Centro Federal de Educação Tecnológica e das Escolas Agrotécnicas Federais em 2008, e promove educação profissional

pública de excelência, integrando ensino, pesquisa e extensão, para a construção de uma sociedade democrática, justa e sustentável.

Devido às mudanças decorrentes a partir da transformação em Instituto Federal e à rápida expansão dos campi, a identidade do Ifes e sua cultura institucional ainda estão em construção. As características já citadas explicam a necessidade da implementação de uma cultura de comunicação no Instituto, sem perder de vista um dos traços mais marcantes da instituição, que acompanha as constantes evoluções do mercado e da própria sociedade. Vale ressaltar que todo processo de mudança cultural ocorre, necessariamente, de forma gradativa e no tempo adequado de maturação de cada unidade organizacional, sendo fundamental, no entanto, a elaboração de políticas para o desenvolvimento e padronização da área.

Comunicar significa tornar comum, partilhar; enquanto informar se restringe a transmitir informação. A comunicação engloba a

informação, mas não se resume a ela. E os setores de Comunicação do Ifes devem buscar partilhar informações sobre a instituição junto aos seus públicos de interesse, assim como tornar comum a imagem e a reputação do Ifes entre esses públicos. Neste contexto, a comunicação possui caráter estratégico, pois propõe a articulação e o engajamento dos projetos e esforços já empreendidos no Instituto com vistas a colaborar com seus próprios objetivos. Assim, a comunicação trabalha alinhada com a gestão e possui a responsabilidade de promover e articular o trabalho em rede; ler cenários e prevenir possíveis crises; além de acompanhar e coordenar o relacionamento com os públicos estratégicos.

A implementação da Política de Comunicação requer vínculo obrigatório entre comunicação e gestão e entre comunicação e cultura organizacional. Também requer uma estrutura profissionalizada de comunicação com recursos humanos, financeiros e tecnológicos, e que contemple e articule as várias competências

em comunicação para dar suporte às ações de implementação. Espera-se que esse Plano seja utilizado como referência para orientar as ações a serem desenvolvidas pelos campi e pela Reitoria, alinhados às prioridades da gestão e principalmente, do Instituto como um todo.

Premissas básicas

A comunicação está presente em todos os setores, fluxos, processos e relacionamentos;

Problemas de comunicação não são exclusivos dos setores de Comunicação; a comunicação é uma responsabilidade de todos (servidores, alunos, professores substitutos e temporários, estagiários, terceirizados);

Cada integrante deve assumir o protagonismo de se comunicar bem e de zelar pela imagem e reputação do Ifes;

A estrutura profissionalizada de comunicação do Ifes (setores de Comunicação dos campi e da Reitoria) é fundamental para o alcance dos objetivos estratégicos do Ifes;

É imprescindível a articulação do trabalho em rede entre os setores de Comunicação do Ifes e entre setores, campi e Reitoria;

A responsabilidade no ato de comunicar é essencial, sendo necessário conhecer os processos e fluxos de comunicação dentro e fora da instituição.

Documentos de referência

Os documentos de referência balizam as ações do Ifes como um todo e, principalmente, as ações dos setores de Comunicação do Instituto.

São eles:

- **Estatuto do Ifes** (<http://www.ifes.edu.br/documentos-institucionais/5929-estatuto-do-ifes/>);
- **Regimento Geral e Regimento Interno dos Campi** (<http://www.ifes.edu.br/documentos-institucionais/>);
- **PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) 2014 / 2018;** ([http://www.ifes.edu.br/documentos-](http://www.ifes.edu.br/documentos-institucionais/5986-pdi-do-ifes/)

[institucionais/5986-pdi-do-ifes/](http://www.ifes.edu.br/documentos-institucionais/5986-pdi-do-ifes/));

