

2020

Relatório de Autoavaliação Institucional

Agência de Comunicação (Agecom/UFSC)



1. A Agecom

1.1 Apresentação

A Agência de Comunicação da UFSC (Agecom) existe, no formato atual, desde 1992. Parte dos serviços que hoje realizamos são desenvolvidos na Universidade desde 1960 e foram, ao longo do tempo, ganhando complexidade e profissionalismo. Nossa Missão, definida em 2017 por meio do Planejamento Estratégico, é a de “exercer a gestão da comunicação pública da Universidade Federal de Santa Catarina e socializar informação e conhecimento a fim de contribuir para a construção de uma sociedade justa e democrática e com qualidade de vida”.

Além disso, a Agecom busca ser um espaço de comunicação inovadora e de referência na gestão da comunicação pública universitária nos cenários regional, nacional e internacional e está baseada nos seguintes Valores: autonomia, comprometimento, cooperação, equidade, ética e transparência e pluralismo.

Durante o ano de 2020, a atuação da Agecom foi intensificada, em função da pandemia de Covid-19, e o trabalho das equipes foi realizado praticamente 100% remotamente a partir de 17 de março. Nesse período, a nossa missão de socializar informação e conhecimento tornou-se essencial à comunidade universitária e à sociedade em geral.

1.2 Serviços

- Aplicação da política pública de comunicação da UFSC, baseada nos princípios norteadores da comunicação pública;
- Produção e difusão do jornalismo de serviço, informativo, científico, institucional e factual relacionados à UFSC;
- Produção, atualização e disponibilização do Guia de Fontes;
- Produção de fotografias e vídeos a serem utilizados para o desenvolvimento dos demais serviços;
- Gestão do acervo fotográfico da UFSC;
- Criação e produção de campanhas educativas, informativas e institucionais;
- Atendimento das demandas da comunidade universitária quanto ao desenvolvimento de projetos de comunicação visual;

-
- Gestão do Sistema de Identidade Visual (SIV) da UFSC;
 - Envio diários de informativos digitais;
 - Gestão das listas de e-mails da UFSC;
 - Gestão e produção de conteúdo para os perfis oficiais da UFSC nas mídias sociais;
 - Orientação aos setores da UFSC quanto à criação e ao gerenciamento de perfis institucionais nas redes sociais;
 - Contribuição na formação acadêmica e profissional dos discentes, por meio de estágios nas áreas de jornalismo, design e arquivologia;
 - Oferta de cursos de capacitação e projetos de extensão sobre comunicação no ambiente organizacional;
 - Gestão do Grupo de Trabalho Agentes de Comunicação da UFSC, que reúne mais de 60 Técnicos-Administrativos em Educação atuando na melhoria dos processos de comunicação dentro da instituição;
 - Atendimento às demandas da comunidade interna e externa, em especial à imprensa, por informação sobre diversos assuntos relacionados à UFSC através das mídias sociais, telefone, e-mail e atendimento presencial;
 - Promoção da integração entre a Universidade e a comunidade, por meio dos meios de comunicação internos e externos;
 - Promoção da comunicação interna, visando à interação entre os diversos segmentos da Universidade;
 - Monitoramento e seleção diária de notícias veiculadas na imprensa a respeito da UFSC, que resultam na clipagem de notícias.

1.3. Usuários

Por trabalhar com comunicação pública, a Agecom atende e interage com a comunidade interna e externa, sendo:

- Comunidade interna: servidores docentes, TAEs, estudantes e profissionais terceirizados, além de egressos e aposentados;
- Comunidade externa: grupos e instituições ligadas à UFSC, parceiros, população regional, estadual, nacional e internacional e a imprensa.

1.4. Equipe

A Agecom conta com 22 servidores técnico-administrativos em Educação, uma equipe composta por profissionais jornalistas, programadores visuais, técnicos em assuntos educacionais, assistentes em administração, administrador, diretores de fotografia, fotógrafo e técnico em Tecnologia da Informação. Ainda, compõem a equipe, bolsistas de graduação e uma profissional terceirizada.

Em 2020, a Agecom teve três movimentações na equipe. O servidor Ricardo Torres foi cedido ao Hospital Universitário/Ebserh em janeiro de 2020, e, em janeiro recebemos, para ocupar o cargo de coordenador de Divulgação e Jornalismo Científico, Luís Carlos Ferrari, jornalista de formação e Agente de Comunicação desde 2017. No final de 2020 houve uma movimentação por redistribuição (permuta), da jornalista Bruna Bertoldi, que foi para a UFPR, e da jornalista de uma servidora com cargo de jornalista.

A equipe da Agecom está em constante aperfeiçoamento. Prova disso é a quantidade de servidores que buscam mais qualificação em suas carreiras, além dos muitos processos de capacitação, com mestrados e doutorados em andamento. Atualmente, a Agecom tem uma jornalista afastada em licença-qualificação para concluir seu doutorado, com previsão de retorno em abril de 2021.

2. Ações gerais realizadas pela Agecom em 2020

A direção da Agecom foi conduzida pela jornalista Mayra Ramos de Souza Cajueiro Warren, nomeada diretora em 25 de agosto de 2018. O ano de 2020 começou com um planejamento intenso da Agecom para as ações em comemoração aos 60 anos da UFSC.

Quando, no início de março de 2020, a UFSC iniciou o processo de tomada de decisões acerca da então epidemia e posterior pandemia ocasionada pelo novo Coronavírus, a atuação da Agecom voltou-se para a criação de campanhas de comunicação, divulgação de medidas e contato com a imprensa.

Foi um ano de muitas adaptações, sem que fosse possível se preparar para os novos desafios, e de trabalho intenso. A Agecom fez parte dos Subcomitês

2.1. Campanhas Institucionais

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia, trabalho remoto, incentivo para que as pessoas cuidassem da saúde e ficassem em casa. No entanto, antes mesmo da deflagração da pandemia, a Agecom havia começado o ano com foco na campanha **UFSC 60 anos**. Os primeiros dias de trabalho foram concentrados na distribuição de calendários com a temática e produção de materiais institucionais com a marca comemorativa. Também iniciamos o trabalho de criação do site **60anos.ufsc.br**, com o desafio de montar uma linha do tempo virtual destacando fatos históricos na trajetória da UFSC.



Em seguida, ao final de janeiro, lançamos, em conjunto com a Secretaria de Ações Afirmativas e Diversidades (Saad) e a TV UFSC a campanha **UFSC Diversifica**. Foram produzidos cartazes e vídeos, além de uma matéria jornalística sobre a visibilidade das pessoas trans na Universidade e a importância do reconhecimento do nome social.



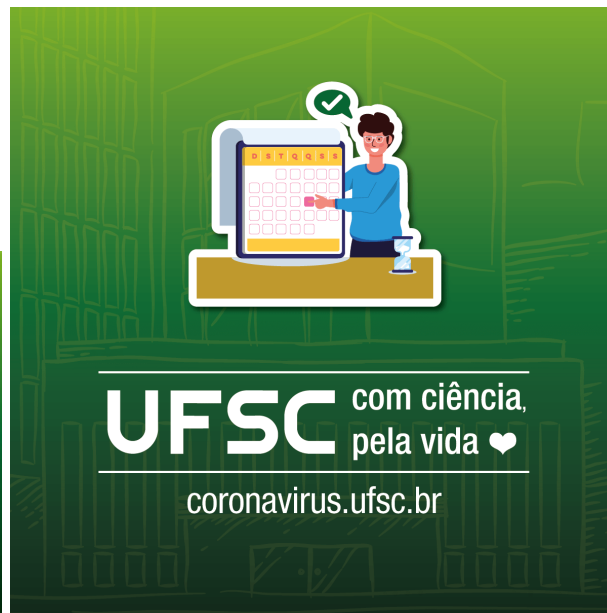
Em março, logo no início do primeiro semestre de aulas, a Agecom participou das primeiras reuniões que definiram como lidar com a pandemia que se aproximava. Naquele momento criamos a campanha: **“O Coronavírus tá aí. Você já sabe o que fazer?”**

O objetivo era que, em um primeiro momento, a UFSC oferecesse informações sobre como se prevenir contra uma nova doença que já assustava o mundo. Aos poucos essa linguagem da campanha foi adaptada para também compor todos os materiais de alerta que a Agecom produziu com relação à pandemia.

Todos os vídeos, documentos, *lives* oficiais tinham essa ligação com a representação visual dos vírus e suas ameaças. Em seguida, quando a UFSC criou Comitê e Subcomitês de Combate à Pandemia de Covid-19, a mesma linguagem foi utilizada na criação do site **coronavirus.ufsc.br** e nos materiais distribuídos durante o processo de debates nos comitês.



Durante o processo de debates e decisões para que a UFSC retomasse o ensino de forma remota, a Agecom então, juntamente com o Subcomitê de Comunicação, criou a campanha **Com Ciência, Pela Vida**, que reformulou a comunicação visual que vinha sendo utilizada pela Universidade, com a representação do vírus como elemento central. Além de divulgar ações de prevenção e cuidado, a campanha mantém-se como a linguagem oficial, que coloca a Universidade (sua maneira de se relacionar com sua comunidade e a sociedade em geral) como a mais importante referência, sempre baseada na ciência e sempre priorizando a vida.



