Política de Comunicação

RECIPREV SAÚDE RECIFE

Autarquia Municipal de Previdência e Asssistência à Saúde dos Sservidores

Diretoria Executiva

Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho
Diretor-Presidente da AMPASS

Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.
Vice Diretor-Presidente da AMPASS

Andreson Carlos Gomes de Oliveira
Gerente-Geral de Investimentos

Joaquim José Cordeiro Pessoa Pinto
Gerente de Previdência

Maria Luiza Brandão Ramos Paiva
Gerente de Processsos Previdenciários

Fernanda de Carvalho Albuquerque
Gerente do Saúde Recife

Élcio Ricardo Leite Guimarães
Gerente Administrativo e Financeiro

Coordenação

Aryen Apoena Moreira Mendes
Assessora de Comunicação

Apoio Técnico

Beatriz Sales dos Santos Alves
Colaboradora da Assessoria
de Comunicação

1º Edição - Junho/2024

Introdução

As transformações socioeconômicas, políticas e tecnológicas que vêm acontecendo no Brasil desde o final do século XX, afetaram diretamente a comunicação como um todo. Para se adequar às mudanças impostas por essas transformações, as instituições públicas estão realocando funções e reavaliando constantemente os métodos de gestão utilizados através dos seus planejamentos estratégicos.

A comunicação na esfera pública já é considerada como atividade estratégica e instrumento de construção da cidadania, indispensáveis para o alcance das metas e a obtenção de resultados positivos na relação com a sociedade. Como forma de atender a um dos objetivos do Planejamento Estratégico 2020-2024 da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde do Servidores (Ampass) e regulamentar a comunicação da Autarquia, foi elaborada esta Política de Comunicação, que contém diretrizes sistematizadas e planejadas capazes de orientar e de responder às demandas dos públicos interno e externo. Este documento é a base da comunicação da Ampass, onde estarão definidos públicos estratégicos, propostas, diretrizes, processos, fluxos e ações, consolidado posteriormente como plano de trabalho, com o devido acompanhamento e mensuração dos resultados.

Estar atento às mudanças, produzir conteúdos com diferentes linguagens, para diferentes públicos, manter um bom relacionamento com as partes, são ações desafiadoras e urgentes para a consolidação da dimensão estratégica da comunicação.

1. OBJETIVO

O objetivo é criar uma identidade para a comunicação da Ampass, orientando o relacionamento com seus públicos de interesses, princípios, ações e procedimentos de comunicação institucional, além de definir um processo de comunicação de parceria com outras instituições a fim de alcançar os melhores s desempenhos na área previdenciária e de assistência à saúde e aperfeiçoar os métodos adotados pela Autarquia. Pretende-se ainda, a criação de uma cultura de comunicação e a consolidação de um processo participativo e estratégico para fortalecer a identidade institucional da Ampass.

2. CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

De modo geral, a comunicação é definida como o processo de propagar informações, quando uma pessoa entra em contato com outra por meio de ideias, fatos, pensamentos ou comportamentos, e, geralmente, espera-se uma resposta, seja uma opinião, atitude ou comportamento. O processo de comunicação envolve o emissor, o receptor, a mensagem, a codificação e o feedback. O emissor é o responsável por enviar a mensagem, que é a informação, ao receptor, que a recebe. A codificação é a forma que a mensagem será passada, e o feedback é o retorno do que se comunicou.

2.1 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Entende-se que comunicação interna é uma estratégia utilizada nas organizações para estabelecer canais que possibilitem o relacionamento com o seu público interno e tem o papel de tornar comum a mensagem destinada aos seus colaboradores, com o propósito de motivar, estimular, promover agentes e difundir os ideais da instituição.

2.2 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

É toda comunicação direcionada aos públicos externos de interesse da instituição. Esse tipo de comunicação está relacionada a imagem que a empresa quer passar a esses públicos, difundindo sua missão, visão e valores. Atividades de assessoria de imprensa, publicidade e marketing são utilizadas de forma integrada, divulgando ações, projetos e interesses da organização.

2.3 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Entende-se como comunicação institucional o processo que objetiva estabelecer as estratégias, orientar os relacionamentos com os públicos de interesse, tanto interno quanto externo, e coordenar a elaboração de produtos de comunicação com vistas a fortalecer a imagem e a reputação institucional, articulando diferentes meios e mecanismos para promover o exercício da cidadania, o acesso aos serviços e às informações de interesse público, o cumprimento dos objetivos organizacionais da Ampass e as premissas da transparência pública.

