

## Descrição de Processo

**Setor:** Assessoria de Comunicação Social

**Processo:** ASCOM 01 - Atendimento à imprensa

### 1. Qual o objetivo desse processo?

*Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor*

Atender às solicitações informações da imprensa externa

### 2. Quem são os envolvidos no processo?

*Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo*

Profissional da imprensa; jornalistas da Ascom; fotógrafo da Ascom

### 3. Quais as "entradas" do processo?

*Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações*

Lista de informações relacionadas ao pedido de imprensa (data e hora da entrevista, veículo de imprensa, detalhes da pauta, etc); Guia de Fontes, listas de contatos digitais e telefônicos

### 4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

*Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.*

Profissional da imprensa externa solicita informação por e-mail ou telefone

### 5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

*Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.*

Resposta enviada ao profissional da imprensa externa.

### 6. Qual a "saída" do processo?

*Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão*

Informação enviada para o profissional da imprensa para produção de matéria jornalística.

### 7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

*Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:*

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

*Quando possível, considerar também:*

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

*Exemplos:*

- O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);
- O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).

1) Profissional da imprensa solicitam informação;



- a) Caso o jornalista da Ascom possua a informação, ele responde diretamente ao solicitante com a resposta.
- b) Caso o jornalista da Ascom não possua a informação ele deve buscar a fonte adequada para responder ao pedido da imprensa.
- 2) Caso seja solicitado o envio de fotografia, jornalista da Ascom solicita-a ao fotógrafo;
- 3) Caso solicitado, fotógrafo realiza registro fotográfico (arquivo ou captação);
- 4) O jornalista da Ascom procura a fonte adequada para atender à solicitação.
  - a) Caso o jornalista da Ascom conheça a fonte adequada, contata a fonte para saber se esta pode atender à solicitação;
  - b) Caso o jornalista da Ascom não conheça a fonte adequada, ele procura no Guia de Fontes ou contatando as coordenações de cursos para ver possíveis indicações.
- 5) Se a fonte não puder atender ao profissional de imprensa, o jornalista da Ascom procura outra fonte que possa atendê-lo.
- 6) Caso não exista fonte para a informação solicitada, o jornalista da Ascom informa o profissional da imprensa sobre a impossibilidade de colaboração.
- 7) Jornalista da Ascom retorna ao profissional de imprensa por e-mail ou telefone passando o contato e/ou a informação solicitada, bem como a fotografia, caso tenha sido solicitada.