2.2. Sepex em Casa

A Agecom envolveu-se desde o início na organização da Semana de Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação da UFSC - a SEPEX, que, em 2020, aconteceu de forma remota, via Internet. As primeiras interações ocorreram próximas a Maio de 2020, e o evento enfim aconteceu de **22 a 24 de outubro**. A Agecom prestou assessoria à Pró-Reitoria de Pesquisa na organização do evento virtual, divulgou, e transmitiu os eventos, além de ter atuado na edição de vídeos e na orientação dos participantes.

SEPEX EM CASA

SEPEX 18ª Semana de Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação da UFSC EM CASA

Cerimônia e conferência de abertura
A AMAZÔNIA PRÓXIMA A UM PONTO DE NÃO RETORNO: Necessidade de uma nova bioeconomia de floresta em pé

Carlos Nobre (pesquisador colaborador do Instituto de Estudos Avançados da USP; pesquisador aposentado do INPE);
Reitor Ubaldo César Balthazar (UFSC)

LIVE 22/10, às 10h
youtube.com/ufscoficial

Os 14 eventos ao vivo – incluindo lives dos campi de Joinville e Curitiba – e mais de 150 vídeos tiveram mais de 15 mil visualizações. Todo este material segue disponível nos canais do YouTube da UFSC e da TV UFSC. Os mais de 200 minicursos oferecidos tiveram 10.124 inscritos, incluindo participantes de outros estados.

2.3. Capacitação dos Agentes de Comunicação

A pandemia e seus desafios dificultaram que a Agecom pudesse oferecer uma capacitação aos Agentes de Comunicação nos moldes de anos anteriores. As reuniões mensais também não puderam acontecer, principalmente em razão do envolvimento da Agecom nos Subcomitês e na crescente demanda por divulgação das ações da Universidade contra a Covid-19. Ainda assim, oferecemos um curso para 50 pessoas, com prioridade para os Agentes de Comunicação, com o tema “**Gestão de Mídias Sociais**”.

O curso teve carga horária de 24 horas, e abordou o monitoramento, abastecimento, interação e criação, por meio da produção textual, audiovisual e de conteúdos digitais.

2.4. Reestruturação do Divulga UFSC

A newsletter diária da UFSC, o Divulga UFSC, em março de 2020 inaugurou as edições do ano com uma reformulação visual idealizada pela equipe da Coordenadoria de Design e Programação Visual da Agecom. Com o principal objetivo de facilitar a leitura do público, a reestruturação do layout foi baseada em sugestões e análises da “Pesquisa de Avaliação do Informativo Divulga UFSC”, desenvolvida em junho de 2019. O questionário recebeu 1.039 respostas, que indicaram o vínculo institucional dos leitores, a eficiência da divulgação e a quais mudanças do informativo o público era favorável.

A nova organização, baseada nos dados levantados, conta agora com três notícias em destaque no topo da newsletter. As demais matérias serão subdivididas em categorias de acordo com a temática das notícias e eventos divulgados, como Ensino, Pesquisa, Extensão, Gestão, Cultura e Esporte. Os dados apontam que 88,6% dos



Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) | www.divulga.ufsc.br – 54032020 – Edição 1273

UFSC orienta comunidade universitária sobre o novo coronavírus

Apesar de não haver casos confirmados do novo coronavírus no estado de Santa Catarina, os governos locais e instituições já promovem ações para minimizar o risco de que a doença provocada por ele, Covid-19, se espalhe. Os especialistas em microbiologia, virologia e infectologia da Universidade e do Hospital Universitário (HU) contribuíram com informações e orientações para professores, técnicos e estudantes aplicarem em seu dia-a-dia dentro e fora da UFSC. [Continue a leitura>>](#)

<h4>Vestibular 2020: UFSC divulga quinto edital de remanejamento de candidatos</h4> <p>O Departamento de Administração Escolar (DAE/Prógrad/UFSC) divulgou o Edital nº 10 referente ao quinto remanejamento para o primeiro semestre do Vestibular 2020. Os candidatos relacionados deverão clicar no link do Portal do aluno e seguir as instruções para a definição de senha. Em caso de primeiro acesso e, utilizando a nova matrícula, o estudante deverá emitir o atestado de matrícula com a grade de horários. Mais informações.</p>	<h4>Restaurante Universitário não exigirá cartão de acesso até 22 de março</h4> <p>A Direção do Restaurante Universitário (RU/UFSC) informa que no período de 2 a 22 de março o acesso será liberado, inclusive, com o atestado de matrícula. A partir desta data, o ingresso será permitido somente com a apresentação do cartão da UFSC. Os estudantes com cadastro socioeconômico aprovado pela PRAE (isenção) necessitam da apresentação do cartão, tendo estes prioridade na emissão dos mesmos. Mais informações.</p>
---	---

Gestão

Programa de intercâmbio estão com inscrições abertas

A Secretaria de Relações Internacionais (Sinter) comunica que as inscrições para o **Programa Outgoing** permanecem abertas até o dia 30 de novembro. Destinado a estudantes de graduação interessados em realizar intercâmbio em uma das

leitores acompanham as notícias da Universidade pelo informativo digital. O e-mail foi indicado por 94% do público como a ferramenta mais utilizada para leitura. Já 85% dos participantes definiram como bom ou ótimo o nível de satisfação com as notícias recebidas da UFSC. A pesquisa constatou ainda que 57,9% dos usuários acessam diariamente o informativo digital, seja por e-mail ou pelo site da Instituição.

2.5. Jornalismo Científico



O ano de 2020 começou com um planejamento de cobertura intensa de diversas pautas de Jornalismo Científico, porém, a chegada da pandemia levou a uma alteração do planejamento para o principal assunto sendo discutido em todo o mundo. Começamos o ano distribuindo a terceira edição da **Revista UFSC Ciência**, e planejando os assuntos a serem abordados na próxima edição da Revista e em diversos podcasts e vídeos. No entanto, a cobertura sobre o Coronavírus foi rapidamente voltada à produção científica relacionada à pandemia.

Foram redigidas dezenas de matérias jornalísticas sobre os principais projetos de pesquisa acerca da Covid-19 na UFSC, e essas matérias tiveram excelente recepção pela imprensa catarinense. A partir da produção jornalística da Agecom, foi possível pautar boa parte da imprensa com informações seguras, baseadas em Ciência. A procura diária por fontes científicas da UFSC foi intensificada. Realizadas pelo WhatsApp principalmente, os servidores da Agecom atenderam dezenas de contatos por dia.

2.6. Vídeos, lives e coletivas

A Agecom também produziu vídeos com alertas e declarações oficiais, com a intenção de informar e distribuir a informação por meio das redes sociais, fazendo com que ela pudesse chegar a mais pessoas. Foi necessário dar uma pausa nas séries “Traduzindo Ciência”, “Cientificamente Falando” e “UFSC Explica”, além do podcast UFSC Ciência. No entanto, produzimos duas lives com cientistas, vídeos sobre como utilizar o álcool em gel, tutoriais sobre máscaras, informações sobre vacinas.

2.7. Vestibular 2020, Processo Seletivo 2020.2

A Agência de Comunicação da UFSC teve, mais uma vez, papel fundamental nas campanhas do Vestibular 2020, e Processos Seletivos 2020.2 e 2021. O ano começou com a movimentação pela divulgação dos resultados do Vestibular 2020, que ocorreu em 3 de janeiro. Em abril, a UFSC anunciou que não realizaria provas presenciais para o Vestibular 2020.2. O edital do Processo Seletivo 2020.2 foi publicado em 21 de setembro, e os resultados da seleção em 21 de dezembro.

Durante o ano, em meio às discussões sobre como seria a seleção de novos estudantes, a Agecom participou de reuniões da Câmara de Graduação, do Conselho Universitário, e divulgou as iniciativas da Comissão Permanente do Vestibular (Coperve) em levar informações aos candidatos, por meio de vídeos, *lives* e *podcasts*.

2.8. UFSC 60 Anos

Aquele que seria o principal evento do ano de 2020, a comemoração do aniversário da UFSC, ficou com a organização a cargo do Gabinete da Reitoria, da Agência de Comunicação da UFSC, da TV UFSC e da Secretaria de Cultura e Arte. A Agecom ficou responsável por toda a campanha de comunicação, bem como pelos eventos ao vivo no YouTube da instituição. A programação cultural foi organizada pela SeCArte, com resultados muito positivos.

#60anos60dias foi uma campanha nas redes sociais da UFSC com fotos históricas, e textos contextualizando momentos importantes da instituição.

3. Fortalecimento de parcerias com outros setores da UFSC

É política da Agecom trabalhar a comunicação pública como uma oportunidade de compartilhar a informação. Nesse aspecto, realizamos o fortalecimento e o relacionamento constante com os demais setores da Universidade Federal de Santa Catarina como forma de estimular o protagonismo na divulgação institucional.

3.1. Agentes de Comunicação

O Grupo de Trabalho Agentes de Comunicação da UFSC é um dos principais responsáveis pelo fortalecimento das parcerias da Agecom com as diversas unidades da UFSC. Com esse

Grupo de Trabalho (GT), importante atribuição da Seção Comunica da Agecom, foi possível estreitar relacionamentos e realizar uma série de trabalhos em conjunto.

Em 2020 houve apenas uma reunião presencial do grupo, e em função das demandas dos Agentes durante a pandemia, não houve reuniões on-line durante o ano. Os subgrupos do projeto **Orgulho de Ser UFSC**, no entanto, continuaram reunindo-se e chegaram a encerrar seus trabalhos, aguardando apenas a apresentação final para o grupo.