3. MISSÃO E VISÃO DA AMPASS

Missão: Garantir previdência e assistência à saúde aos servidores do Município do Recife com ações sustentáveis e integradas.

Visão: Ser reconhecida nacionalmente pela excelência e transparência na gestão do sistema previdenciário e de assistência à saúde dos servidores.

4. PÚBLICO-ALVO DA AMPASS

PÚBLICO INTERNO: Servidores públicos da Prefeitura da Cidade do Recife (PCR) cedidos à Autarquia, funcionários em cargo comissionados, terceirizados, estagiários e conselheiros dos Órgãos Colegiados.

PÚBLICO EXTERNO: Aposentados e pensionistas, beneficiários do Saúde Recife, Servidores da PCR, fornecedores, órgãos de controles do Governo, prestadores de serviços e outras instituições da área previdenciária e de assistência à saúde e mídia.

5. DIRETRIZES

As ações de Comunicação Social deverão obedecer às seguintes diretrizes:

a) Melhorar e/ou criar canais de diálogo e interatividade com os públicos da Ampass adotando novas linguagens e formatos, sempre que necessário;
b) Buscar a conscientização do público interno no cumprimento do

do disposto nos demais manuais e normativos da Ampass;
c) Promover o envolvimento das diferentes áreas e atores na disseminação de processos de comunicação, potencializando seu alcance;
d) Orientar o planejamento das estratégias de comunicação da Ampass em relação ao alcance das metas;
e) Buscar a viabilização das condições para que, em situações de risco, a Comunicação participe ativamente da condução para o seu enfrentamento;
f) Avaliar continuadamente seus resultados, com definição de indicadores e realização de pesquisas;
g) Adotar medidas que visem a diversificação dos veículos de comunicação, se necessárias, tais como sites institucionais, publicações impressas e digitais, considerando as peculiaridades de cada unidade;
h) Contribuir para o fortalecimento da imagem institucional perante a sociedade e públicos de interesse, internos ou externos.
i) Utilizar instrumentos variados de divulgação para atingir os diversos setores da sociedade, adequando a linguagem às especificidades de cada público e de cada meio;
j) Oferecer amplo conhecimento à sociedade sobre a atuação estratégica da Ampass;
k) Divulgar iniciativas, ações e serviços à disposição dos segurados e beneficiários de forma sistemática, em linguagem acessível e didática;
l) Auxiliar na promoção e manutenção de um clima organizacional agradável e propício ao bom desenvolvimento das atividades da Ampass.

6. ESTRUTURA

A Assessoria de Comunicação (Ascom) da Ampass é constituída por um(a) servidor(a) com formação em comunicação social e uma

funcionária de apoio, de preferência, com formação na área de comunicação e afins. A Ascom é vinculada à Presidência da Autarquia. Esta Política de Comunicação Social será implementada pela Ascom, a qual é responsável por coordenar as atividades desenvolvidas na Autarquia.

6.1 Atuação da ASCOM

Compete à ASCOM planejar, coordenar e supervisionar o desenvolvimento das atividades de comunicação social e de imprensa da Ampass, bem como exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Diretoria-Executiva, nas áreas de Relações com a Imprensa, de Comunicação Integrada e de Relações Públicas.

No que se refere a Relações com a Imprensa, essa área responde pelo acompanhamento qualitativo das notícias, mídias sociais e dos assuntos de interesse da Autarquia e do setor previdenciário, mantendo informados à Diretoria-Executiva, gerentes, gestores, chefes de divisão e todos os servidores e colaboradores. Sua atuação envolve também a realização de atendimento às demandas por informação provenientes de veículos de imprensa e pela sociedade nas mídias sociais, o treinamento e o acompanhamento de porta-vozes para contatos com a imprensa e a elaboração e execução de estratégias de divulgação de assuntos relevantes à Autarquia, ao segurado e aos cidadãos, de forma geral.

A parte da Comunicação Integrada é em relação às ações de comunicação destinadas ao público interno e externo, incluindo a realização de campanhas, a divulgação e cobertura de eventos e a produção de conteúdo para páginas eletrônicas. Faz-se também a proposição e editoração de conteúdo gráfico para publicações, pela criação de identidade visual para produtos e campanhas e pela gestão do portal e rede social.

