



www.sebraeprev.com.br

Telefone: +55 61 3327-1226

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NORMA INTERNA – NI 03 - 01

Origem:	Diretor- Presidente
Macro Processo:	Governança Corporativa
Processo:	Gestão da Comunicação Institucional
Revisão:	00
Ato DIREX:	XXX-XXXX
Vigência:	01/01/2013
Número de páginas:	5

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	Pág. 2
2. ÁREAS ENVOLVIDAS.....	Pág. 2
3. REFERÊNCIAS.....	Pág. 2
4. DEFINIÇÕES/CONCEITOS.....	Pág. 2
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	Pág. 2
6. PROCEDIMENTOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	Pág. 2
7. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Pág. 3
8. SEGURANÇA DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Pág. 3
9. QUADRO DE ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	Pág. 3
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	Pág. 4
11. GLOSSÁRIO DE TERMOS	Pág. 4
12. HISTÓRICO DAS REVISÕES	Pág. 4
ANEXO A – CANAIS DE COMUNICAÇÃO	Pág. 5

1. OBJETIVO

Sistematizar os procedimentos de Comunicação Institucional do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

2. ÁREAS ENVOLVIDAS

Todas as áreas do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

3. REFERÊNCIAS

Estatuto
Código de Ética
Política de Comunicação
Manual de Governança Corporativa
Plano de Comunicação
Manual Operacional do Processo de Comunicação Institucional
Política de Segurança da Informação - PSI

4. DEFINIÇÕES/CONCEITOS

4.1. Comunicação Institucional

Ferramenta estratégica de gestão que visa estruturar informações e projetar imagem e conceito positivos da organização, segundo seus valores e políticas, perante os públicos interno e externo.

4.2. Canais de Comunicação

Mídias utilizadas para promover a comunicação institucional com os públicos interno e externo do Instituto.

4.3. Público Interno

Público formado pelos seguintes segmentos: Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e empregados.

4.4. Público Externo

Público formado pelos seguintes segmentos: patrocinadores, participantes, assistido, não participantes (empregados das patrocinadoras que não aderiram ao Plano SEBRAEPREV), órgãos reguladores e fiscalizadores, entidades de classe, entidades fechadas de previdência complementar, instituições financeiras, prestadores de serviços, consultores e outros interessados.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

5.1. Para o exercício da Comunicação Institucional, serão empregados os seguintes canais (Anexo A):

- 5.1.1. Site Institucional: dotado de recursos multimídia e destinado à divulgação de matérias relacionadas ao SEBRAE PREVIDÊNCIA e ao segmento de Previdência Complementar, de interesse dos públicos interno e externo da instituição.

5.1.2. Portal Planejar, com objetivo de divulgar todas as ações do programa de educação financeira e previdenciária.

5.1.3. Hotsites específicos para divulgação de campanhas, tais como perfil de investimentos, processo eleitoral, etc.

5.1.4. Redes sociais, com o objetivo de interagir de forma tempestiva e direta com o público interno e externo, veiculando notícias, obtendo sugestões e esclarecendo dúvidas.

5.1.5. Informe SEBRAEPREV: boletim mensal, eletrônico, distribuído a todos os participantes. Tem como objetivo publicar o resumo das principais informações do Relatório Gerencial e outras matérias de interesse.

5.1.6. SEBRAEPREV Notícias: veículo impresso, de periodicidade quadrimestral, é o *house organ* da Instituição. É destinado aos públicos externo e interno.

5.1.7. Relatório Anual: documento de obrigatoriedade legal, que registra as realizações da gestão da instituição em cada exercício.

5.1.8. SEBRAEPREV e Você, com periodicidade anual (janeiro de cada exercício), tendo por objetivo sensibilizar os empregados não participantes sobre a importância de adesão ao Plano SEBRAEPREV.

5.1.9. Notas Quinzenais: objetivam divulgar assuntos do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAEPREV, de interesse imediato do público interno e externo, por meio eletrônico.