As interações via WhatsApp e a capacitação dos Agentes pelo curso **Gestão de Mídias Sociais** asseguraram a continuidade do GT, que aumentou de 60 para 70 participantes.

A Agecom assessorou seus Agentes nas comemorações e eventos on-line, como os 40 anos da Editora da UFSC, a Semana Nacional de Arquivos, entre outros.

3.2. Coperve

A Agecom produziu vários materiais de divulgação para a Coperve em 2020, como a identidade visual dos processos seletivos, e também do podcast **Universos Vivos**, lançado em novembro. A Agecom programou nas mídias distribuidoras de podcasts e fez a divulgação dos episódios fornecidos pela Coperve. Atuamos em parceria com a Comissão no atendimento às dúvidas dos candidatos por meio das redes sociais oficiais, e, em contrapartida, a Coperve disponibilizou à Agecom uma bolsista que pudesse auxiliar nesse processo.



Além do *podcast*, e da identidade visual do Processo Seletivo e Vestibular, a Agecom também auxiliou a Coperve com a reestruturação de seu site: **coperve.ufsc.br**, com a produção de imagens de banners.

3.3. Escola de Gestores

A Agecom participou, por meio de sua diretora, Mayra Cajueiro Warren, da Escola de Gestores 2020, promovida pela Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (Prodegesp). Mayra proferiu a palestra “Processo de Comunicação na UFSC”, que trouxe dados sobre a

comunicação na Universidade, planejamento, prioridades, atenção à Ciência, fluxo de trabalho e inclusive um breve treinamento sobre como se comportar no atendimento à imprensa. A atividade em 2021 será ampliada para mais pessoas, e atingirá não apenas a Administração Central, como também diretores, coordenadores, gestores de seção, etc.

3.4. Hospital Universitário

A Agecom, por meio da Coordenadoria de Design e Programação Visual, passou a integrar o programa de extensão **HU+D**, do qual também fazem parte a Unidade de Comunicação do HU-Ebserh e o Departamento de Expressão Gráfica (Curso de Design/CCE). O programa de Extensão está registrado no Sigpex, foi aprovado em 10 de junho de 2020, registrado sob o número 202007617.

4. Trabalhos setoriais realizados em 2018

4.1. Coordenadoria de Divulgação e Jornalismo Científico

As atividades de Jornalismo da Agecom possuem como principal objetivo aproximar a comunidade do conhecimento produzido na Universidade, levando ao grande público, através dos meios de comunicação, a produção científica e tecnológica de laboratórios, núcleos de pesquisa e outras unidades da UFSC.

Desta forma, torna-se possível colaborar com a melhoria do relacionamento entre os veículos de imprensa e pesquisadores da instituição, bem como promover um maior entendimento da importância da ciência básica e aplicada pela população.

O setor realiza diversas ações voltadas à produção e difusão do jornalismo de serviços, informativo, científico, institucional e factual relacionados à Universidade. Entre essas atividades destacam-se:

- Produção de notícias de divulgação institucional e de jornalismo científico: entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, foram publicadas pela Agência **2.563 notícias**, abrangendo as editorias de Ensino, Pesquisa, Extensão e Gestão, entre outras.

O montante registrado vem crescendo gradualmente a cada ano, com aumento maior depois do ano de 2018. A mesma tendência é observada no aumento de acessos ao

site, monitorados desde o segundo semestre de 2018, pela ferramenta Google Analytics;

	2017	2018	2019	2020
Número de notícias publicadas no site da UFSC	1.316	2.200	2.365	2.563
Número de acessos ao site noticias.ufsc.br	Não há dados disponíveis	Mais de 1 milhão de acessos únicos (julho a dezembro 2018)	3.032.980	6.059.109

- Páginas do domínio [ufsc.br]: manutenção e produção de conteúdo para diversas páginas do domínio ufsc.br. Além das páginas voltadas à Comunicação [noticias.ufsc.br] e agecom.ufsc.br], a Agência alimenta também o site Estrutura [estrutura.ufsc.br], que agrega informações sobre a composição institucional, missão e valores, reitores, Campi, Pró-Reitorias, Secretarias, Centros de Ensino e Departamentos, Órgãos Deliberativos Centrais e Suplementares, bem como a seção de Perguntas Frequentes e links úteis ao público do portal. Também cabe à Agecom a responsabilidade pela página voltada aos estudantes recém-ingressados na instituição [calouros.ufsc.br]. Em 2020, a Agecom criou a página Diversifica UFSC [diversifica.ufsc.br], Com Ciência Pela Vida [coronavirus.ufsc.br] e a página comemorativa pelos 60 anos [60anos.ufsc.br];
- Produtos audiovisuais: em 2020, a Agecom produziu, antes da pandemia: um episódio do *podcast* UFSC Ciência, dois vídeos Traduzindo Ciência (sendo um deles gravado a distância) e um vídeo UFSC Explica - um total de apenas cinco produtos. Resultados muito menores que no ano de 2019, quando produzimos 40 episódios em áudio e vídeo. No entanto, realizamos gravações com professores da UFSC e com membros da Administração Central. A Agecom realizou **três UFSC Live**, com cientistas falando sobre aspectos da pandemia e diversos vídeos para as redes sociais sobre a adaptação da comunidade universitária ao “novo normal”;
- Atendimento à imprensa: uma das principais atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Jornalismo é o atendimento a veículos de comunicação, das mais diferentes mídias e suportes. Durante o ano de 2020 esse atendimento teve um aumento significativo. Em média, os jornalistas da Agecom receberam cerca de 10 a 30 solicitações diárias de fontes. Com o trabalho remoto, as solicitações chegaram pelo

WhatsApp pessoal dos servidores, E-mail e WhatsApp institucional. Além do trabalho de atendimento aos veículos, a Coordenadoria também realiza o trabalho de envio de sugestões de pauta. Diariamente, de segunda a sexta-feira, são encaminhadas via newsletter os links das principais matérias de interesse público para mídia estadual e/ou nacional. Em 2020 foram enviados **123** e-mails à imprensa com sugestões de pauta. Também houve o envio regular de pautas via WhatsApp para contatos frequentes.

- Orientação a estagiários de Jornalismo: A Coordenadoria de Divulgação e Jornalismo Científico contou com a colaboração de três bolsistas da graduação em Jornalismo da UFSC no decorrer do ano de 2020. Além disso, tivemos uma estudante das fases finais de Jornalismo, que fez seu estágio obrigatório na Agecom, conhecendo quase todos os setores, mesmo em plena pandemia, com todos os colegas de trabalho em suas casas. Em 2020 a Agecom teve 23 profissionais como editores ou administradores no site de notícias da UFSC, entre servidores e estagiários;
- Eventos e coletivas de imprensa: a Agência de Comunicação da UFSC organizou no ano de 2020 **duas coletivas de imprensa**, em formato on-line. A primeira, realizada em 2 de julho, apresentou uma importante descoberta científica da UFSC - o Coronavírus já estava na rede de esgoto de Florianópolis em novembro de 2019. A Coletiva foi transmitida ao vivo pela internet e contribuiu para que a UFSC recebesse, em julho, o maior número de citações na imprensa em todo o ano de 2020. A segunda coletiva foi chamada pela Administração Central, a respeito do recebimento de denúncia contra 13 membros da comunidade universitária relacionada à chamada operação “Ouvidos Moucos”.

4.2. Coordenadoria de Comunicação Organizacional e Novas Mídias

Engloba os serviços de gestão e produção de conteúdo para os perfis oficiais da UFSC nas redes sociais, orientação a outros setores da Universidade quanto à criação e gerenciamento de perfis institucionais nas redes sociais, gestão das listas de e-mail da UFSC, envio de informativos digitais, produção de fotografias e vídeos a serem utilizados para os demais serviços e atendimento aos diversos usuários.

Tais serviços são prestados pelos seguintes setores: Coordenadoria de Comunicação Organizacional e Novas Mídias, Serviço de Mídias Sociais, Seção de Comunicação Interna e Seção de Acervo Fotográfico.

Durante a pandemia, com o trabalho remoto, o setor adaptou suas atividades para a nova rotina, saindo de cena as coberturas fotográficas de eventos (que passaram a ser on-line) e paralisando alguns projetos de vídeo que dependiam de gravação *in loco* com os pesquisadores (especialmente UFSC Explica e Traduzindo Ciência) e ganhando ênfase especial a produção de conteúdo em vídeo, lives no Youtube e campanhas informativas.

Além disso, devido ao aumento de demanda por informações nas mídias sociais da universidade, foi intensificado o monitoramento e resposta às dúvidas dos usuários, criando também, com o auxílio do setor de Design e Programação Visual, peças gráficas informativas sobre a pandemia, o ensino remoto, mudanças no calendário acadêmico, mudanças no vestibular, dentre outras.