- **Planejamento estratégico 2014 / 2018** (<http://prodi.ifes.edu.br/Ler.aspx?t=PaginaPagina&Pag=278>);
- **Política de Comunicação do Ifes** (Resolução 70/2016); (www.ifes.edu.br/comunicacao/);
- **Relatórios de Avaliação Institucional** (<http://prodi.ifes.edu.br/Ler.aspx?t=PaginaPagina&Pag=124>);
- **Relatórios de Gestão dos campi e do Ifes** (<http://prodi.ifes.edu.br/Ler.aspx?t=Pagina&Pag=11>);
- **Pesquisa Institucional** realizada durante o processo de construção da Política de Comunicação como um diagnóstico da realidade da comunicação no Ifes;
- **Instrução Normativa Secom/PR nº 5, de 6 de junho de 2011:** conceitua ações de comunicação realizadas por órgãos do Poder Executivo Federal nas produções de publicidade, comunicação digital e pública, promoção, patrocínio, relações

públicas e com a imprensa (<http://www.secom.gov.br/orientacoes-gerais/publicidade/2011-in-05-conceito-de-acoes-de-comunicacao.pdf>);

- **Instrução Normativa Secom/PR nº 8, de 19 de dezembro de 2014:** regulamenta a Identidade Padrão de Comunicação Digital das propriedades digitais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (<http://www.secom.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/legislacao/arquivos-de-instrucoes-normativas/2014in08-comunicacao-digital.pdf>);

- **Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais Secom / PR** (http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_.pdf);

- **Lei de Acesso à Informação** (<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>).

Os Públicos Estratégicos do Ifes

A Política de Comunicação do Ifes lista todos os públicos internos e externos que são estratégicos para a instituição. No entanto, é preciso reconhecer que existem públicos importantes que recebem e exercem influência localmente e devem ser considerados nos planos de comunicação que dizem respeito a cada campus em particular ou Reitoria, devendo, portanto, ser objeto de ações específicas de comunicação.

No Plano de Comunicação, cada público específico deve ser analisado de acordo com seu perfil e características, para melhor adequação dos canais de comunicação e relacionamento.

Plano de Ação

O Plano de Comunicação, constante na Política, está estruturado em cinco macroações:

- 1 Internalização e divulgação da Política de Comunicação;

- 2 Incremento da relação do Ifes com seus públicos estratégicos;

- 3 Elaboração de produtos de comunicação;

- 4 Avaliação da eficácia das ações, estratégias e produtos de comunicação;

- 5 Gestão da Comunicação.

Neste documento, essas macroações estão detalhadas em ações específicas, conforme contribuições dos participantes durante os encontros de discussão da Política de Comunicação do Ifes, que aconteceram de fevereiro a julho de 2016, reunindo alunos e servidores representantes de todos os campi e da Reitoria. Vale destacar que as ações aqui descritas podem ser realizadas de forma concomitante, de acordo com as necessidades e os objetivos a serem atingidos, não necessariamente na ordem apresentada. As ações específicas a serem desenvolvidas pelo Ifes estão descritas na tabela a seguir.

Ação Institucional 1: Internalização da Política de Comunicação

	AÇÕES ESPECÍFICAS (ENTREGAS)	AÇÕES/ATIVIDADES (COMO)	RESPONSÁVEIS	PRAZO
1.1	Campanha para divulgação da Política de Comunicação	Campanha nas redes sociais	ACS, CSO	de 09 a 20 de dezembro
		Divulgação do documento para instâncias consultivas e deliberativas do Ifes	ACS, Membros do Comitê de Governança	fev-nov/2017
		Parceria com os projetos do Planejamento Estratégico: como a Política de Comunicação pode colaborar com os demais projetos?	ACS, DPLA	dez/2016-2017
		Ações de divulgação do documento em eventos institucionais	ACS, CSO	2017
		Espaço em plataforma interativa para compartilhar ideias para divulgação e dúvidas acerca da Política	ACS, DTI	curto
1.2	Workshop de orientação da construção do Plano de Comunicação dos campi	Definir programação, conteúdo e dinâmica	Comissão da Política, ACS	Dezembro/2016
		Conceitos de comunicação, atividade para construção de um plano		
1.3	Treinamentos web	Definir temas, calendário, conteúdo e metodologia	ACS	dez/16/jan/fev/mar/2017
		Disponibilizar os treinamentos como cursos online para participação de todos os interessados do Ifes	ACS, Cefor	abr/2017
1.4	Reuniões/palestras/eventos para divulgação da Política	Capacitação dos servidores sobre noções gerais de comunicação e sobre a política de comunicação do Ifes - como se fosse uma "apresentação" das atividades que desenvolvemos e os prazos adequados para envio de demandas dos servidores, como forma de entenderem o que é comunicação.	ACS, CSO	dez/2016/fev/2017

