
ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. PROCEDIMENTOS	3
2.1 - Dos procedimentos de COMUNICAÇÃO INTERNA	3
2.2 - Dos procedimentos de COMUNICAÇÃO EXTERNA	4
3. DISPOSIÇÕES GERAIS	6
4. SIGLAS UTILIZADAS	6

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

UNIDADE GESTORA

AGC – ASSESSORIA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

PÚBLICO-ALVO

Presidência

Assessoria Especial

Diretorias

Gerências

Coordenadorias

Servidores da Autarquia

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

REGIMENTO INTERNO DO RIOPREVIDÊNCIA

CÓDIGO DE ÉTICA DO RIOPREVIDÊNCIA

1. OBJETIVO

O presente Manual, através do ordenamento e da sistematização de procedimentos, visa fornecer instruções básicas para o exercício das atividades de comunicação interna e externa da Autarquia, exercidas pela Assessoria de Governança Corporativa.

2. PROCEDIMENTOS

2.1 - Dos procedimentos de COMUNICAÇÃO INTERNA

2.1.2 - Da elaboração de textos por solicitação dos gestores

2.1.2.1 - A AGC se reunirá com o Diretor-Presidente/ Assessoria Especial ou Diretores quando da solicitação de produção ou adaptação de um texto jornalístico ou de um texto institucional.

2.1.2.2 - A AGC fará minuta do texto para aprovação do Diretor-Presidente/ Assessoria Especial e ou área solicitante.

2.1.2.3 - Após aprovação a AGC encaminhará o texto para o (os) veículo (os) de divulgação aprovado (os).

2.1.3 - Da divulgação e publicação de conteúdo no site do Rioprevidência e na Intranet

2.1.3.1 - A AGC fará a revisão diária do conteúdo do site e da Intranet para identificar e providenciar inclusões/alterações quer sejam de notícias desatualizadas ou atendendo as solicitações da Diretoria Administrativa e Financeira.

2.1.3.2 - A AGC adotará o critério de atualizar no site o item NOTÍCIAS. As 07 (sete) notícias mais relevantes permanecerão na primeira página e as 15 (quinze) notícias mais relevantes ficarão na segunda página em ordem cronológica.

2.1.3.3 - A AGC irá selecionar e divulgar as matérias de interesse da Autarquia ou do seu público-alvo, identificando-as nas mídias impressas e *on-line*.

2.1.3.4 - A AGC informará a data e fonte de quem publicou originariamente a matéria.

2.1.3.5 - A AGC, após aprovação da AES, encaminhará a GIN, via e-mail, as alterações necessárias para a atualização do site.

2.1.3.6 - A GIN publicará no site, todo conteúdo encaminhado pela AGC, considerando o tempo de homologação do PRODERJ.

2.1.4 - Da divulgação e publicação de impressos nas instalações do RIOPREVIDÊNCIA e mensagens via e-mail interno.

2.1.4.1 - A AGC receberá via e-mail da área solicitante, pedidos para a elaboração, adaptação e divulgação de textos ou informes.

2.1.4.2 - Após a aprovação do material pela AES e pela área solicitante, a AGC encaminhará para a GIN o texto para a elaboração de arte.

2.1.4.3 - Após aprovação da arte pela AES e pela área solicitante, a AGC providenciará a divulgação nos locais solicitados, propondo sua melhor disposição.

2.1.5 - Da comunicação com as agências e postos de atendimento

2.1.5.1 - A AGC enviará as matérias que julgar pertinentes sobre o RIOPREVIDÊNCIA para as agências e postos que dispõem de e-mail corporativo.

2.1.5.2 - Para as agências e postos que não possuem acesso à internet, o material será enviado pelo malote semanalmente.

2.1.5.3 - Em qualquer comunicação com as agências/postos, a AGC encaminhará um lembrete em que o site e a intranet do Rioprevidência devem ser acessados diariamente pelos funcionários da agência/posto.

2.1.5.4 - Quando o assunto for de prioridade máxima ou de maior complexidade, além de mandar as informações por e-mail e malote a AGC ligará para todas as agências para esclarecer as dúvidas que porventura surgirem.

2.1.5.5 - A AGC colocará o marcador de “leitura da mensagem” nos e-mails enviados, para certificar-se do seu recebimento e de sua leitura nas agências.