5.1.10. Clipping Semanal: divulgar com os Conselheiros as principais notícias relacionadas à previdência.

5.1.11. Notas Avulsas: objetivam a divulgação de assuntos que, pela sua natureza, requeiram divulgação imediata.

6. PROCEDIMENTOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

6.1. O Gestor do Processo de Comunicação Institucional será responsável pela execução e controle dos procedimentos da utilização dos canais de comunicação, compreendendo:

6.1.1. Execução do Plano de Comunicação e por todas as ações circunscritas às áreas

de: Jornalismo (comunicação interna, externa e assessoria de imprensa).

- 6.1.2. Assessoria de Imprensa (preparação de pautas e produção de *releases*, aproximação com as áreas de comunicação e *endomarketing* das Patrocinadoras e demais editores).
- 6.1.3. Relações Públicas (ações de *endomarketing*, Publicidade institucional e legal, recepção e explanação sobre o Instituto para visitantes e em eventos).
- 6.1.4. Participação no Comitê de Gestão de Crise (preparação de informações e treinamento de dirigentes para contatos com a Imprensa).
- 6.1.5. Geração de conteúdo para *folders*, relatórios, peças de *endomarketing* e redes sociais na internet.
- 6.1.6. Seleção de matérias, com apoio dos Dirigentes e do corpo técnico, para divulgação nos meios previstos na Seção 5 – Canais de Comunicação.
- 6.1.7. Definição do escopo de comunicação dos Gestores do Plano SEBRAEPREVA nas patrocinadoras, abrangendo, pelo menos, regras para aprovação e utilização de material de comunicação.
- 6.1.8. Definição de perfil para os representantes da comunicação no SEBRAE PREVIDÊNCIA e nas Patrocinadoras.
- 6.1.9. Tratamento e monitoramento dos *e-mails* institucionais.

7. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

7.1. Visando a avaliação da eficiência dos meios de comunicação, o Gestor do Processo de Comunicação Institucional elaborará relatório semestral ou eventual da execução do Plano de Comunicação, contendo, entre outras, as seguintes informações:

- 7.1.1. Campanhas, homenagens e concursos promovidos/organizados e avaliação dos resultados alcançados com a comunicação;
- 7.1.2. Material distribuído – locais e quantidades;
- 7.1.3. Notícias/matérias/publicações da instituição, veiculadas na Imprensa (cm2).

7.2. O Diretor-Presidente avaliará a eficiência dos meios de comunicação com base nos relatórios semestrais e eventuais, elaborados pelo Gestor do Processo de Comunicação Institucional, no resultado das pesquisas de satisfação e em ferramentas de monitoramento e indicadores, com vistas à adoção de medidas pela DIREX para o alcance dos objetivos e metas organizacionais.

7.3. O Gestor do Processo de Comunicação Institucional proporá melhorias contínuas e inovações nos meios de comunicação, em observância à Política, ao Plano de Comunicação e recomendações da DIREX.

7.4. O Diretor-Presidente avaliará, com base em proposições formuladas pelo Gestor do Processo de Comunicação Institucional, a natureza das informações relacionadas ao SEBRAE PREVIDÊNCIA que serão objeto de divulgação externa, especificando aquelas que deverão ser previamente avaliadas pela Assessoria Jurídica.

8. SEGURANÇA DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

8.1. Não poderão ser divulgadas, por nenhum meio, informações sigilosas ou privilegiadas, conforme disposto no Código de Ética, na Política de Comunicação e na Política de Segurança da Informação (PSI), sob pena de aplicação das penalidades pertinentes.

8.2. Todas as entrevistas concedidas pelos Dirigentes, ocupantes de função ou empregados, deverão ser gravadas e armazenadas, objetivando garantir o controle das informações veiculadas.