- **68 vídeos** foram publicados em 2020 no canal oficial da UFSC no YouTube;
- **15 lives** realizadas também no YouTube;
- Vídeos informativos sobre a pandemia publicados no YouTube, incluindo *lives* com professores da UFSC;
- Realização da **Sepex** no formato on-line através do canal oficial da UFSC no YouTube, com *lives* e vídeos gravados;
- Realização da campanha de comunicação em comemoração aos **60 anos** da UFSC, com 60 fotos históricas da UFSC postadas em 60 dias no Instagram, Facebook e Twitter, com textos breves contando a história da UFSC e links para o site comemorativo;
- **137 fotos** postadas no Instagram;
- **5 stories por dia útil**, em média, publicados no Instagram e Facebook divulgando notícias e eventos da Universidade;
- **Postagem diária** de notícias e eventos da UFSC na página no Facebook, Twitter e LinkedIn;
- Serviço de Atendimento ao Cidadão por mensagens privadas nas redes sociais: em média, **mais de 20 usuários são atendidos por dia**, tendo 100% de sua demanda atendida em poucos minutos;

-
- Monitoramento ativo das menções à UFSC no Twitter, buscando antecipar a resolução de dúvidas ou problemas, inclusive informando setores da Universidade que possam atuar na questão;
 - **10 mil novas curtidas e 12 mil novos seguidores** da página oficial da UFSC no Facebook: total de 132.477 curtidas, 136.222 seguidores e aproximadamente **8.700.000 pessoas alcançadas**;
 - **6 mil novos seguidores no Twitter**: total de 99.836 seguidores e mais de 1 milhão de impressões por mês (número de vezes que os tweets foram exibidos para os usuários);
 - **20 mil novos seguidores no Instagram**: total de 76.115 seguidores;
 - **11 mil novos seguidores na página oficial da UFSC no LinkedIn**: total de 108.401 seguidores;
 - Criação de um **Canal da UFSC no Telegram**, que finalizou o ano de 2020 com cerca de **900 inscritos**;
 - **5,4 mil novos inscritos no canal da UFSC no YouTube**, totalizando 7.880 inscritos, com **282.034 visualizações de vídeos** do canal ao longo do ano;
 - Orientações a outros setores da UFSC sobre redes sociais, com a Capacitação de 50 pessoas em curso a distância de 24 horas;
 - Boletim Eletrônico Divulga UFSC: a Seção de Comunicação Interna produz, sistematiza e socializa a comunicação organizacional, fortalecendo o relacionamento entre os públicos internos e externos da UFSC. Diariamente edita o informativo on-line “Divulga UFSC”; e semanalmente o informativo on-line “Semana UFSC”, além de administrar em parceria com a SeTIC e o setor de TI da Agecom a atualização das listas institucionais de e-mail; enviar avisos e comunicados excepcionais para as listas.

O setor também realiza atividades de apoio às unidades institucionais na implantação de newsletter setorial, assessorando iniciativas dos Agentes de Comunicação em aprimorar seus fluxos de comunicação com o público. Neste sentido foram prestados auxílios tutoriais ao Campus de Curitiba e para a Secretaria de Relações Internacionais (Sinter) com participação da direção da Agecom.

Neste ano foram editadas **189 publicações do newsletter Divulga UFSC** e uma edição da agenda semanal de eventos, Semana UFSC (com a pandemia, o serviço foi interrompido devido à redução na realização de eventos). Dos **1.570 pedidos de divulgação** recebidos, foram enviadas para as listas institucionais em torno de **2.986**

mensagens postadas nos 17 grupos de e-mails da UFSC, incluindo tanto o informativo Divulga UFSC, quanto comunicados institucionais. O número de destinatários de e-mail atualmente ultrapassa **76 mil destinatários**, conforme tabela abaixo:

Nome da Lista	Nº de Membros
Técnicos-administrativos	2399
Professores-ufsc	3793
Alunos-pós	12796
Centros-externos	4792
Imprensa.sc	491
Imprensa.br	335
Comunidade	599
Cca-alunos	3020
Ccb-alunos	1500
Cce-alunos	6194
Ccj-alunos	1894
Ccs-alunos	5565
Cds-alunos	1312
Ced-alunos	2596
Cfh-alunos	5301
Cfm-alunos	4057
Cse-alunos	7644
Ctc-alunos	10954
HU	1117
TOTAL	76359

- Neste período atendemos **985 pedidos de inclusão** nas listas e **2.364 pedidos de remoção**. Observamos que as solicitações de exclusão são sintomáticas entre egressos que perdem o vínculo acadêmico com a UFSC, bem como em situações de saturação informativa devido ao acúmulo de mensagens enviadas para as listas. Em função disso, nossa política de moderação é rigorosa no sentido de evitar pedidos de *unsubscribe*.
- A partir dos resultados da pesquisa de satisfação dos leitores do Divulga UFSC realizada em 2019, estamos sempre estimulados em aprimorar o formato editorial da newsletter incorporando as sugestões dos leitores. Neste sentido, em 2020 foi lançado o novo projeto gráfico do informativo, utilizado a partir da edição de 1373 de 03/03/20. A

formatação atual utiliza três destaques, colunas paralelas e cartolas temáticas, segmentando as notícias institucionais. Esta proposta colocou em prática uma das principais sugestões do público manifestada na referida pesquisa.

- Também será atualizada a política editorial do Divulga UFSC, incorporando algumas diretrizes para maior transparência e normatização dos critérios editoriais do newsletter, bem como na política de gestão das listas de e-mail (moderação, atualização e envio de comunicados), aprimorando a parceria institucional com a SETIC.

4.5. Coordenadoria de Design e Programação Visual

Engloba os serviços de gestão do Sistema de Identidade Visual (SIV) da UFSC, criação e produção de campanhas educativas, informativas e institucionais e atendimento às demandas da comunidade universitária quanto ao desenvolvimento de projetos de comunicação visual. Tais serviços são prestados pela Coordenadoria de Design e Programação Visual.

Em 2020, mesmo enfrentando a pandemia de Covid-19 e uma mudança brusca para a modalidade de trabalho 100% remota, ainda assim foram finalizados **78 projetos**, alguns deles demandaram peças gráficas durante praticamente todo o ano de 2020, como as campanhas preventivas contra a Covid-19 (Com Ciência, Pela Vida) e a Campanha Institucional dos 60 anos. Dentre os projetos, destacam-se:

- Campanha “**Com Ciência, Pela Vida**” de combate e prevenção ao Coronavírus, que apoiou os Subcomitês Científico e de Comunicação, além do Comitê Institucional durante todo o ano, desde o começo da pandemia até o retorno das aulas na modalidade remota;
- Campanha **UFSC Diversifica**;
- Novo projeto gráfico do **Divulga**;
- Identidade visual para o **Processo Seletivo 2020.2** de entrada de novos alunos (que substituiu o vestibular);
- Redesenho da Identidade visual para a **18ª SEPEX**, adaptando para a versão "em casa" e adequando todos os materiais necessários para a versão online;
- **Relatório de Gestão 2019**;
- **Animações** para aberturas de programas da TV UFSC;
- Material gráfico e de divulgação para as festividades dos **60 anos** da Universidade;

-
- **Calendário 2021** disponível para download;
 - Outros 2 projetos ainda estavam em andamento ao final de 2020.

Durante o ano, foram elaboradas cerca de **833 peças gráficas** (sendo 351 delas para as campanhas de prevenção e combate à pandemia da Covid-19), com 10 projetos em fila de espera. Foram realizados diversos atendimentos isolados de orientação a servidores e alunos, por e-mail, por mensagem de whatsapp e por telefone celular.

A equipe elaborou cerca de **31 projetos em conjunto** com os demais setores da Agecom e participou ativamente na comissão organizadora da Sepex em Casa e no Subcomitê de Comunicação, do Comitê de Combate à Pandemia da Covid-19. Além disso, os servidores do setor orientaram duas estagiárias do curso de Design.

4.3. Atividades relacionadas ao Acervo Fotográfico da UFSC

Atendimento à comunidade universitária quanto a materiais do Acervo Fotográfico, incluindo, em 2020:

- Fotos antigas da UFSC para compor a linha do tempo, recurso presente no site 60anos.ufsc.br;
- Fotos antigas da UFSC para a campanha que antecedeu o aniversário da instituição, [#60anos60dias](https://www.instagram.com/ufsc60anos60dias/), veiculada de outubro a dezembro nas redes sociais da UFSC;
- Imagens dos 40 anos da EdUFSC;
- Imagens dos 40 anos do Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI/CED)
- Fotos antigas do Colégio de Aplicação;
- Fotos solicitadas pela estudante de Arquitetura Beatriz Pereira.

4.4. Atividades relacionadas à Comunicação Educativa

A Seção de Apoio ao Sistema de Comunicação Educativa (Comunica), em 2020, foi reestruturada, após a cessão do servidor Ricardo Torres, e a chegada do servidor Luís Ferrari. A servidora Milene Barazzutti assumiu a função de chefe de seção e logo em seguida, entramos em período pandêmico. Dentre as atividades desenvolvidas em 2020 destacam-se:

-
- Grupo de Trabalho de Agentes de Comunicação da UFSC: houve uma ampliação de 10 novos agentes, continuidade do projeto “Orgulho de Ser UFSC”, atendimentos setoriais eventuais, com demandas e mediação entre a Agecom e os setores da UFSC;
 - Encontros dos subgrupos: Calendário; Egressos; Orgulho de Ser UFSC; UFSC Solidária; Guia de Fontes; Visitas UFSC; Terceirizados; Memória UFSC.
 - Contato e sensibilização com unidades administrativas e universitárias para a indicação de servidores para compor o GT de Agentes de Comunicação da UFSC;
 - Preparação de capacitação sobre mídias sociais, com 50 vagas prioritariamente destinadas aos Agentes de Comunicação.