Ação Institucional 2: Incremento da relação do Ifes com os seus públicos estratégicos

	AÇÕES ESPECÍFICAS (ENTREGAS)	AÇÕES/ATIVIDADES (COMO)	RESPONSÁVEIS	PRAZO
2.1	Criação, mapeamento e adequação dos canais de comunicação do Ifes e campi	Mapear os canais de comunicação dos campi e da Reitoria com os públicos estratégicos do Ifes	ACS, CSO	curto
		Identificar murais para comunicação nos campi	ACS e CSO	curto
		Criar materiais específicos para jornal mural	ACS e CSO	curto
		Criar Cadastro de Canais de Comunicação no Ifes	ACS e CSO	médio
		Mapear os perfis oficiais dos campi nas mídias sociais e seus responsáveis e divulgá-los	ACS	curto
		Orientar quanto ao uso adequado/normas de segurança/boas práticas no envio de e-mail institucional	ACS, DRTI/CSO	curto
		Apoio para melhoria da interface do Sistema Acadêmico para potencializá-lo como canal de comunicação	ACS, Proen e DRTI	médio
		Implantação de plataforma de comunicação interna instantânea	ACS, DRTI	
2.2	Criação e/ou atualização do mailing	Definir modelo de mailing	ACS	curto
		Preencher mailing	ACS e CSO	curto
		Definir intervalo para atualização	ACS	curto
2.3	Mapeamento dos Públicos Estratégicos	Identificar públicos com os quais os campi se relacionam	ACS e CSO	médio
		Identificar setores responsáveis por esse relacionamento	ACS e CSO	médio
		Identificar quais canais de comunicação esses públicos já utilizam	ACS	médio



Ação Institucional 2: Incremento da relação do Ifes com os seus públicos estratégicos (continuação)

2.4	Gestão das mídias sociais oficiais	Elaborar critérios para utilização para todos os campi	DRTI, CTI, ACS, CSO	curto
		Definir orientação para acesso em todos os campi	ACS, DRTI	curto
		Solicitar liberação de acesso às redes sociais	CSO, CTIs	curto
		Elaboração de cronograma de conteúdo para cada rede social.	CSO, ACS	curto
2.5	Gestão do site oficial	definir os responsáveis pela administração dos sites	Gestores dos campi	curto
		definir prazo para adequações novo padrão definido pelo Governo Federal	DRTI e ACS	curto
		orientações gerais sobre novo padrão	DRTI e ACS	curto
2.6	Reforçar a marca do Ifes	Ações e atividades para reforçar a marca do Ifes	ACS	curto
			ACS e CSO	médio
2.7	Reforçar a identidade do Ifes	Apoio às ações para resgatar e preservar a memória do Ifes	ACS, CSO e Arquivologista	curto
		Campanha para valorizar a identidade institucional	ACS e CSO	curto/médio
		Media training para gestores	ACS	médio
2.8	Campanhas de Ingresso	Colaboração com a comissão de elaboração do edital	ACS, CSO e Comissão de processo seletivo	curto
		Criação de comissões nos campi para divulgação dos processos seletivos	ACS, CSO e Comissão de processo seletivo	curto
		Parceria com os organizadores do "Programa Portas Abertas"	CSO	curto
		Criar hotsite para os Processos Seletivos	ACS, DRTI	curto
		Divulgar e utilizar o Manual de Mídias	ACS e CSO	curto