Quanto a Relações Públicas, compete a essa área o planejamento, a gestão, a organização, a promoção e o acompanhamento de eventos da Autarquia (internos e externos).

7. TIPOS DE COMUNICAÇÃO DA AMPASS

7.1 INTERNA

SEI!: o Sistema Eletrônico de Informações é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo promover a eficiência administrativa. É uma plataforma digital que possui diversas funcionalidades, engloba inúmeros serviços e permite o desenvolvimento de processos e o envio e recebimento de documentos eletrônicos de maneira prática e fácil para os usuários.

QUADROS INFORMATIVOS: são quadros fixados nas paredes da Autarquia, em pontos estratégicos, utilizados para divulgação de ações, avisos, comunicados importantes, aniversariantes do mês. Este meio serve tanto para os colaboradores como para os beneficiários e visitantes.

REDE DE TELEFONIA: a comunicação sonora interna é realizada por meio do sistema de ramais, que integra todas as salas dos diversos setores da Ampass, facilitando a comunicação interna e possibilitando a transferência e ligações externas conforme manual de telefonia no Anexo 2.

REUNIÕES: são encontros entre diretores, gerentes, gestores, chefes de divisão, funcionários e terceirizados de diferentes setores ou entre funcionários de um único

setor. Nelas são tratados assuntos a respeito da própria organização, dos segurados/beneficiários, das ações estratégicas a serem realizadas, de informações organizacionais, de datas comemorativas, entre outras. Essas reuniões são previamente agendadas, e informadas aos envolvidos, realizadas presencialmente na sala de reuniões ou auditório da Autarquia ou virtualmente, podendo gerar ata, caso a chefia ache necessário.

E-MAIL CORPORATIVO: é um e-mail do domínio @recife.pe.gov.br, e por meio dele pode-se agendar reuniões virtuais pelo Google Meet, receber informações importantes, enviar documentações oficiais, além de divulgar as novidades da instituição.

GRUPO EM APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS: são plataformas online que reúnem os colaboradores da instituição e também os gestores, possibilitando o compartilhamento de informações e um contato mais rápido, direto, prático e dinâmico, com feedbacks mais ágeis. Servem para otimizar fluxos de trabalho e reuniões.

7.2 EXTERNA

OFÍCIO: é um documento que, em geral, tem como objetivo solicitar, comunicar, reivindicar ou notificar de maneira formal sobre um determinado assunto o público externo. Serve como registro e controle das notificações enviadas, devendo ser enviado apenas pela Diretoria-Executiva, em papel timbrado, conforme modelo do Anexo 3.

WEBSITE: Lançado no final de 2017, o Portal da AMPASS, acessado pelo endereço eletrônico: www.reciprev.recife.pe.gov.br, é uma das fortes estratégias de comunicação externa adotada. Nele, os beneficiários são informados das ações, projetos e dos

compromissos da Autarquia. Conta com 7 seções: Quem somos, Previdência, Saúde Recife, Governança, Investimentos, Orgãos Colegiados e Comunicação.

REDE SOCIAL: a Ampass tem uma conta no Instagram, que é uma rede social gratuita para compartilhamento de fotos e vídeos, com o objetivo de gerar engajamento para a Autarquia. Nela deverão ser divulgadas, de forma instantâneas ou produzidas, os principais acontecimentos do dia-a-dia de trabalho.

CALL CENTER SAÚDE RECIFE: as ações de Call Center são realizadas pela prestadora de serviço contratada para gerenciar o Saúde Recife. São responsáveis por informações referentes a autorizações de exames e procedimentos, rede médica credenciada, bem como dúvidas, reclamações e pedidos sobre o sistema de saúde.

OUVIDORIA: é um canal de relacionamento que atende as demandas do público em geral, onde um(a) interlocutor(a) da Ampass, devidamente capacitado(a), recebe a demanda através da Ouvidoria-Geral da PCR. Após a busca pela resposta, faz-se a análise e é dado o devido tratamento para todos os tipos de manifestações dos cidadãos e servidores públicos quanto aos serviços prestados pela Autarquia, o que contribui para a aproximação com seus públicos de maneira respeitosa.

