



POSTALIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

www.postalis.org.br
Setor Comercial Norte
Quadra 5 - Torre Sul – Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
(61) 4003-3669

Classificação: público

Política de Comunicação

POL.GES-COM.IN.001

1. É proibida a reprodução deste documento sem prévia autorização do Postalís. 2. Este documento tem caráter normativo, cabendo única e exclusivamente ao usuário a responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes da utilização das informações nele contidas.



POSTALIS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte
Quadra 5 - Torre Sul – Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 - Brasília - DF
(61) 4003-3669

Título/Assunto	Política de Comunicação
Identificador	POL.GES-COM.IN.001
Versão	00
Sigla e nome da unidade elaboradora	GRE – Gerência de Relacionamento
Sigla e nome da unidade aprovadora	DEX – Diretoria Executiva
Processo e/ou Subprocesso Vinculado	Gerir a Comunicação do Instituto
<hr/>	
Distribuição	Postalís
<hr/>	
Relação com outras normas	Manual Normativo de Gestão de Documentos
<hr/>	
Regulamentação utilizada	Não se aplica
Vigência /data de aprovação	09-10-2019, DEC-INT/2019-0048.
Ato Revogado	Não se aplica
Revisão da vigência	Até 24 meses ou nova versão
Alteração em relação à edição anterior	Não se aplica



Sumário

1. Objetivo	1
2. Definições	1
3. Descrição	2
3.1. Público de interesse	2
3.1.1. Público primário	2
3.1.2. Público secundário	2
3.2. Comitê de Comunicação Institucional	2
3.3. Produtos e canais de Comunicação	3
3.4. Canais de comunicação	4
3.4.1. Fale Conosco	4
3.4.2. Central de Atendimento	4
3.4.3. Ouvidoria	4
3.5. Diretrizes	4
3.6. Requisitos para execução da Política	5
3.7. Comunicação na Crise e Gestão de Imagem	5
3.8. Comunicação Institucional	5
3.9. Comunicação interna	6
4. Temporalidade	6
5. Anexos	6



1. Objetivo

Esta política tem por objetivo estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades assegurando que a comunicação do Postalís seja clara, bem coordenada, gerida de forma eficaz e sensível às diversas necessidades dos seus públicos de interesse.

O Postalís quer que esse público tenha livre acesso às informações sobre suas políticas, programas, serviços, produtos e iniciativas, uma vez que a razão de ser da entidade é a segurança e o bem estar social dos participantes e assistidos.

Esta política está em consonância com a Missão e o Planejamento Estratégico do Postalís, bem como com princípios básicos de Governança Corporativa - proteção aos direitos, tratamento equânime, transparência e divulgação. Integrada aos objetivos do Instituto, ela deve ser desenvolvida levando para os seus diversos públicos uma imagem de transparência e respeito.

A comunicação é uma responsabilidade compartilhada, requer o apoio, cooperação e a interação de todos na instituição. Diretores, gestores e demais colaboradores devem incorporar as diretrizes desta política em todos os aspectos do seu trabalho.

Esta política deve servir como linha de orientação para todas as comunicações internas e externas do Postalís.

2. Definições

ABRAPP – Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar

PREVIC – Superintendência Nacional de Previdência Complementar

Workplace – Rede social utilizada pelo Postalís para informações institucionais



3. Descrição

3.1. Público de interesse

A comunicação deverá ser segmentada a partir do conhecimento das características em comum dos participantes como: idade, sexo, categorias nos planos de benefícios, profissões e grau de instrução. As mensagens deverão ser adaptadas e adequadas para o público a que se destinam.

3.1.1. Público primário

- Participantes, assistidos, beneficiários e dependentes;
- Órgãos Estatutários;
- Funcionários do Postalís;
- Associações de funcionários e sindicatos de trabalhadores dos Correios;
- Patrocinadora(s).

3.1.2. Público secundário

- Imprensa;
- Abrapp;
- Previc;
- Outros órgãos do Sistema Previdenciário;
- Empresas que integram a Carteira de Investimentos do Instituto (gestores, administradores, investidores, entre outros).

3.2. Comitê de Comunicação Institucional

A Gerência de Relacionamento contará com o auxílio de um Comitê de Comunicação Institucional composto por membros das diversas áreas do Instituto. O Comitê fará a análise e proposição de ações estratégicas de comunicação institucional.

3.2.1. Atribuições

- Sugerir e elaborar políticas de comunicação com o objetivo de melhorar a imagem da instituição perante o público externo e interno;
- Propor ações de melhoria do relacionamento com os participantes;



- Propor ações para aprimorar o relacionamento com a(s) Patrocinadora(s);
- Propor ações para melhorar a transparência nas decisões de investimentos e nos resultados obtidos com a aplicação dos recursos patrimoniais do Postalís;
- Propor a revisão e/ou instituição de normativos relativos à gestão da Comunicação, especialmente aqueles relacionados à estratégia de divulgação, veículos e públicos a serem atingidos;
- Propor alternativas de organização e padrões de tecnologia de Comunicação a serem adotados no atendimento às demandas corporativas, internas e externas de gestão da Comunicação, de maneira a aprimorar a transparência das ações estratégicas e operacionais dos negócios do Postalís;
- Propor melhoria(s) nas metodologias e processos para a efetiva implementação e consolidação desta Política de Comunicação;
- Propor planos de ação que atendam às demandas corporativas de gestão da Comunicação, mediante parecer técnico acerca de assuntos específicos;
- Avaliar os resultados anuais da Pesquisa de Satisfação do Postalís, buscando identificar as fragilidades e propor ações para aprimoramento dos serviços prestados aos participantes e assistidos;
- Propor ações de comunicação para fomento da educação financeira e previdenciária;
- Discutir e propor as prioridades relativas às pautas e conteúdos, para divulgação nos veículos de comunicação do Postalís, sempre buscando atender as demandas dos participantes e assistidos, bem como das áreas técnicas da entidade.