9. QUADRO DE ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Tabela 7 – Quadro de Atribuições e Responsabilidades

ATRIBUIÇÃO	RESPONSABILIDADE
Definir a Política de Comunicação	Conselho Deliberativo.
Definir as linhas e aprovar as ações e programas a serem desenvolvidos pelo gestor do processo de comunicação institucional, em consonância com os documentos relacionados na Seção 3 – Referências.	Diretor-Presidente
Executar os programas, os projetos e as ações, e sustentar em	Gestor do Processo de Comunicação

atividade todos os veículos de comunicação do Instituto, segundo a Política e o Plano de Comunicação.	Institucional
Contribuir com o gestor do processo de comunicação institucional, orientando e fornecendo subsídios para a elaboração de matérias.	Diretores e corpo técnico
Integrar e interagir na formação e atuação do Comitê de Crise.	Dirigentes e Gestor do Processo de Comunicação Institucional

<i>House organ</i>	Veículo (jornal ou revista) de uma empresa ou entidade
PSI	Política de Segurança da Informação

12. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Tabela 9 – Histórico das Revisões		
DATA	Nº	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
DDMMAAAA		

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Por delegação do Diretor-Presidente, os diretores poderão assumir condições de porta-vozes, manifestando-se a respeito de temas de suas respectivas funções e atribuições.

10.2. A DIREX poderá designar representantes para veicular informações técnicas de alta relevância.

10.3. Em ocasiões de emergência (mesmo que não caracterizem crise), em que a posição institucional do SEBRAE PREVIDÊNCIA deva ser preservada, a DIREX poderá constituir um grupo de porta-vozes especialmente treinado para prestar esclarecimentos aos públicos-alvo.

10.4. O Comitê de Avaliação de Normativos Internos avaliará e promoverá alterações na presente Norma Interna, com base em proposições do gestor do processo de comunicação institucional.

10.5. Compete aos titulares e empregados das áreas e demais colaboradores do SEBRAE PREVIDÊNCIA cumprir e fazer cumprir o que determina esta Norma Interna.

10.6. Esta Norma Interna entra em vigor na data de sua aprovação

11. GLOSSÁRIO DE TERMOS

Tabela 8 – Glossário de Termos	
CD	Conselho Deliberativo
CF	Conselho Fiscal
DIREX	Diretoria Executiva

ANEXO A – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CANAIS DE COMUNICAÇÃO			
CANAIS	PÚBLICO ALVO	PERIODICIDADE	CARACTERÍSTICAS
Site Institucional	Interno e externo	Permanente	Matérias referentes ao Plano, ao Instituto, à educação financeira, qualidade de vida, e assuntos referentes à entidade e ao Sistema.
Portal PLANEJAR	Interno e externo	Permanente	Matérias com objetivo de divulgar todas as ações do programa de educação financeira e previdenciária.
Redes Sociais	Interno e externo	Permanente	Informações com o objetivo de interagir de forma tempestiva e direta com o público interno e externo, veiculando notícias, obtendo sugestões e esclarecendo dúvidas.
Informe SEBRAEPREV	Interno e externo	Mensal	Boletim eletrônico destinado a divulgar o conteúdo do Relatório de Informações Gerenciais, entre outras notícias.
SEBRAEPREV Notícias	Interno e externo	Quadrimestral	Jornal impresso (<i>house organ</i>) para informar sobre o Instituto, Plano SEBRAEPREV, atividades dos conselhos, promoção da imagem e da educação financeira.
Relatório Anual	Interno, externo, e autoridades	Anual	Informações e comentários sobre o desempenho do Instituto no exercício.
SEBRAEPREV e Você	Interno e externo	Anual	Informativo com periodicidade anual (janeiro de cada exercício), tendo por objetivo sensibilizar os empregados não participantes sobre a importância de adesão ao Plano SEBRAEPREV.
Nota Quinzenal	Interno e externo	Quinzenal	Boletim eletrônico destinado a divulgar assuntos do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAEPREV, de interesse imediato do público interno e externo (participantes).
Clipping Semanal			