Ação Institucional 2: Incremento da relação do Ifes com os seus públicos estratégicos (continuação)

2.9	Aumentar visibilidade das atividades de Extensão	Planejar ações interdisciplinares de extensão e comunicação	ACS, Proex e CSO	
		Capacitar gestores de extensão e extensionistas para relacionamento com públicos estratégicos	ACS, Fórum de Comunicação	
		Diversificar a divulgação dos projetos de extensão	ACS e CSO	
2.10	Aumentar visibilidade das atividades de Pesquisa	Incrementar a divulgação das pesquisas realizadas	ACS, PRPPG e CSO	
		Criação de canais de comunicação exclusivos para resultado de pesquisas	ACS e CSO	
		Diversificar a divulgação de ações de pesquisa	ACS, PRPPG e CSO	
2.11	Assessoria de Imprensa	Avaliar espaço específico para imprensa (site)	ACS	
		Promover eventos para aproximação entre veículos, jornalistas e fontes	ACS e CSO	

Ação Institucional 3: Produtos de Comunicação

	AÇÕES ESPECÍFICAS (ENTREGAS)	AÇÕES/ATIVIDADES (COMO)	RESPONSÁVEIS	PRAZO
3.1	Elaboração de calendários de ações e eventos	Mapear as datas relativas à vocação dos campi e Instituto	ACS, Pró-Reitorias; Gestores e CSO	dez/2016
		Proposição de eventos	ACS e CSO	curto
		Formular calendário de eventos	ACS e CSO	curto
3.2	Divulgação dos manuais já existentes	Campanhas de divulgação	ACS e CSO	curto
3.3	Elaboração dos novos manuais	Manual de Mídias Sociais	Fórum de Comunicação	curto/médio
		Guia de Conduta nas Mídias Sociais	Fórum de Comunicação	curto/médio
		Manual de Redação	Fórum de Comunicação	curto/médio
		Manual para Gestão de Crise	Fórum de Comunicação	curto/médio
		Guia de Fontes do Ifes	Fórum de Comunicação	curto/médio
3.4	Incremento da produção audiovisual	Vídeos com alunos, servidores e gestores sobre temas específicos (processo seletivo, projetos de pesquisa, extensão, eventos, comunicação, etc)	ACS, CSO e Cefor	médio
		Ampliar produção de vídeos especiais (processo seletivo, eventos específicos, datas especiais)	ACS, CSO e Cefor	médio
		Rádio web	ACS, CSO e DRTI	médio
		TV web	ACS, CSO; DRTI e CTIs	médio
3.5	TV nos campi	Descrição e implantação do projeto	ACS, CSO; DRTI e CTIs	médio
3.6	Aplicativo	Mapear parceiros na elaboração técnica	ACS e DRTI	médio
3.7	Guia de fontes do Ifes	Criar cadastro de fontes do Ifes	ACS e CSO	curto
		Capacitação das fontes	ACS e CSO	curto
		Divulgação do Guia de Fontes para a imprensa	ACS e CSO	curto
3.8	Eventos Interinstitucionais	Propor espaço para apresentação de projetos de instituições parceiras nos eventos do Ifes	ACS e Pró-reitorias	médio
3.9	Evento institucional	Planejar evento aberto para participação de todos os servidores e também de alunos (premiação de boas práticas, por exemplo)	ACS, CSO e Fórum de Comunicação	médio

