

Política de Comunicação

POL.GES-COM.IN.001

Título/Assunto	Política de Comunicação
Identificador	POL.GES-COM.IN.001
Revisão	01
Sigla e nome da unidade elaboradora	ASC – Assessoria de Comunicação
Sigla e nome da unidade aprovadora	DEX – Diretoria Executiva
Processo e/ou Subprocesso Vinculado	Gerir a Comunicação do Instituto
Distribuição	Postalis
Relação com outras normas	Estatuto Social; Código de Conduta e Ética; Programa de Integridade; Política de Gestão de Riscos Corporativos; Política de Privacidade e Proteção de Dados; Política de Relacionamento com os Participantes e Assistidos; Política de Recursos Humanos e Manual Normativo de Gestão de Documentos.
Regulamentação utilizada	- Leis Complementares nºs 108 e 109/2001; Lei Nº 13.709, de 14/08/2018 (LGPD); Resolução CNPC/MPS nº 32/2019.
Vigência e ato formal de aprovação	25/01/2022. Deliberação do Conselho Deliberativo nº 01.03.DEL/2022-0001 de 25/01/2022.
Ato Revogado	Política de Comunicação (POL.GES-COM.IN.001) Revisão 00.
Temporalidade	Indeterminada.
Alteração em relação à edição anterior	Alterações realizadas na numeração dos tópicos, além de melhorias redacionais, inclusão de termos e mecanismos para verificação das regras nos processos de patrocínio, publicidade e propaganda.

Sumário

1. Objetivos

4

2 de 10

2. Definições	4
3. Descrição	5
3.1.1. Público de interesse	5
3.1.2. Público primário	5
3.1.3. Público secundário	5
4. Atribuições	6
5. Produtos e Canais de Comunicação	7
6. Diretrizes	7
6.1. Comunicação na Crise e Gestão de Imagem	8
6.2. Comunicação Institucional	8
6.3. Comunicação Interna	9
7. Requisitos para execução da Política	9
8. Vedações	10
9. Temporalidade	Erro! Indicador não definido.
10. Anexos	10

1. Objetivos

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, garantida a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

O Postalís quer que esses públicos tenham livre acesso às informações sobre suas políticas, programas, serviços, produtos e iniciativas, nos termos da Resolução nº 32, de 04 de Dezembro 2019.

Esta política está em consonância com a Missão e o Planejamento Estratégico do Postalís, bem como com os 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 e, 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 e está em consonância com as demais políticas editadas até o momento pelo Instituto.

2. Definições

Entidade: Postalís – Instituto de Previdência Complementar.

Órgãos Estatutários: no âmbito do Postalís são considerados órgãos estatutários: o Conselho Deliberativo, o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva.

Participante: para fins desta política, entende-se como participante o empregado ativo na patrocinadora, empregado em gozo de benefícios em um dos planos e pensionistas.

Patrocinador: empresa ou grupo de empresas, a União, os Estados, o Distrito Federal, os Municípios, suas autarquias, fundações, sociedades de economia mista e outras entidades públicas que instituem, para seus empregados ou servidores, Plano de Benefícios de caráter previdenciário, administrado por uma Entidade Fechada de Previdência Complementar.

Assistido: participante de plano de benefícios ou seu beneficiário, em gozo de prestação continuada.

Beneficiário: dependente de participante ou pessoa por ele designada, inscrito no plano de benefícios nos termos do respectivo Regulamento, para fins de recebimento de benefícios.

Colaboradores: diretores, conselheiros, empregados, estagiários, jovens aprendizes, terceirizados e prestadores de serviço do Postalis.

BITRIX 24 – Plataforma digital corporativa utilizada pelo Postalis para divulgar informações institucionais e fomentar o relacionamento e a troca de informações entre as áreas de negócio/colaboradores.

Manual de Identidade Visual – Conjunto de orientações sobre o uso da marca, logomarca, tipografia e cores que são características institucionais da entidade.

Abrapp – Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

Previc – Superintendência Nacional de Previdência Complementar.

3. Descrição

3.1. Público de interesse

A comunicação deverá ser segmentada a partir do conhecimento das características em comum dos participantes, tais como: idade, sexo, categorias nos planos de benefícios, profissão/especialização e grau de instrução. A linguagem utilizada para as mensagens deverá ser adaptada e adequada para o público a que se destina.