4.7. Atividades relacionadas aos dados da Agecom

Em outubro de 2019, com a chegada de uma nova servidora com habilidades na análise e qualificação de dados, a Agecom iniciou um processo de análise do clipping da UFSC, com o objetivo de estabelecer um panorama sobre a abordagem dos assuntos referentes à Universidade pela imprensa.

Ao final das análises do 2º semestre de 2019, foram realizados alguns ajustes na metodologia, para serem aplicados a partir de 2020. Recentemente, os ajustes foram reavaliados e devem permanecer nas análises de 2021. Assim, apresenta-se a seguir as formas de classificação adotadas bem como uma breve explicação sobre cada uma delas, para auxiliar na compreensão dos dados apresentados:

- Inicialmente são registradas **informações básicas** de cada notícia constante no clipping: *Data*, *Veículo de publicação* e *Título*;
- Na sequência, **classifica-se o assunto de duas formas**. A **primeira**, considera qual o **foco principal do texto** em relação à Universidade (nos relatórios é chamado de *Assunto principal*): caso a UFSC seja a protagonista da notícia, o assunto principal é considerado *Interno*; caso o assunto principal da notícia seja outro, mas a UFSC é citada no texto, usa-se a classificação *Externo*. Na **segunda classificação do assunto**, são usadas as **categorias**¹ *ensino*, *pesquisa*, *extensão*, *gestão*, *egresso* e *externo*

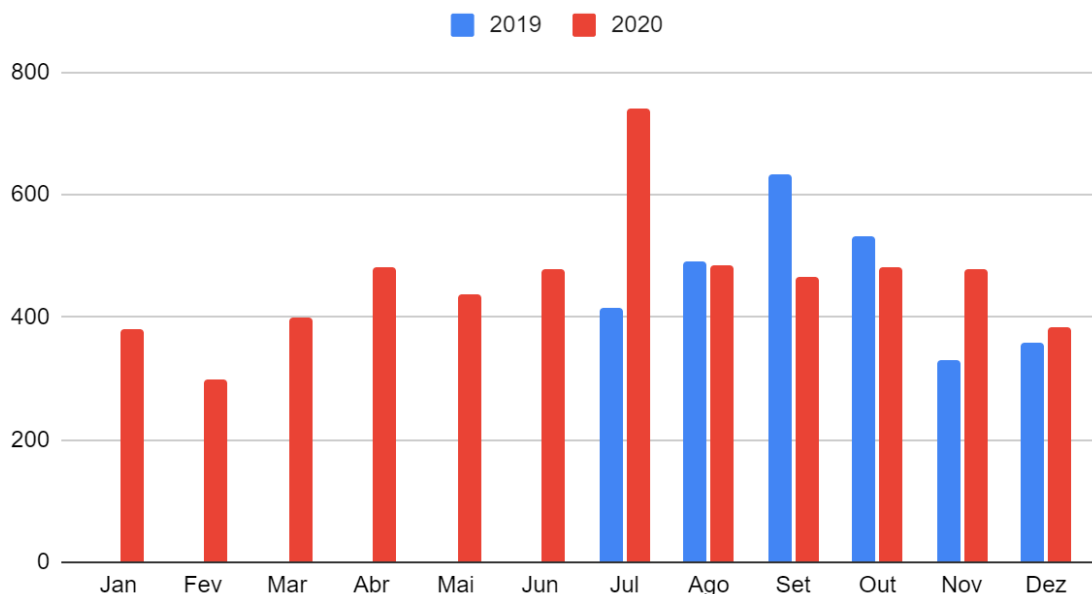
¹ Alguns exemplos das formas de classificação: quando a notícia envolve servidor da Universidade citado como fonte sobre algum tema, a notícia pode receber a categoria *pesquisa* ou a categoria *ensino*, a depender da existência/menção de pesquisa desenvolvida no tema pelo servidor. Por sua vez, a classificação *externo-externo* é a menos utilizada e refere-se a situações em que a UFSC não é o assunto principal, mas é citada de forma indireta (realização de obras pela prefeitura em vias próximas

(também chamadas de *Assunto UFSC* nos relatórios). Assim, as notícias podem receber classificações do tipo *interno-ensino; externo-ensino; interno-pesquisa, etc.*

- Após as classificações de assunto, são registrados os *órgãos/setores* da instituição envolvidos e também o *tamanho* do texto da notícia.
- Finalmente, é realizada a **classificação de valência** de cada notícia. A valência pode ser registrada como *positiva, negativa* ou *neutra*. Para minimizar a subjetividade da avaliação, optou-se por não classificar o possível impacto no leitor. Neste sentido, foram consideradas as expressões utilizadas, se o texto apresentava emissão de opinião, as imagens escolhidas, a ênfase do texto em aspectos negativos, positivos ou na exposição de informações.

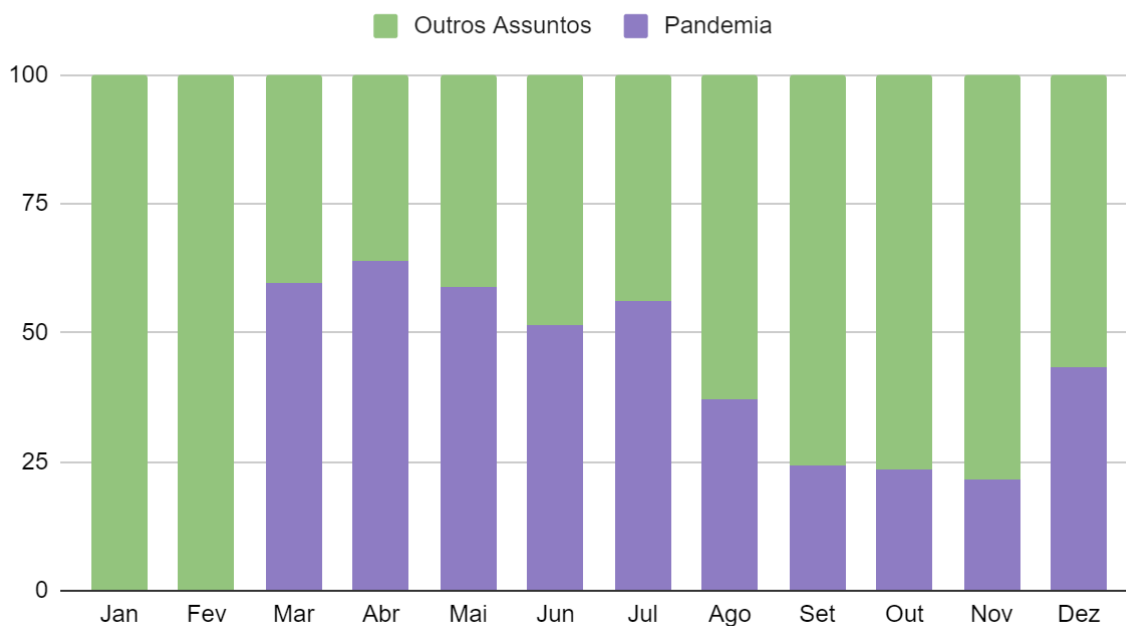
Durante o ano de 2020, **5.512 notícias** foram analisadas e categorizadas a partir do Clipping Agecom/UFSC. A análise e categorização das notícias do clipping está disponível desde julho de 2019, portanto, ainda não há base de comparação para os dados anuais. No entanto, pode-se destacar que houve aumento no número de notícias citando a universidade quando comparamos os 2º semestres de 2019 e de 2020: **o segundo semestre de 2019 reuniu 2.759 notícias, enquanto o mesmo período de 2020 reuniu 3.034 notícias** - um aumento próximo de 10%.

Gráfico 1 - Número de citações por mês



ao campus, por exemplo); Outros temas, como o vestibular, por exemplo, podem estar na categoria gestão ou ensino, a depender do foco do texto.

Gráfico 1.1 - Proporção de notícias envolvendo a pandemia por mês (2020)



- Janeiro de 2020 apresenta 64 do total de notícias analisadas (cerca de 16,7%) relacionadas aos vestibular;
- Março de 2020 é marcado pelo início da pandemia no planeta (ver gráfico 1.1). A partir do dia 15 ganham destaque as notícias sobre a suspensão das aulas e do atendimento presencial na UFSC. Também destacam-se nesse mês as orientações com medidas de proteção para as idas ao supermercados, por docente do CCB. Produções da UFSC para auxiliar no combate ao novo coronavírus também começam a ser destaque (produção de máscaras face shield, produção de álcool 70, entre outras);
- Abril de 2020 tem mais citações às ações da UFSC no combate à pandemia;
- Maio de 2020 trouxe temas como a suspensão de aulas presenciais, a situação dos vestibulandos com o cancelamento das provas do vestibular de inverno na UFSC e em outras instituições, etc.;
- Julho de 2020 apresentou um elevado número de citações, pois foi neste mês que foi divulgado o resultado da pesquisa da UFSC que identificou o novo coronavírus em amostra de esgoto de Florianópolis colhida em novembro de 2019. Apenas esta pesquisa foi responsável por 103 das citações (13,9% do total);

- Setembro de 2020 a Universidade já havia retomado as aulas de forma remota e a pandemia representava proporção do total de notícias bem inferior aos meses anteriores;
- Outubro e novembro de 2020 continuaram na redução da proporção de notícias que envolvam a pandemia.