Ação Institucional 4: Mensuração

	AÇÕES ESPECÍFICAS (ENTREGAS)	AÇÕES/ATIVIDADES (COMO)	RESPONSÁVEIS	PRAZO
4.1	Ouvidoria	Estabelecer parceria com Ouvidoria	ACS e Ouvidoria	curto
		Definir indicadores junto com Ouvidoria para relatório sobre manifestações	ACS e Ouvidoria	médio
4.2	Site	Instalar Analytics em todos os sites do Ifes	Fórum de Comunicação e DRTI	médio
		Definir responsáveis e métricas a serem observadas para relatório	Fórum de Comunicação e DRTI	médio
4.3	Auditoria de Imagem	Contratar empresa para realizar auditoria da imagem do Ifes	ACS e Fórum de Comunicação	médio
4.4	Pesquisa de satisfação dos canais de comunicação do Ifes	Realizar pesquisa para avaliação dos canais existentes no âmbito de todo o Ifes	ACS e Fórum de Comunicação	curto
		Divulgar resultados para comunidade	ACS e CSO	curto
		Propor a adequação, extinção e criação de canais a partir dos resultados	ACS e CSO	médio
4.5	Mensuração de resultados	Definir indicadores para atividades de comunicação	Fórum de Comunicação	curto
		Fazer relatório anual	Fórum de Comunicação	curto
4.6	Clipping	Melhorar e ampliar clipping sobre o Ifes	ACS e CSO	médio
		Contratação de empresa de clipping	ACS e CSO	longo
4.7	Monitoramento de Mídias Sociais	Definir indicadores para monitoramento das mídias sociais	ACS e Fórum de Comunicação	médio
		Definir ferramenta para monitoramento	ACS e Fórum de Comunicação	médio

Ação Institucional 5: Gestão da Comunicação

	AÇÕES ESPECÍFICAS (ENTREGAS)	AÇÕES/ATIVIDADES (COMO)	RESPONSÁVEIS	PRAZO
5.1	Implantação e adequação dos setores de Comunicação do Ifes	Formalização e/ou criação das Coordenadorias de Comunicação Social e Eventos dos campi	ACS, CSO e gestores	longo
		Mudança de Assessoria de Comunicação para Diretoria sistêmica de Comunicação	ACS e gestores	longo
		Aquisição de smartphones, câmeras e programas de edição de imagem	ACS, CSO e gestores	médio
		Contratação de profissionais de comunicação para os campi (RP, jornalista, publicitário e/ou programador visual)	ACS, CSO e gestores	longo
5.2	Comunicação em rede	Articular reuniões periódicas (via web) entre os servidores lotados em setores de Comunicação	ACS	longo
		Trabalhar em rede para criação e divulgação de estratégias, ações e campanhas institucionais	ACS	longo
5.3	Criação do Comitê de Governança da Política de Comunicação	Definir a composição do comitê		curto
		Solicitar portaria para instituição do comitê		curto
		Elaboração de plano de trabalho		
5.4	Instituição do Fórum de Comunicação Social	Instituir comissão para trabalhar no regimento do Fórum		curto
		Aprovar minuta de regimento nos órgãos colegiados		curto
5.5	Comitê para Gestão de crises	Criação do Comitê de Crise do Ifes		curto
		Solicitar portaria para instituição do comitê		curto
		Criação do Manual de Gestão de Crise do Ifes		curto
5.6	Alinhamento da comunicação nos projetos do Planejamento Estratégico	Ifes Cidadania - Dialogar com a comunidade e órgãos sociais	CSO, Líder do projeto	curto
		Ifes Cidadania - Disseminar internamente as demandas das comunidades	CSO, Líder do projeto	curto
		Ifes Cidadania - Apresentação dos projetos de extensão selecionados para a comunidade e mídias locais	CSO, Líder do projeto	curto
		Parcerias Tecnológicas - criação de material de divulgação	CSO, Líder do projeto	curto
		Observatório de Egressos - Divulgação da pesquisa de egresso	CSO, Líder do projeto	curto
		Observatório de Egressos - Sensibilização dos estudantes finalísticos	CSO, Líder do projeto	curto
		Normatização e SIG - Divulgação dos processos institucionalizados	CSO, Líder do projeto	curto
		Qualidade de vida no trabalho - Auxílio no diagnóstico de QVT	CSO, Líder do projeto	curto
		Qualidade de vida no trabalho - Divulgação dos eventos e ações de QVT	CSO, Líder do projeto	curto
		Adequação dos espaços físicos - identidade visual/sinalização dos espaços	CSO, Líder do projeto	curto