3.3. Produtos e canais de Comunicação

A Comunicação é fundamental para o trabalho e a gestão de uma organização. Uma boa gestão da comunicação garante ao público o acesso às informações e permite que suas preocupações e pontos de vista sejam considerados na avaliação e no planejamento das políticas, programas, serviços e iniciativas da instituição.

Comunicação significa mais do que receber e fornecer informações. A qualidade e a oportunidade da informação contribuem para a credibilidade de uma entidade.

O Postalis deve perseguir permanentemente o uso de ferramentas de comunicação ágil que têm como objetivo a divulgação efetiva de informações institucionais e de interesse desse público.

3.4. Canais de comunicação

3.4.1. Fale Conosco

O Fale Conosco é uma ferramenta Institucional disponível no site do Postalis e a Coordenação de Atendimento ao Participante é a responsável pelo acolhimento e tratamento das demandas registradas pelos participantes, com o auxílio de outras áreas do Instituto. Todavia, seus procedimentos devem levar em consideração esta Política de Comunicação.

3.4.2. Central de Atendimento

A Central de Atendimento funciona através de um telefone 0800 a cargo da Coordenação de Atendimento ao Participante.

3.4.3. Ouvidoria/Canal de Denúncia

Órgão subordinado ao Conselho Deliberativo. Possui ligação direta e estratégica com a Gerência de Relacionamento trabalhando para preservar a boa imagem e reputação do Postalis.

3.5. Diretrizes

- Fornecer ao público informações precisas, claras, objetivas, completas e oportunas a respeito das políticas, programas, serviços, produtos e iniciativas do Postalis;
- Zelar pela transparência na gestão;
- Fornecer informações em vários formatos objetivando abranger todo o público alvo do Instituto;
- Identificar e tratar as necessidades de comunicação no âmbito interno e externo; e
- Incentivar a adoção e a ampliação de canais de comunicação eficientes entre o público, o Postalis e a patrocinadora.



3.6. Requisitos para execução da Política

- Conhecimento dos normativos do Postalís, tais como: Código de Ética, regulamentos dos planos, estatuto e da legislação vigente;
- Profissionais especializados nas diversas áreas da Comunicação Social (Jornalismo / Publicidade e Propaganda / Relações Públicas) devidamente capacitados e com conhecimento específico em Previdência Complementar;
- Missão, visão e valores bem definidos pela alta direção com base no planejamento estratégico;
- Canais de comunicação para que o público tenha oportunidade de se manifestar sobre as principais políticas, programas e iniciativas do Instituto, utilizando essas manifestações como subsídios para a implantação de melhorias;
- Observar o Manual de Identidade Visual e o Manual Normativo de Gestão de Documentos;
- Utilizar linguagem simples e adequada em toda comunicação com o público alvo, inclusive nas comunicações internas;
- Reconhecimento da alta direção sobre o papel da comunicação como instrumento estratégico para o sucesso do Instituto.

3.7. Comunicação na Crise e Gestão de Imagem

A crise é uma situação em que, de alguma forma, se questionam a adequação, a tradição, os valores, a segurança e a integridade de uma instituição. A atuação da Gerência de Relacionamento é fundamental antes, durante e depois da ocorrência, para contribuir na limitação dos danos e para manter e/ou restaurar a confiança do público na instituição.

As diretrizes de gestão de crise devem ser estabelecidas em política específica para o tratamento das contingências.

3.8. Comunicação Institucional

A comunicação institucional exige uma padronização visual e gráfica a fim de consolidar a imagem do Instituto.

Assim, toda a produção de conteúdos (impressos, veículos eletrônicos e demais meios de comunicação) deverá ocorrer sob a coordenação da Gerência de



Relacionamento e em conformidade com o Manual Normativo de Identidade Visual e o Manual Normativo de Gestão de Documentos.

3.9. Comunicação interna

A comunicação interna objetiva estabelecer um fluxo de informações precisas e fidedignas no Instituto. Ela abrange a troca de informações administrativas, a divulgação de eventos, alterações de rotinas e processos. Seu principal propósito é a preservação de um diálogo aberto e cooperativo, mantendo os colaboradores informados sobre metas e prioridades da instituição. A comunicação interna deve ouvir os colaboradores, conhecer suas ideias, preocupações e sugestões para a melhoria dos processos, resultados e serviços.

Desta forma, a publicação de conteúdos na intranet, bem como a divulgação de informações de programas e atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas do Instituto deverá ocorrer por intermédio ou monitoramento da Gerência de Relacionamento. O uso dos informativos das áreas deve se restringir às publicações de rotina e às ferramentas homologadas, como o *WorkPlace*, por exemplo.

4. Temporalidade

Responsável pela publicação	Temporalidade	Arquivo digital
GCC	Até 24 meses ou nova versão	SE Suite

O presente normativo necessariamente será revisado após a conclusão do processo de alteração do Estatuto do Postalís.

5. Anexos



Não se aplicam.

Visualize o arquivo no endereço abaixo

https://se.postalis.org.br/se/v56948/generic/gn_linkshare/linkshare.php?key=cE2Fy2bPWPh&cdisosystem=7