2.1.5.6 - Todas as informações e notícias enviadas para as agências e postos do Rioprevidência deverão ser encaminhadas com cópia, via intranet, para o diretor de seguridade e as gerentes de benefícios e atendimento.

2.1.6 - Do acompanhamento e da divulgação de eventos internos da Autarquia

2.1.6.1 - A AGC receberá a informação da data, horário e local do evento pela área organizadora do RIOPREVIDENCIA.

2.1.6.2 - Receberá fotos e informações sobre o evento e preparará material para divulgação no site e/ou intranet da Autarquia.

2.1.6.3 - A AGC elaborará texto, selecionará fotos, fará as legendas e encaminhará a GIN para divulgação.

2.2 - Dos procedimentos DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

2.2.1 – Veículos utilizados:

2.2.1.1 - Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro

2.2.1.2 - Sites das Secretarias do Estado do Rio de Janeiro

2.2.1.3 - Veículos de Comunicação (jornal trimestral, folders, manuais etc.)

2.2.1.4 - Veículos de Comunicação Externa (jornais, revista, rádio, TV - mídia espontânea).

2.2.2 - Da publicação no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e na Intranet do Estado do Rio de Janeiro.

2.2.2.1 - A AGC solicitará a publicação/matéria ao editor do veículo - Diário Oficial do Estado e ou Intranet do Estado.

2.2.2.2 - A AGC mandará release ao editor por e-mail.

2.2.2.3 - A AGC confirmará o recebimento por telefone.

2.2.2.4 - A AGC acompanhará a publicação da matéria solicitada.

2.2.2.5 - A AGC fará o *clipping* do material e arquivará no Relatório de Mídia.

2.2.3 - Da solicitação de entrevistas por jornalistas

2.2.3.1 - O jornalista entra em contato com a AGC. Qualquer contato de jornalistas com as demais áreas da autarquia deverá ser encaminhado à AGC.

2.2.3.2 - A AGC solicitará *e-mail* do jornalista detalhando o objetivo da entrevista.

2.2.3.3 - A AGC receberá o *e-mail* e submeterá à aprovação da AES/Diretor-Presidente.

2.2.3.4 - A AGC verificará com as Secretárias a disponibilidade na agenda do Diretor-Presidente ou Diretor indicado. As secretárias serão responsáveis pelo agendamento da entrevista com o jornalista.

2.2.3.5 - A AGC comunicará a AES assim que a data for marcada.

2.2.3.6 - Quando a entrevista for durante um almoço, algumas vezes o jornalista propõe o local. Antes de aceitar, consulta primeiro o Diretor-Presidente ou Diretor indicado.

2.2.3.7 - Caso o Diretor-Presidente ou Diretor indicado convide para almoço, as Secretárias consultarão inicialmente o jornalista e farão a reserva do restaurante.

2.2.3.8 - Quando da concessão de entrevistas, o Diretor-Presidente, demais Diretores e Assessores Especiais serão sempre acompanhados por uma das responsáveis pela comunicação da AGC.

2.2.3.9 - A AGC verificará com o jornalista a ocasião da publicação.

2.2.3.10 - A AGC acompanhará a publicação para ciência do entrevistado.

2.2.3.11 - A AGC divulgará no site e ou intranet do RIOPREVIDÊNCIA conforme determinação da AES/Diretor-Presidente.

2.2.3.12 - A AGC fará o *clipping* do material e arquivará no Relatório de Mídia

2.2.4 - Das solicitações/reclamações de aposentados e beneficiários encaminhados através de jornalistas/veículos de comunicação

2.2.4.1 - Qualquer solicitação/reclamação de aposentados e beneficiários encaminhados através de jornalistas/veículos de comunicação deverá necessariamente vir por e-mail.

2.2.4.2 - A AGC solicitará o máximo de informações possíveis sobre a solicitação/reclamação acima citada (nome, nº. do processo, detalhamento da situação) e encaminhará a Ouvidoria para providências.

2.2.4.3 - A Ouvidoria tomará as providências cabíveis e comunicará a resposta/solução ao solicitante e a AGC.

2.2.4.4 - A AGC encaminhará a resposta/solução, por e-mail, ao profissional da mídia.