EVENTO DE ACOLHIMENTO: tem como objetivo receber os servidores efetivos do Município do Recife em processo final de aposentadoria, tirar dúvidas e esclarecer os direitos previdenciários dos segurados. Até o início da Pandemia do Coronavírus, em março de 2020, o evento era realizado mensalmente na sede da Autarquia.

MÍDIA: o rádio, a televisão e matérias publicadas em jornais impressos e on-line tem por objetivo divulgar, por exemplo, as boas práticas, certificações e campanhas da Autarquia, fortalecendo as ações e comunicados de interesse dos segurados/beneficiários.

OFFSITE: são encontros planejados entre membros da Ampass que acontecem fora do ambiente de trabalho.

8. FLUXO DE COMUNICAÇÃO

8.1 COMUNICAÇÃO INTERNA

O relacionamento com o público interno deve estar baseado nos valores da ética, transparência e respeito, a fim de contribuir positivamente para o desenvolvimento pessoal e profissional e para o alcance dos objetivos e metas da instituição. A comunicação interna deve estimular a circulação de informações qualificadas, incentivar o comprometimento dos públicos com os objetivos institucionais, consolidar a cultura organizacional e favorecer a criação de um clima organizacional saudável e produtivo. É fundamental que seja utilizado o método de linguagem simples para que a comunicação seja clara, acessível e compreensível para todos.

8.2 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

É a atividade desempenhada por um(a) jornalista, o qual fará o gerenciamento da relação da Ampass com os veículos de comunicação. Tem como atribuição fornecer informações, elaborar e distribuir pautas, atender aos jornalistas em suas demandas por informações novas ou esclarecimentos relacionados à Ampass, em conjunto com o Gabinete de Imprensa da PCR. É responsável pela redação de textos jornalísticos para publicação no site da Autarquia, envio das peças jornalísticas ao Gabinete de Imprensa e acompanhamento do assessorado nos eventos em que haja presença da mídia. Deve-se cultivar uma relação de proximidade e parceria com os veículos e profissionais de comunicação, atuando de forma estratégica, prezando pela transparência, cordialidade e eficiência. Deve apurar dados, adequar as informações para a linguagem jornalística e se responsabilizar pelos registros fotográficos e pelas imagens utilizadas nas publicações.

8.3 RELAÇÃO COM O GABINETE DE IMPRENSA DA PCR

Deve ser orientado pelo profissionalismo e pelas mesmas diretrizes que pautam o relacionamento com a imprensa. Deve-se manter sempre atualizado o contato com a assessoria da Secretaria a qual a Ampass é vinculada.

8.4 COMUNICAÇÃO DIGITAL

A comunicação digital visa facilitar ao segurado/beneficiário o acesso e a compreensão de informações nos ambientes digitais, independentemente da

forma ou dispositivo de conexão. Exige planejamento, definição do objetivo, dos públicos a serem alcançados, dos temas e a adequação de conteúdos e linguagem das mensagens. No contexto da comunicação digital, as mídias sociais possuem papel fundamental, pois possibilitam a interação direta e a multiplicação das mensagens entre os integrantes dos grupos de interesse. Devem privilegiar o diálogo e respeitar a divergência de ideias e opiniões. É preciso conhecer as potencialidades e os riscos de cada uma dessas mídias e definir posturas alinhadas com sua cultura e a das organizações. É recomendável também a criação de um código de conduta para as mídias sociais, voltado para o público interno, com orientações sobre inserção e formas de manifestações dos servidores quando representam ou falam em nome das instituições.

8.5 ORGANIZAÇÃO E REALIZAÇÃO DE EVENTOS

Eventos são acontecimentos estrategicamente planejados para informar e mobilizar públicos de interesse da organização. O objetivo central é aproximar a organização e seus públicos, estreitando vínculos e qualificando o relacionamento. A organização de um evento está articulada às estratégias dos planos de comunicação e compreende as etapas de planejamento, execução e avaliação. Deve ser coordenado pela Assessoria de Comunicação juntamente com o setor demandante do evento. A organização e realização de eventos pressupõe: dar apoio ao trabalho das comissões organizadoras, quando instituídas; elaborar o orçamento; administrar os contratos; planejar a infraestrutura (acompanhamento da montagem e desmontagem); coordenar os processos de divulgação, programação visual, credenciamento, atendimento a participantes, receptivo e certificação; organizar o cerimonial, expedir convites e confirmar presenças; e mensurar os resultados.

