

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

Subprocesso:	<i>Divulgação em mídias sociais</i>
Número:	<i>13.005/001-082023</i>
Objetivo:	<i>Divulgação de conteúdo em mídias sociais da UNILA</i>
Responsável:	<i>Secretaria de Comunicação Social (SECOM)</i>

Atividades do subprocesso

1. Abrir chamado

<i>Responsável:</i>	<i>Demandante</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Necessidade de divulgar conteúdo em mídias sociais da UNILA</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Solicitação de serviços da SECOM, via Central de serviços</i>
<i>Tarefas:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Abrir um chamado na categoria Comunicação - Divulgação, via Central de serviços;</i> • <i>Preencher formulário de Divulgação em mídia social, com os dados referentes à publicação, incluindo data e hora, links relacionados e anexo de imagem, quando for necessário.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Central de serviços</i>
<i>Referências:</i>	<i>Central de serviços https://servicos.unila.edu.br/</i> <i>Orientações sobre as mídias sociais da UNILA:</i> <i>https://portal.unila.edu.br/secom/servicos-secom/midias-sociais</i> <i>Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM</i> <i>https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896</i>

2. Analisar o conteúdo recebido

<i>Responsável:</i>	<i>DICG</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Demanda recebida via Central de serviços</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Não se aplica</i>
<i>Tarefas:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizar a checagem inicial das informações;</i> • <i>Analisar a finalidade da divulgação, seja externa ou externa/interna ou exclusivamente interna;</i> • <i>Para conteúdos com divulgação exclusivamente interna, a demanda é transferida ao DECI, unidade responsável pelos informes e LSU;</i>

- Para conteúdos com finalidade de divulgação externa ou externa/interna, analisar se o conteúdo enviado possui vínculo com a UNILA. Em caso afirmativo, verificar qual é o tipo de conteúdo;
- Para conteúdo relacionado à Concurso público na UNILA, segue o fluxo do subprocesso “Divulgação de Concursos e PSS”;
- Para conteúdo relacionado à Oportunidades e Informes, conferir as informações para divulgação;
- Para conteúdo relacionado à divulgação de eventos, verificar se as informações constam na agenda do Portal UNILA (<https://portal.unila.edu.br/eventos>). Em caso negativo, encaminhar ao DECIN, unidade responsável pelo cadastro de eventos;
- Para conteúdo relacionado à sugestão de pauta, a demanda é transferida ao DECIN, unidade responsável pela elaboração de matérias jornalísticas.

Ferramentas: Central de serviços

Referências: Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM
<https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896>

3. Justificar ao demandante e encerrar o chamado

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Demanda recebida via Central de serviços
Saída (entregas):	Resposta ao demandante, via Central de serviços
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder ao demandante com justificativa sobre a negativa da demanda; ● Encerrar o chamado.
Ferramentas:	Central de serviços
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

4. Conferir informações para divulgação

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Demanda recebida via Central de serviços
Saída (entregas):	Solicitação de esclarecimentos, via Central de serviços
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none"> ● Conferir se as informações necessárias para divulgação estão completas; ● Caso as informações enviadas estejam confusas ou incompletas, enviar mensagem ao demandante e solicitar esclarecimentos; ● Analisar se a demanda é exclusiva para divulgação em mídias sociais. Em caso negativo, encaminhar para as demais unidades da SECOM para análise, conforme o tipo de conteúdo.
Ferramentas:	Central de serviços
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

5. Esclarecer dúvidas

Responsável:	Demandante
Entrada (insumos):	Mensagem com pedido de esclarecimento via Central de serviços
Saída (entregas):	Resposta à DICG sobre questionamento recebido
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Responder à DICG sobre divergências na solicitação do serviço.
Ferramentas:	Central de serviços
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

6. Verificar a manifestação do demandante

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Resposta do demandante sobre sugestões e dúvidas enviadas
Saída (entregas):	Alinhamento com demandante
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Analisar a resposta e conteúdo enviado pelo demandante;• Caso as informações concedidas não sejam suficientes, solicitar mais esclarecimentos;• Caso não haja resposta, informar ao demandante que o chamado será encerrado por falta de manifestação e encerrar chamado;
Ferramentas:	Portal institucional, Central de serviços, Zimbra,
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

7. Diagramar imagem e elaborar texto

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Demanda recebida via Central de serviços
Saída (entregas):	Imagem concluída; texto elaborado
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Caso não haja dúvidas sobre o conteúdo ou já esteja totalmente esclarecido, diagramar imagem e elaborar texto com base nas informações enviadas pelo demandante ou com base em informações pesquisadas para complementação e/ou adaptação à linguagem e formato de cada rede. Incluir-se aí o encurtamento e padronização de links, etc.
Ferramentas:	Central de serviços, Canva, Adobe (Illustrator, Photoshop e Indesign); Drive institucional
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

8. Realizar publicação e encerrar chamado

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Demanda recebida via Central de serviços
Saída (entregas):	Publicação nas mídias sociais; resposta ao demandante, via Central de serviços

Tarefas:	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar/agendar publicação nas mídias sociais; ● Enviar resposta ao demandante com indicação dos perfis em que foram realizadas as publicações; ● Encerrar o ticket.
Ferramentas:	Central de serviços, Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM

9. Tomar ciência

Responsável:	DICG
Entrada (insumos):	Resposta recebida via Central de serviços
Saída (entregas):	nenhuma
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none"> ● O demandante toma ciência da resposta enviada pela DICG, via Central de serviços.
Ferramentas:	Central de serviços
Referências:	Instrução Normativa nº 1/2022 - SECOM https://atos.unila.edu.br/atos/instrucao-normativa-n-ordm-1-2022-secom-7896

Mapa do Subprocesso

Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA (inserir link neste local)

Outras Informações

Elaborado por: Roberta Eline Petri Moreno Mayara Sabrina De Godoy	Data: 17/08/2023	Versão: 001
--	----------------------------	-----------------------