3.2. Público primário

- Participantes, assistidos e beneficiários;
- Órgãos Estatutários;
- Colaboradores;
- Associações representativas de funcionários e sindicatos de trabalhadores dos Correios;
- Patrocinador.

3.3. Público secundário

- Imprensa;
- Abrapp;

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

4. Atribuições

- Sugerir e elaborar política de comunicação com o objetivo de melhorar a transparência e a imagem da instituição perante os públicos externo e interno;
- Propor ações de melhoria no relacionamento com os participantes, assistidos e beneficiários, em relação à comunicação com esses públicos.
- Propor ações para aprimorar o relacionamento com o(s) Patrocinador(es), especificamente quanto à comunicação.
- Dar transparência à comunicação quanto às 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 melhorias nas metodologias e processos para a efetiva implantação 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;
- 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 específicos, atendendo às expectativas dos participantes, assistidos e beneficiários, bem como das áreas técnicas da entidade.
- Propor ações de comunicação que visem à prevenção de danos à reputação da entidade (vide Programa de Integridade).
- Transmitir informações completas a respeito dos produtos e serviços oferecidos aos participantes, assistidos e beneficiários (vide Política de Relacionamento com o Participante).
- Realizar uma comunicação institucional clara, objetiva, tempestiva e transparente, em conformidade com a legislação vigente. (vide Política de Relacionamento com o Participante).

5. 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 fornecer e receber informações. A qualidade e a oportunidade da informação contribuem para a credibilidade de uma entidade.

O Postalís deve buscar permanentemente o uso de ferramentas de comunicação ágeis que têm como objetivo a divulgação efetiva das informações institucionais e de interesse dos seus públicos Primário e Secundário.

Os principais canais e produtos de comunicação do Postalís são:

- o **Site institucional** (portal eletrônico - www.postalis.org.br).
- as mensagens enviadas por **SMS**.
- as mensagens enviadas por **e-mail marketing**.
- as mensagens enviadas por **Whatsapp**.
- o **Made in Postalís** (interno).
- o **Canal Descomplica Postalís** (no YouTube).
- o programa **Universo Postalís** (portal de Educação Financeira e Previdenciária).
- o **Postalís em Números**.
- o **clipping** eletrônico **de notícias** (interno) do segmento previdenciário;
- os **impressos** institucionais (*foldres* e cartazes).
- os **eventos corporativos** (Dia do Aposentado/ Dia do Carteiro/ Aniversário do Postalís/ Eleições para conselheiros/ Posse de conselheiros/ Posse de membros da Diretoria Executiva).
- as **LIVEs** institucionais abertas aos participantes.

6. Diretrizes

Na divulgação de informações, o Postalís deve:

- empregar linguagem clara e acessível a cada público, com tempestividade, regularidade, confiabilidade e segurança.
- utilizar recursos didáticos, como: infográficos, tabelas e lâminas informativas, sempre que possível.
- priorizar o uso de plataformas digitais de comunicação.
- disponibilizar de forma ativa as informações de interesse dos participantes, assistidos e beneficiários, independentemente de solicitação.

- fornecer ao público informações precisas, claras, objetivas, completas e oportunas a respeito das políticas, programas, serviços, produtos e iniciativas da entidade.
- zelar pela transparência na gestão.
- fornecer informações em vários formatos, objetivando abranger todo o público-alvo do Instituto (Primário e Secundário).
- identificar e tratar as necessidades de comunicação no âmbito interno e externo.
- incentivar a adoção e a ampliação de canais de comunicação eficientes.

O Postalís deve ainda disponibilizar e manter atualizado seu portal eletrônico (site) na internet e endereço de correio eletrônico e, ao seu critério, outros canais de comunicação e atendimento, como redes sociais e aplicativos para dispositivos móveis. (vide Resolução CNPC 32/2019).