8.6 CAMPANHAS DE PROVA DE VIDA

Deve ser feita anualmente uma campanha para a realização da comprovação anual de vida dos aposentados e pensionistas da Prefeitura do Recife. O segurado deverá comparecer a qualquer agência do Bradesco, no mês do seu aniversário, preferencialmente entres os dias 11 e 25, durante o horário de funcionamento da referida instituição bancária, portando documento de identidade oficial com foto e CPF. Deve-se fazer matéria, banner e folder para disponibilizá-los no website da Autarquia, bem como aviso em contracheque.

8.7 GESTÃO DE RISCOS E CRISES

Administração de medidas com o objetivo de antecipar, prevenir e minimizar situações que podem se transformar em ameaças à reputação da instituição. Crise é o acontecimento que, pelo seu potencial explosivo ou inesperado, tem o poder de desestabilizar e causar impactos negativos à organização. A gestão de crise exige a aplicação de um conjunto de medidas, fundamentadas em decisões da alta administração da instituição, assessorada pela área de comunicação. Embora a gestão de crise seja atribuição dos dirigentes máximos da Ampass, o setor de comunicação tem papel fundamental na preservação da imagem e da reputação da Ampass, atuando na identificação de riscos e ameaças, na construção e implementação de medidas preventivas, ao lado da alta gestão, de maneira a preservar a estabilidade institucional. Recomenda-se a constituição de comitês de gestão de crise e a definição de porta-vozes, evitando desencontros de informações e discursos. É essencial que o porta-voz transmita credibilidade e confiança, prezando pela transparência e veracidade dos fatos.

8.8 PORTA-VOZES

É a pessoa que fala em nome da instituição. São porta-vozes da Ampass: o Presidente, Vice-Presidente e os gerentes de investimentos, previdência e do Saúde Recife, cada um em sua especialidade.
Os servidores e colaboradores da Ampass não estão autorizados a representá-la nem a emitir opinião em eventos, entrevistas ou matérias jornalísticas que não sejam relacionados com o seu trabalho, a menos que previamente autorizados.

8.9 GESTÃO DA MARCA E DA IDENTIDADE VISUAL

Uso e aplicação adequados da marca e da identidade visual da AMPASS, observando seus respectivos manuais de aplicação, bem como as normas vigentes da Prefeitura do Recife. A Ascom deve elaborar Manual de Comunicação Visual e acompanhar o cumprimento de suas orientações, objetivando manter a identidade e marcas institucionais em todas as manifestações (materiais impressos ou eletrônicos, identificação das unidades, vídeos, folders, publicações, banners, placas, cartazes, estandes, sites, portais eletrônicos e outras peças).

8.10 COMPLIANCE

O Programa de Compliance e Boas Práticas de Governança da Ampass oferece diretrizes básicas para a orientação, supervisão e acompanhamento da atuação da Autarquia, com o objetivo de auxiliar na melhoria da sua gestão, por meio do aprimoramento do controle dos ativos e passivos e de uma maior transparência no relacionamento destes com os segurados e as partes relacionadas.

8.11 COMUNICAÇÃO PARA RESULTADOS

A comunicação, como área estratégica, deve atuar para a obtenção de resultados, conforme os objetivos institucionais, e seu desempenho deve ser mensurado e avaliado periodicamente. Para isso, deverão ser apontados indicadores e metodologias para analisar a eficácia das estratégias, as metas projetadas e os instrumentos usados para alcançar os resultados pretendidos no planejamento das ações.

8.12 PUBLICIDADE

A área de comunicação é responsável pela divulgação de ações e atos da Ampass em âmbito interno. Quando houver necessidade de divulgação externa, deve-se fazer contato com o setor de publicidade do Gabinete de Imprensa da PCR.

8.13 TEMAS SENSÍVEIS

Temas sensíveis estão relacionados a assuntos ou questões presentes na agenda pública referentes à previdência ou à assistência à saúde, que por seus desdobramentos, podem afetar a imagem e a reputação da Ampass. É necessário que seja feito o monitoramento na imprensa e nas mídias digitais para que não se transformem em crises institucionais. No caso de identificação de temas sensíveis ligados à Ampass, caberá à assessoria de comunicação propor estratégias de encaminhamento das questões em consonância com outros setores que detenham a informação.