Gráfico 2 - Número de veículos distintos que citaram a UFSC (2020)

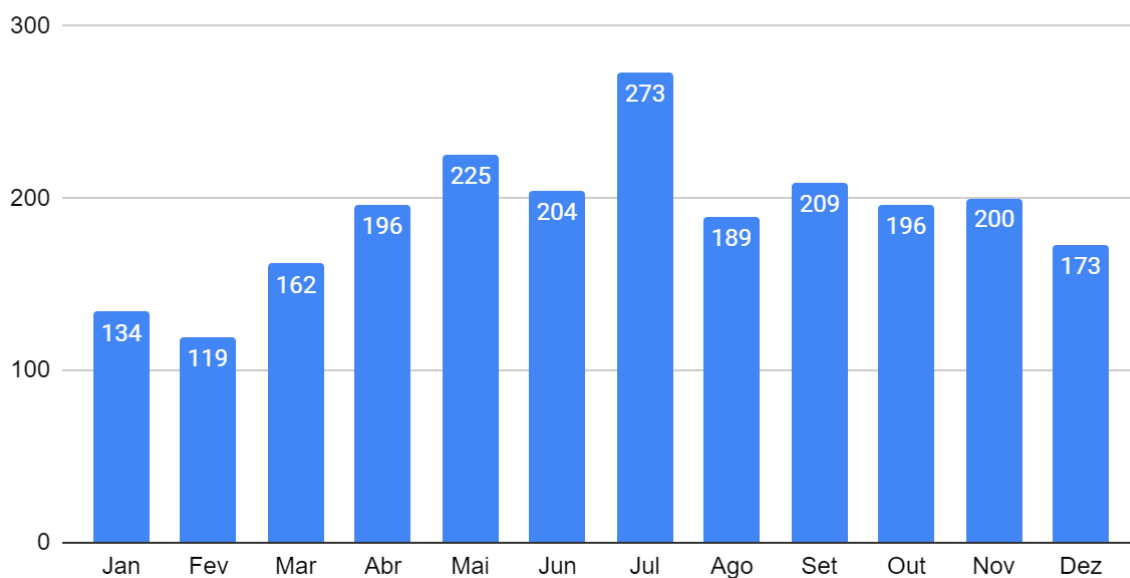


Gráfico 3 - Citações por veículo (2020)

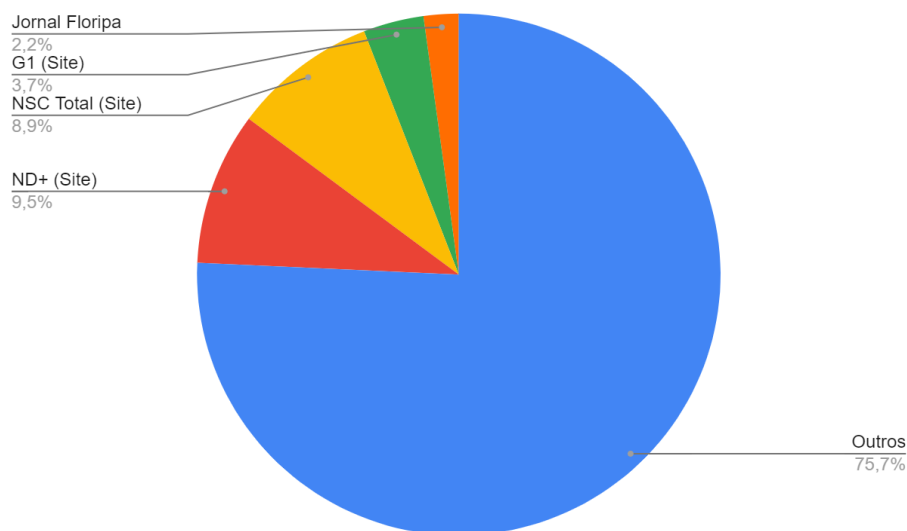
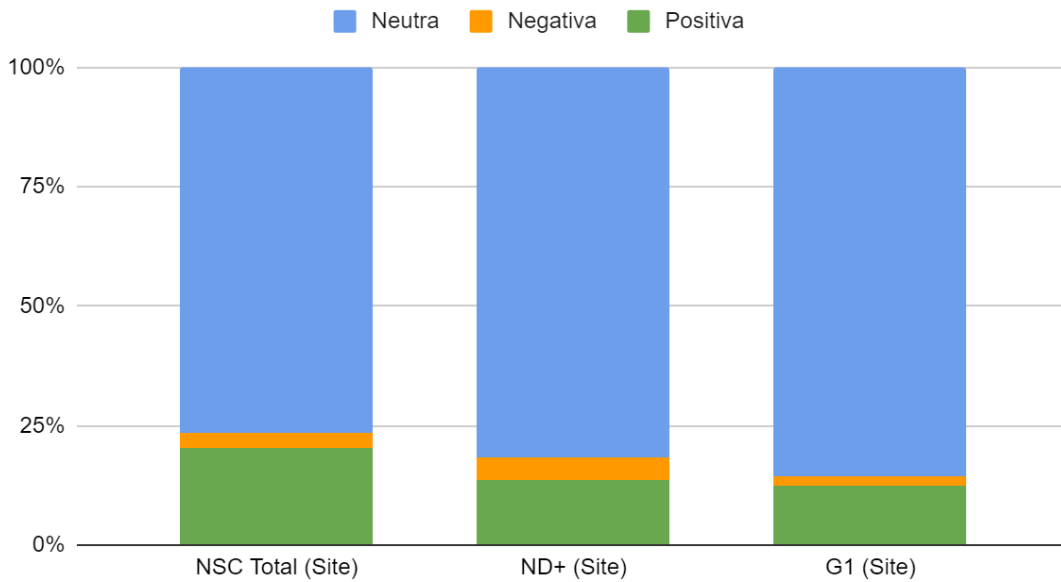
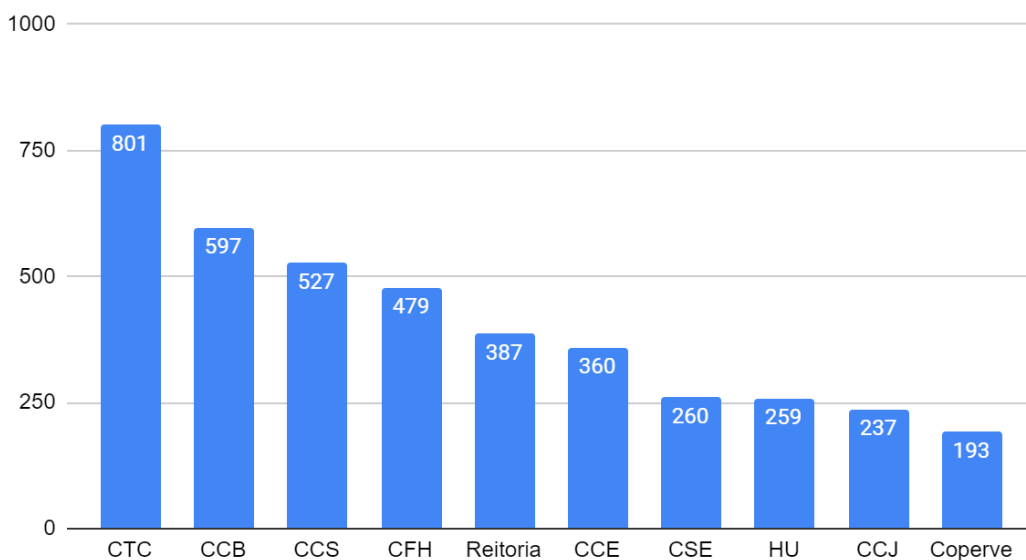


Gráfico 4 - Valência por veículo (2020)



- Como foi considerada a totalidade de notícias, há uma elevada proporção de citações consideradas de valência neutra. Além disso, é possível perceber uma maior proporção de notícias de valência positiva relacionadas ao site NSC Total. A maior proporção de notícias de valência negativa está relacionada ao site ND+.

Gráfico 5 - Unidades/setores citados em notícias (2020)



- Há considerável número de notícias em que não é possível identificar a unidade/setor envolvido, mas apenas a instituição de forma geral. Nestes casos utiliza-se apenas “UFSC” (foram 938 citações deste tipo).
- Quanto aos campi fora de sede para o ano de 2020: Curitibaanos 108 citações; Araranguá 68 citações; Joinville 64 citações; Blumenau 41 citações.