Os colaboradores do Postalís deverão observar as seguintes diretrizes:

- contribuir para que a entidade mantenha reputação sólida e confiável, consciente de sua responsabilidade social e institucional, perseguindo resultados de forma honesta, justa, ética, sustentável, legal e transparente, visando promover o bem estar social de seus participantes e beneficiários, buscando manter a perenidade dos planos de benefícios administrados (*vide Código de Ética e Conduta*).
- manter compromisso com a transparência por meio da publicação na página oficial do Instituto, na Internet, do maior número possível de informações, de forma regular, tempestiva e em linguagem clara e objetiva.
- manter o serviço de Acesso à Informação, por meio do qual, qualquer participante, assistido ou beneficiário dos planos administrados pela entidade pode solicitar acesso às informações produzidas e custodiadas pelo Instituto, ressalvados os casos de sigilo legalmente estabelecidos. (*vide Programa de Integridade*).

6.1. Comunicação na Crise e Gestão da 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 Assessoria de Comunicação é fundamental antes, durante e depois da ocorrência, para contribuir na limitação dos danos, mitigação dos riscos de imagem e para manter e/ou restaurar a confiança do público na entidade (risco de imagem).

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

6.2. Comunicação Institucional

A comunicação institucional exige uma padronização visual e gráfica, além de uma postura ética, a fim de consolidar a imagem da entidade.

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

Comunicação e em conformidade com o Manual Normativo de Identidade Visual, com o Manual Normativo de Produtos de Comunicação, com o Manual Normativo de Gestão de Documentos e com o Código de Conduta e Ética.

6.3. 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, a alterações de rotinas e dos processos. Seu principal propósito é a preservação de um diálogo aberto e cooperativo, mantendo os colaboradores informados sobre as 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 Assessoria de Comunicação. O uso dos informativos das áreas deve se restringir às publicações de rotina e à ferramenta homologada, como o *Bitrix24*, por exemplo.

7. Requisitos para execução da Política

- Missão, visão e valores bem definidos pela alta direção com base no planejamento estratégico.
- Profissionais especializados nas diversas áreas da Comunicação Social (Jornalismo/ Publicidade e Propaganda/ Relações Públicas) devidamente capacitados e com conhecimento específico em Previdência Complementar.
- Conhecimento dos normativos do Postalís, tais como: o Estatuto Social, o Regulamentos dos Planos, o Código de Conduta e Ética, o Programa de Integridade, as Políticas, além da legislação vigente.
- 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 todas as comunicações com o público alvo.
- Reconhecimento da alta direção sobre o papel da comunicação como instrumento estratégico para o sucesso do Instituto.
- O relacionamento do Postalís com seus colaboradores e com suas partes interessadas, bem como dos colaboradores entre si, deve ser baseado na comunicação responsável, no diálogo justo e paritário, na equidade das partes envolvidas e no respeito às diversidades de culturas, gênero, orientação sexual,

orientação religiosa, raça, idade ou habilidade física (vide Código de Conduta e Ética).

- O Postalís se compromete em buscar a constante melhoria no processo de comunicação com seus colaboradores, visando manter um sistema eficiente, dinâmico e permanente, usando os mecanismos de informação disponíveis, alinhados à política de comunicação da entidade (vide Política de Recursos Humanos).

8. Vedações

É vedado ao Postalís receber patrocínio ou patrocinar eventos ou ações promocionais de terceiros e divulgar publicidade/propaganda em seus produtos ou canais de comunicação.

Parágrafo único: a vedação acima não se aplica à divulgação de conteúdos de publicidade/propaganda proveniente(s) da(s) empresa(s) patrocinadora(s) ou de suas coligadas (ex: Postal Saúde).

Sem prejuízo de outras situações que vierem a ser estabelecidas em matéria disciplinar, é vedado aos colaboradores do Postalís:

- Divulgar informações que possam afetar a honra ou a imagem de qualquer colaborador ou do próprio Postalís sem a devida comprovação;
- Omitir, adulterar, falsificar, manipular ou divulgar, deliberadamente, dados, informações ou documentos que prejudiquem o Postalís, seu(s) patrocinador(es) ou os participantes e beneficiários;
- Manifestar-se, à imprensa ou à mídia em geral, em nome do Postalís, sobre assuntos relacionados à entidade, salvo se sua função assim o permitir ou com autorização expressa do dirigente estatutário competente; e
- Realizar gravações em áudio ou vídeo de atendimentos, processos, atividades e reuniões sem autorização.

9. Anexos

Não há.