8.14 OUVIDORIA

As demandas serão recebidas pela Ouvidoria-Geral da PCR e repassadas para o(a) interlocutor(a) da Autarquia, devidamente qualificado. A mensagem deve ser encaminhada, via e-mail corporativo, para o setor responsável pelo

assunto. O prazo para resposta ao manifestante é de 10 dias, conforme determina o DECRETO Nº 28.555, de 28 de Janeiro de 2015, nos termos do art.2º, §3º. Em caso de não conseguir respostas completas, deve-se informar as parciais do andamento da manifestação. Caso não seja possível uma resposta dentro do prazo previsto, faz-se necessário dizer os motivos da demora, para que a Ouvidoria-Geral dê ciência ao cidadão do andamento e compromisso da gestão no atendimento à população.

9. GESTÃO DA POLÍTICA

A gestão da Política de Comunicação será coordenada pelo Comitê de Governança, Riscos, Controles e Comunicações (CGRCC) da Ampass, integrado pelo Presidente, Vice-Presidente, dois membros da Unidade de Controle interno, o(a) assessor(a) de comunicação e dois representantes eleitos pela presidência da Autarquia. Ficará a cargo do CGRCC a definição das diretrizes e etapas do processo de construção do plano de ação para que seja internalizada esta Política. É também responsabilidade do Comitê coordenar a execução da Política de Comunicação e, quando necessário, determinar as revisões.

10. RECURSOS PARA A COMUNICAÇÃO

Faz-se necessário a criação de um setor oficial de Comunicação e que disponha de infraestrutura tecnológica e material, de recursos orçamentários e de pessoal para atender as demandas e cumprir com as orientações desta Política de Comunicação. Recomenda-se também que as funções de gestão sejam exercidas, preferencialmente, por profissionais de comunicação ou com competências específicas da área.

As ações de capacitação são parte importante do processo de execução e avaliação desta política. Recomenda-se que o setor de comunicação planeje e promova a capacitação e qualificação dos seus servidores representantes (porta-voz), de modo a favorecer a troca de experiências, a atualização, a padronização de posturas, a gestão de processos e a incorporação dos novos conhecimentos tecnológicos.

11. RESPONSABILIDADES

Ao público interno da Ampass cabe a promoção de ações de internalização, implementação e consolidação da Política de Comunicação.
Sobre o processo permanente de comunicação, os membros da Diretoria-

Executiva devem garantir e estimular a livre circulação de informações em suas respectivas gerências, para que todos - conselheiros dos órgãos colegiados, servidores, comissionados e terceirizados - estejam permanente e suficientemente informados. O trabalho deve ser compartilhado com gestores e chefes de divisão e contar com o compromisso dos dirigentes máximos da Ampass na implementação desta Política. A assessoria de comunicação da Ampass deve atuar de modo a garantir um processo comunicacional fluido, eficiente, organizado e planejado, fazer cumprir esta Política de Comunicação e propor ferramentas para estimular o relacionamento com seus públicos. São responsáveis pela criação de uma cultura de comunicação e sensibilização do papel de todos servidores e colaboradores na formação da imagem e da reputação da Ampass.

11. IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A implementação desta Política de Comunicação deverá ocorrer mediante a elaboração do Plano de Comunicação, coordenado e orientado pelo Comitê de Governança, Riscos, Controles e Comunicações (CGRCC). Podem ser produzidos também, manuais, como documentos complementares que guiam para uma execução eficiente e eficaz de processos específicos de comunicação como a participação do porta-voz da Autarquia nas mídias sociais e imprensa, redação para CI's e Ofícios e outros.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Política de Comunicação da Ampass visa estabelecer as diretrizes para as ações de comunicação interna e externa da Autarquia. O documento é alinhado ao Planejamento Estratégico 2020-2024 da Ampass, com o objetivo de criar uma identidade comunicacional forte e promover uma cultura de comunicação participativa e estratégica entre as partes interessadas.

A estruturação da Assessoria de Comunicação (Ascom) é essencial para elaborar e coordenar essa política, pois abrange áreas como relações com a imprensa, comunicação integrada e relações públicas.

A política também aborda a gestão da marca e da identidade visual, a comunicação para resultados, a publicidade, os temas sensíveis e a ouvidoria, destacando a importância de uma comunicação transparente, ética e respeitosa. A implementação é realizada através de um Plano de Comunicação, que é a parte operacional da política, ambas, organizadas pela Ascom, com supervisão da Presidência e da Unidade de Controle Interno.