Gráfico 6 - Assunto principal da notícia (2020)

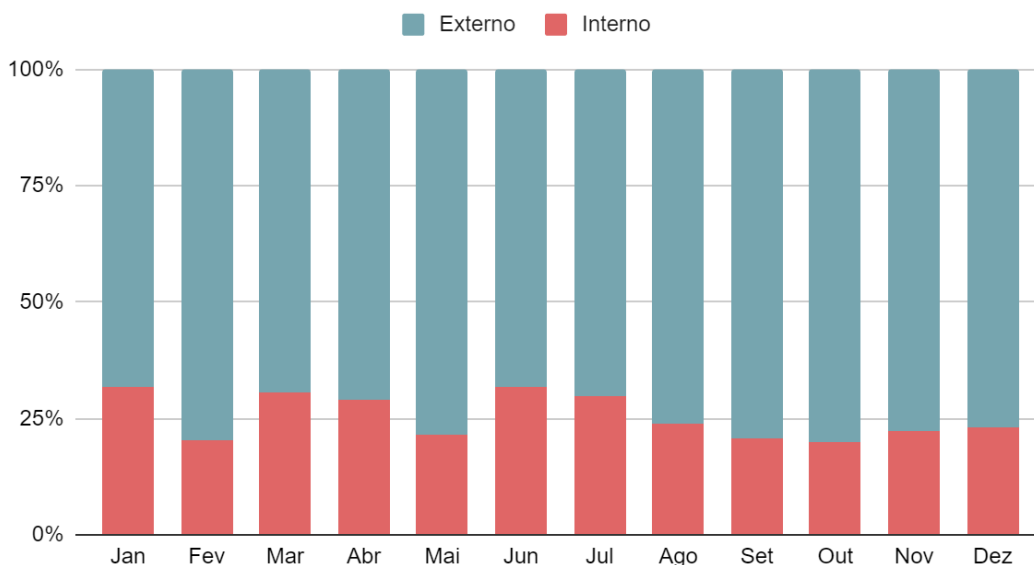
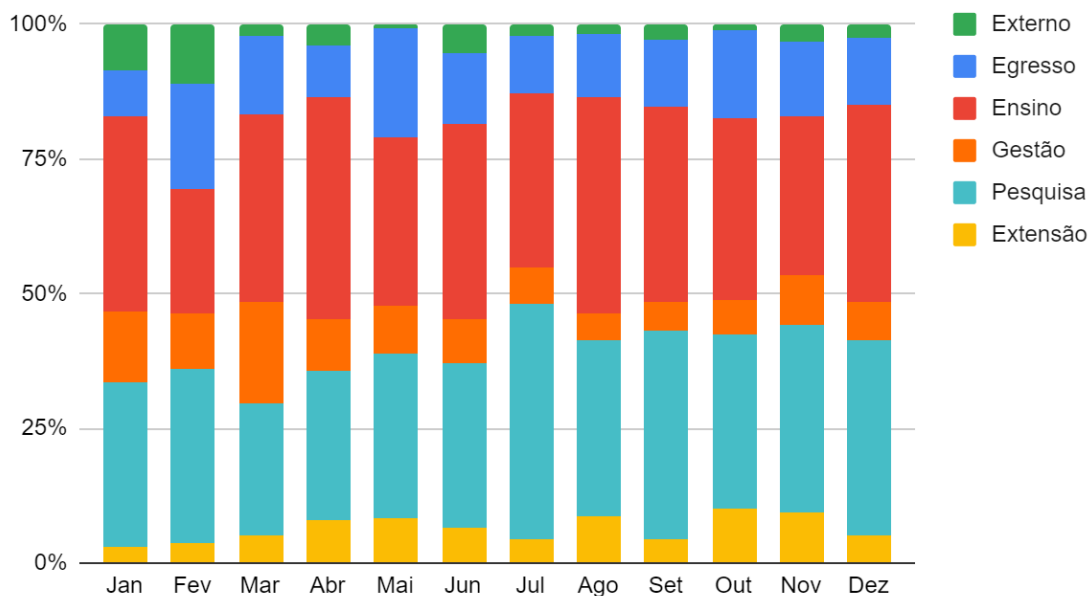


Gráfico 7 - Distribuição de notícias por categoria/assunto UFSC (2020)



- Ao longo de 2020 as categorias mais presentes nas notícias são a **pesquisa** e o **ensino** e a menos presente é a **extensão**. Apesar disso, é possível verificar variação positiva na proporção de citações classificadas como extensão a partir do início da pandemia. A categoria gestão esteve proporcionalmente mais presente no mês de março com as notícias de divulgação das decisões em relação ao ensino e ao trabalho administrativo durante a pandemia.

Gráfico 8 - Proporção de categorias - Assunto Interno (2020)

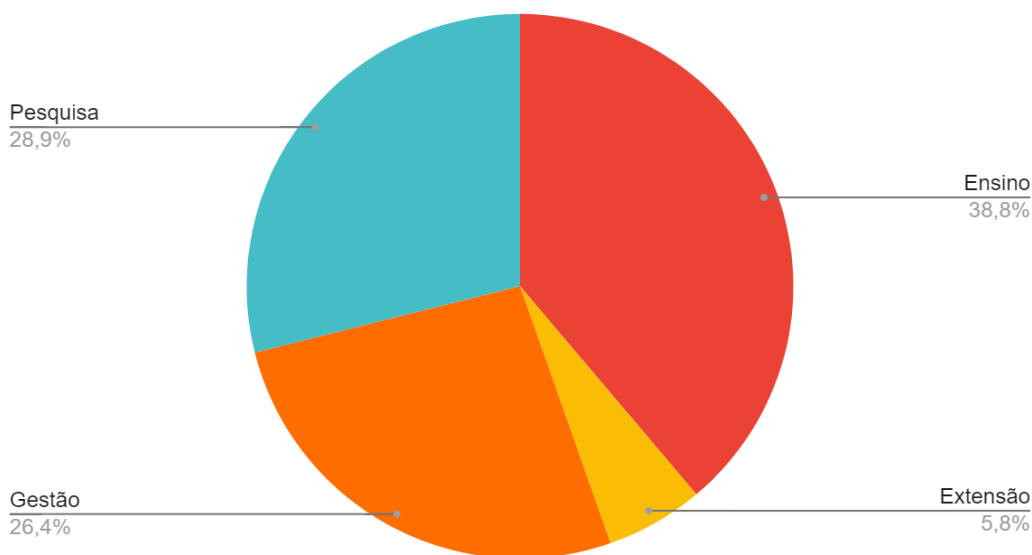
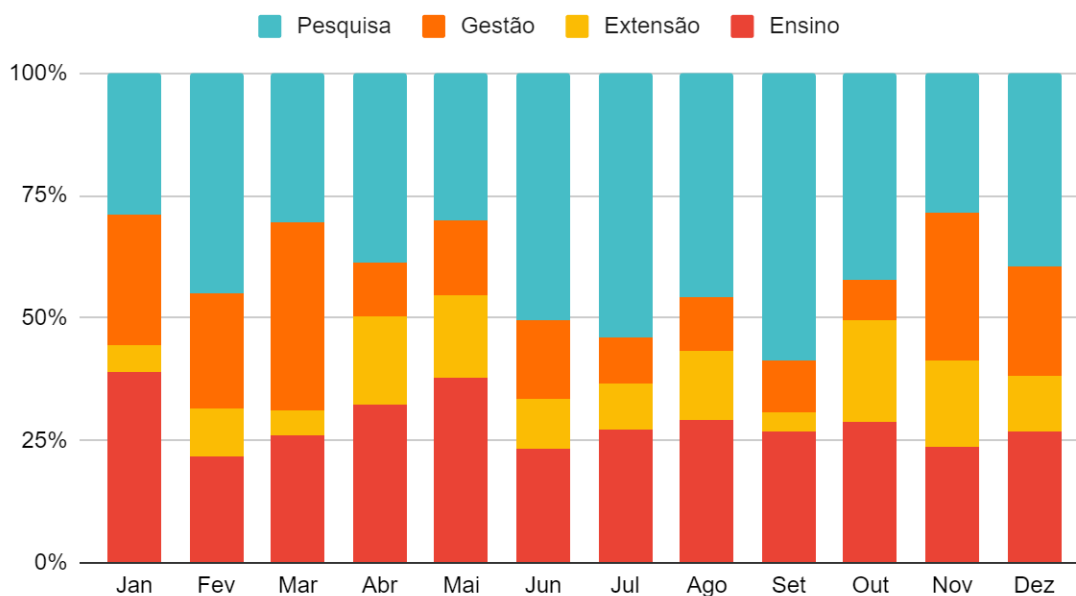
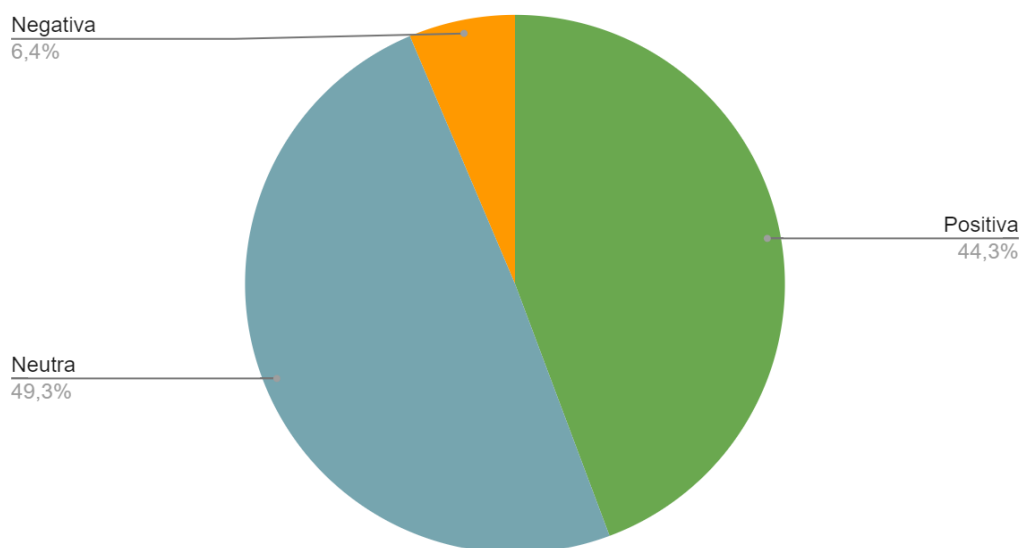