2.2.5 - Da solicitação de nota/matéria/ entrevista por jornalistas

2.2.5.1 - Ao receber o pedido a AGC solicitará que o jornalista encaminhe a solicitação por e-mail, detalhando o assunto.

2.2.5.2 - Ao receber o e-mail, a AGC verificará se a resposta cabe realmente ao RIOPREVIDÊNCIA e responderá imediatamente por e-mail se não couber manifestação da autarquia. Esta decisão é tomada com a AES/Diretor-Presidente e/ ou com a Diretoria a que se refere o assunto.

2.2.5.3 - Caso o assunto for da alçada do RIOPREVIDÊNCIA, a AGC encaminhará a AES/Diretor-Presidente ou Diretor que irá respondê-la.

2.2.5.4 - A resposta sempre será encaminhada por e-mail à AGC que enviará ao jornalista solicitante.

2.2.5.5 - A AGC acompanhará a divulgação da resposta no veículo solicitante.

2.2.5.6 - A AGC fará o *clipping* do material e salvará/arquivará no relatório de mídia da autarquia.

2.2.6 - Do acompanhamento e da divulgação de eventos externos da Autarquia

2.2.6.1 - A AGC receberá a informação da data do evento pela área organizadora: Presidência/ Diretoria/Assessoria da autarquia.

2.2.6.2 - A AGC fará levantamento da mídia local.

2.2.6.3 - A AGC realizará visita ao local do evento para contato com autoridades e mídia local.

2.2.6.4 - A AGC elaborará texto de divulgação.

2.2.6.5 - A AGC elaborará convite e submeterá a aprovação da AES/Diretor-Presidente.

2.2.6.6 - A AGC encaminhará texto à GIN para confecção.

2.2.6.7 - A AGC encaminhará convites às Secretárias para distribuição e confirmação de presenças.

2.2.6.8 - Caso o convite for enviado por *e-mail*, as Secretárias enviarão os convites e farão a confirmação de presenças.

2.2.6.9 - A AGC comparecerá ao evento.

2.2.6.10 - A AGC providenciará fotos e elaborará o texto de divulgação do evento.

2.2.6.11 - A AGC providenciará a divulgação na mídia, *site* e/ou intranet.

2.2.6.12 - A AGC fará *clipping* do material e salvará/arquivará no relatório de mídia da autarquia.

2.2.7 - Do acompanhamento e da divulgação de eventos da Autarquia com a presença do Governador e ou dos Secretários do Estado do Rio de Janeiro.

2.2.7.1 - A AGC receberá a informação da data do evento pelo Diretor-Presidente/Diretor ou Órgão organizador do evento.

2.2.7.2 - A AGC confirmará por telefone e e-mail o evento com a Assessoria de Comunicação e Cerimonial do órgão responsável.

2.2.7.3 - A AGC marcará com o Cerimonial responsável a visita precursora do evento.

2.2.7.4 - A AGC combinará com a Assessoria de Imprensa do órgão responsável, como será feita a divulgação e a cobertura fotográfica.

2.2.7.5 - A AGC elaborará *release* do evento e encaminha para a aprovação do texto para a Assessoria de Imprensa do órgão responsável.

2.2.7.6 - A AGC elaborará convite e submete a aprovação do Cerimonial.

2.2.7.7 - A AGC encaminhará texto à GIN para confecção.

2.2.7.8 - A AGC encaminhará convites às Secretárias para distribuição e confirmação de presenças.

2.2.7.9 - Caso o convite for por *e-mail*, as Secretárias enviarão os convites e farão a confirmação de presenças.

2.2.7.10 - A AGC comparecerá ao evento.

2.2.7.11 - A AGC receberá fotos e elaborará texto de divulgação do evento.

2.2.7.12 - A AGC providenciará divulgação na mídia, *site* e/ou intranet, conforme combinado anteriormente com a Assessoria do órgão.

2.2.7.13 - A AGC fará *clipping* do material e salvará/arquivará no relatório de mídia da autarquia.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 - Todo o material encaminhado à AGC pelos gestores, para divulgação, terá sua linguagem unificada.

3.2 - A AGC submeterá a aprovação da AES toda solicitação de serviço, conteúdo e material visual antes da sua divulgação.

4. SIGLAS UTILIZADAS

AGC - Assessoria de Governança Corporativa

AES – Assessoria Especial

GIN – Gerência de Informática