Assim, é fundamental que todas as diretrizes sejam divulgadas e seguidas por todos os envolvidos, assegurando a aplicação e a aderência ao modelo de gestão proposto. Dessa forma, a Ampass reafirma seu compromisso com uma comunicação eficiente e inclusiva, capaz de fortalecer os laços com os seus diversos públicos e contribuir para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

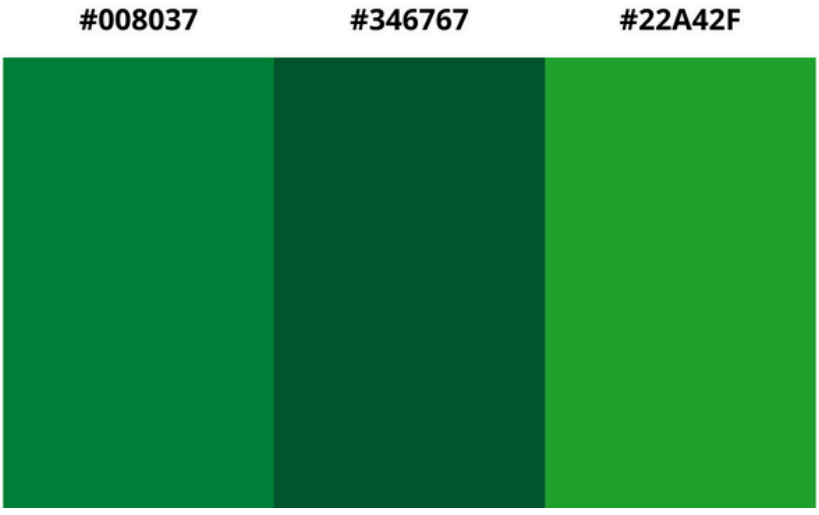
ANEXO 1

Logo oficial

RECI SAÚDE PREV RECIFE

Marca d'agua oficial

Paleta de cores oficial



Assinatura Padrão do E-mail

Nome e sobrenome

Cargo/setor

Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores - AMPASS
Av. Manoel Borba 488, CEP: 50070-000, Boa Vista, Recife – PE
Contato do setor

RECIFE SAÚDE
PREV RECIFE

www.reciprev.recife.gov.pe.br

ANEXO 02

Guia rápido do usuário do novo telefone Attimo

Realizar chamadas	
Chamadas Ramal x Ramal	Número do Ramal + OK/DISCAR
Chamadas Fixo local	0 + Número Fixo + OK/DISCAR
Chamadas Fixo DDD	0 + 0 + DDD + Número Fixo + OK/DISCAR
Chamadas Celular local	0 + Número Celular + OK/DISCAR
Chamadas Celular DDD	0 + 0 + DDD + Número Celular + OK/DISCAR
Chamadas 0800	0 + Número 0800
Chamadas Tridígito	0 + Número Tridigito

Transferência
Durante a chamada, o usuário pressiona o botão Transfer no menu de funções ou a tecla de transferência, digite o número desejado, para concluir a transferência pressione botão Transfer novamente.

Captura de Chamadas
Para a realizar uma captura de chamada, quando um telefone de um membro do grupo estiver tocando digitamos o prefixo *08 para capturar a chamada do membro.

Ícones do Teclado	
	Rediscagem
	Alto-falante
	Microfone mudo
	Abaixar volume
	Aumentar volume
	Aparelho Portatil

Ícones do Visor	
	Histórico de Chamadas
	Contatos
	Mensagem de voz
	Não pertube desativado
	Não pertube ativado
	Modo Alto Falante
	Modo Fone de Ouvido
	Modo Monone

ANEXO 03

Modelo de Ofício para inclusão no SEI!

RECIFE SAÚDE PREV RECIFE

Recife, 10 de Julho de 2023.
Ofício nº xx/2023-DP

Excelentíssimo Senhor
NOME TODO MAIÚSCULO
M. D. Secretário de Governo e Participação Social
Prefeitura do Recife

Assunto: Novo modelo de Ofício

Sr. Secretário,

Texto corrido.

Atenciosamente,

Nome Completo Aqui
Cargo/Função

Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores – Ampass
Av. Manoel Borba 488, CEP:50070-000, Boa Vista, Recife – PE
Contato: (81) 3355-1650 / 3355-1601
Site: www.reciprev.recife.pe.gov.br