Gráfico 8.1 - Proporção mensal de categoria - Assunto Interno (2020)



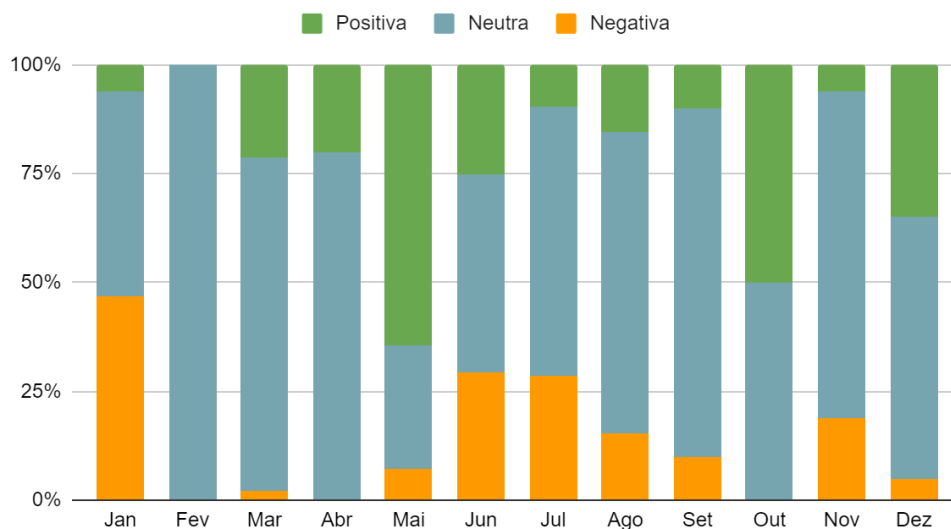
- Embora a categoria *pesquisa* destaque-se em alguns meses, no levantamento geral do ano de 2020, considerando notícias de assunto principal interno, *ensino* é a categoria mais presente. A categoria *interno-ensino* envolve, entre outros: notícias sobre estudantes da UFSC; notícias sobre o vestibular (publicação de editais, divulgação de informações gerais); notícias sobre suspensão/retomada das aulas.

Gráfico 9 - Proporção de valência - Assunto Interno (2020)



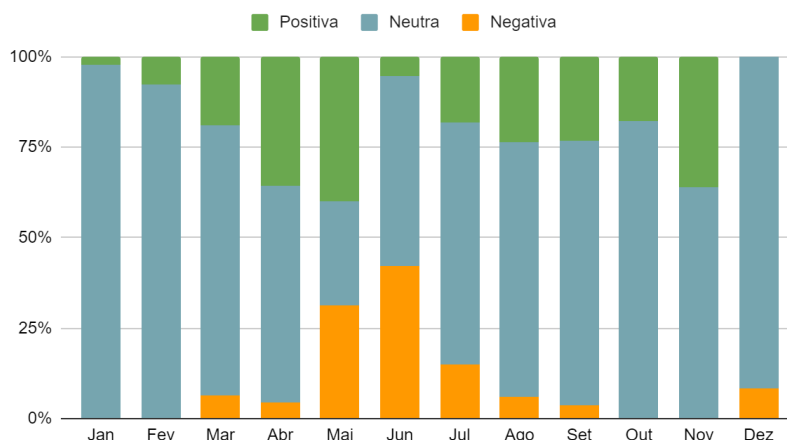
- Considerando todo o ano, apenas 6,4% das notícias internas foram consideradas de valência negativa.

Gráfico 9.1 - Proporção de valência mensal na categoria Gestão (2020)



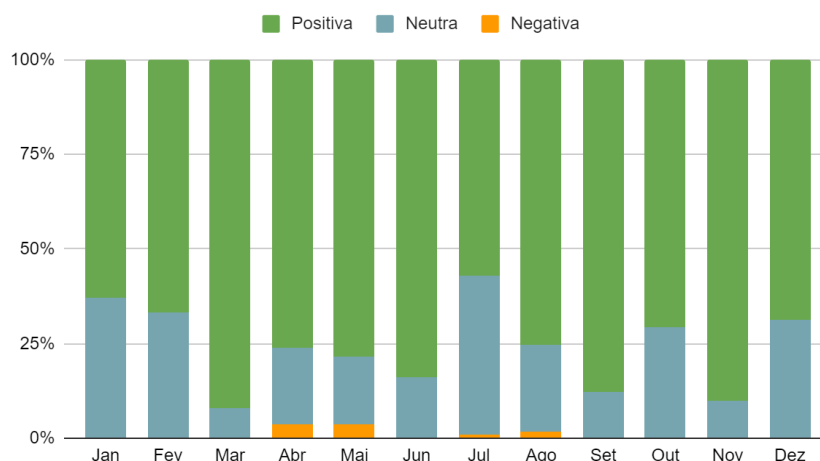
- No mês de junho a proporção de notícias de valência negativa está relacionada à investigação que apurava irregularidades em Fundações da UFSC; em julho, à aprovação de moção de repúdio contra o reitor da UFSC pela Assembleia;
- A proporção de notícias de valência positiva de maio de 2020 está relacionada a ações do HU.

Gráfico 9.2 - Proporção de valência mensal na categoria Ensino (2020)



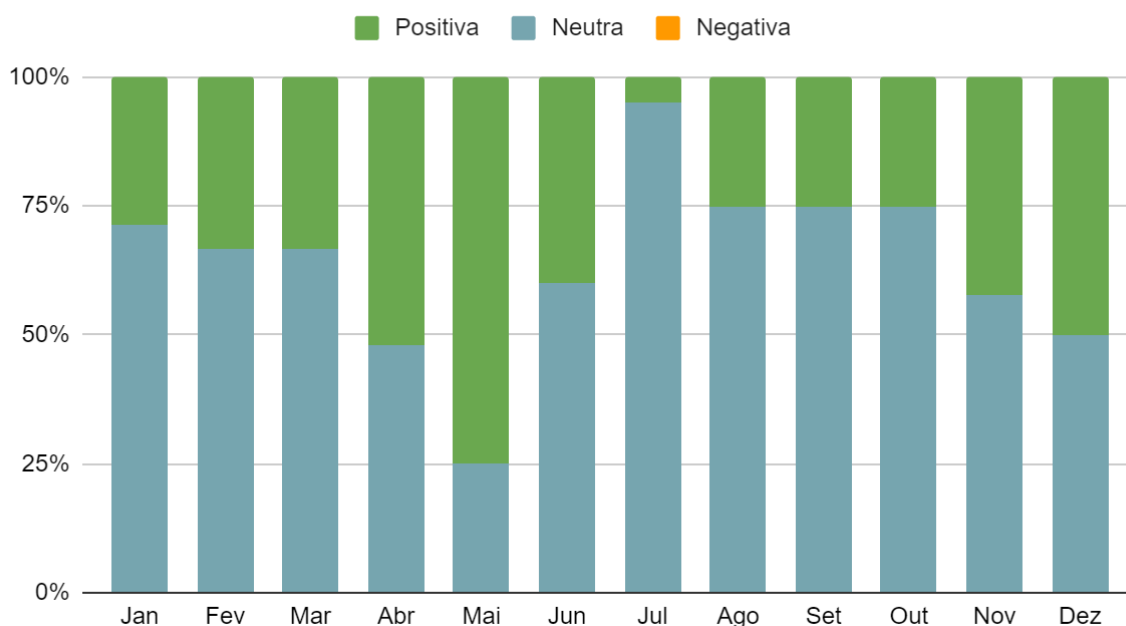
- A categoria interno-ensino recebe considerável classificação de valência neutra, em especial, nas publicações referentes ao vestibular;
- Maio e junho apresentam elevada proporção de notícias de valência negativa relacionadas à situação das atividades de ensino na UFSC. Como mencionado nos relatórios mensais, notícias que tratavam apenas da situação das aulas foram classificadas na categoria ensino. As que tratavam também das atividades administrativas foram classificadas como gestão.

Gráfico 9.3 - Proporção de valência mensal na categoria Pesquisa (2020)



- Algumas classificações negativas dizem respeito à crítica a uma pesquisa realizada pela UFSC, que foi considerada “proposta insolúvel” pelo colunista que a apresentou; à falta de recursos e laboratório para desenvolvimento de pesquisa sobre coronavírus na universidade, entre outras. Em números absolutos elas somam cinco notícias (em um universo de 591 notícias *interno-pesquisa*) e partiram dos veículos O Município (3); NSC Total (1); Economia SC (1).

Gráfico 9.4 - Proporção de valência mensal na categoria Extensão (2020)



5. Planejamento 2021

Dadas as incertezas em decorrência da pandemia de Covid-19, não sabemos quanto tempo ainda teremos de restrições. A equipe em trabalho remoto apresenta limitações quanto à organização do trabalho e dificuldades de saúde física e mental. Portanto, vamos, em 2021, focar em manter a qualidade dos nossos serviços, especialmente na continuidade dos trabalhos que desenvolvemos em 2020.

Após o retorno do trabalho presencial, a intenção da equipe é voltar a produzir conteúdo audiovisual e material impresso de jornalismo científico. Igualmente importante será renovar os materiais institucionais, como folders e apresentação da UFSC.

A Agecom também está envolvida em projetos de reestruturação do site ufsc.br, e também na elaboração de uma Política de Comunicação.