

# **POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

---

**Estabelece o tratamento e a  
veiculação da informação  
organizacional**

**2.6.0.POL.1.001**

**Aprovada em 19/10/2017**

**VALEC**

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 2 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

**Resumo**

A Política de Comunicação Organizacional tem o objetivo de estabelecer o tratamento e a veiculação da informação destinada ao público interno e externo, por meio da definição das diretrizes, fundamentos éticos e ações de comunicação da Empresa.

**Palavras-chave:** Comunicação. Divulgação.

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 3 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

**Sumário**

1	Objetivo .....	4
2	Aplicação .....	4
3	Referências .....	4
4	Definições .....	4
5	Diretrizes Gerais .....	5
6	Comunicação Organizacional .....	6
7	Publicação Legal .....	8
8	Assessoria Parlamentar .....	8
9	Eventos .....	8
10	Comunicação e Gestão de Crises .....	8
11	Atualização da Política de Comunicação .....	9
12	Vigência .....	9

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 4 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

## 1 OBJETIVO

Estabelecer o tratamento e a veiculação da informação adequada à direção, às unidades organizacionais, aos empregados e colaboradores, e aos demais públicos interessados conforme a missão, os objetivos e os valores da Empresa, mediante ações de comunicação interna e externa.

## 2 APLICAÇÃO

A Política de Comunicação Organizacional é aplicável a toda a Empresa.

## 3 REFERÊNCIAS

Portaria TCU nº 163, de 3 de abril de 2009 – dispõe sobre as ações de divulgação interna no Tribunal de Contas da União

Resolução de Diretoria da Valec nº 003 de 19 de outubro de 2012 – dispõe sobre o uso do Manual de Identidade Visual

Regimento Interno da Valec, aprovado em 19 de janeiro de 2017.

## 4 DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **assessoria de comunicação:** atividade que estabelece ligação entre entidade (indivíduo ou instituição) e o público (a sociedade exposta à mídia), ou seja, é a administração da informação;
- b) **comunicação:** ação de transmitir uma mensagem e receber outra mensagem como resposta;
- c) **comunicação organizacional:** processo que ocorre no contexto de uma organização composta por todas as formas de comunicação institucional, ou seja, a comunicação interna, a comunicação administrativa e a comunicação mercadológica;
- d) **comunicação institucional:** processo que visa divulgar informações aos públicos de interesse sobre os objetivos, práticas, as políticas e ações institucionais da organização, com o intuito de construir, manter e melhorar a imagem da empresa perante a sociedade, os consumidores e os investidores;
- e) **comunicação administrativa:** processo que ocorre no âmbito das funções administrativas com a finalidade de repassar dados (regras, portarias, diretrizes, relatórios etc.) para os demais setores por meio dos fluxos formais (canais oficiais da empresa) e informais;
- f) **comunicação mercadológica:** processo que tem o objetivo de vender ou melhorar a imagem dos produtos ou serviços da corporação;
- g) **comunicação interna:** processo voltado ao público interno (empregados e colaboradores da empresa) para a disseminação e difusão dos atos administrativos, estímulo ao diálogo, ao intercâmbio de informações e experiências profissionais; por meio de ferramentas da comunicação institucional e, até da comunicação mercadológica;
- h) **gerenciamento de crise:** atividade que visa minimizar, reduzir ou se possível eliminar os impactos causados por adversidades;

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 5 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

- i) **intranet:** rede de computadores privada que só pode ser acessada pelos utilizadores ou empregados da empresa;
- j) **unidade organizacional:** parte da estrutura da empresa detentora de conhecimento especializado dos aspectos do trabalho.

## 5 DIRETRIZES GERAIS

A Política de Comunicação Organizacional preconiza a difusão de conteúdos de interesse da Empresa e o aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho. Sua execução e preservação estão delegadas a uma unidade organizacional específica que atua considerando sempre os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Cabe a esta unidade organizacional o planejamento da estratégia de comunicação, a seleção de conteúdos, de meios e ferramentas de comunicação além da periodicidade mais apropriada ao exercício de suas atividades.

Aliada à estratégia da Empresa, esta unidade organizacional deverá nortear os melhores caminhos para a execução de ações integradas de comunicação em uma linguagem comum para as diversas atividades e programas que envolvam todos os tipos de comunicação organizacional (institucional, interna, administrativa e mercadológica).

Todas as unidades da Empresa devem considerar a comunicação organizacional no desenvolvimento de suas ações e atender as demandas de informações com presteza.

É responsabilidade de todos que trabalham na Empresa zelarem pela boa imagem da entidade e cuidar para que os processos de comunicação estejam alinhados aos objetivos institucionais.

### 5.1 Fundamentos éticos

A Política de Comunicação Organizacional rege-se pelas seguintes premissas:

- a) vinculação das ações de comunicação às diretrizes estratégicas da Empresa;
- b) disseminação de informações de forma periódica, tempestiva e transparente;
- c) execução de ações de promoção de produtos e serviços para estimular o comprometimento com as metas da Empresa; e
- d) definição e implementação de estratégias de comunicação voltadas para o fomento da postura ética em conformidade com as orientações do Governo Federal e da Empresa.

### 5.2 Ações de Comunicação

As ações de comunicação deverão:

- a) promover o respeito à Constituição Federal e às leis;
- b) promover a imagem institucional da Empresa perante seus diversos públicos;
- c) divulgar iniciativas, ações e serviços à disposição do cidadão de forma sistemática, em linguagem acessível e didática;
- d) oferecer amplo conhecimento à sociedade sobre a atuação estratégica da Empresa na gestão, qualificação e oferta dos serviços de construção e exploração de infraestrutura ferroviária;

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 6 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

- e) utilizar instrumentos variados de divulgação para atingir os diversos setores da sociedade, adequando a linguagem às especificidades de cada público e de cada meio;
- f) observar as orientações para redação de correspondências oficiais e do Manual de Identidade Visual da Empresa;
- g) divulgar ações vinculadas ao exercício das funções institucionais da Empresa;
- h) capacitar empregados para o aperfeiçoamento das aptidões relacionadas à comunicação social;
- i) avaliar continuamente os resultados com a utilização de indicadores de desempenho.
- j) identificar os riscos e oportunidades das atividades de comunicação, avaliando os impactos potenciais sobre os públicos de interesse, inclusive no planejamento de novas iniciativas, de acordo com a Política de Gestão de Riscos em vigor;
- k) racionalizar e melhorar o fluxo de comunicação interna e o clima organizacional;
- l) promover a integração dos colaboradores por meio de campanhas institucionais;
- m) promover a articulação dos interesses da Empresa junto a outros órgãos públicos, nos níveis executivo, legislativo e judiciário; e
- n) promover o relacionamento de comunicação entre as demais unidades organizacionais da Empresa, mantendo um canal aberto para troca de informações.

## 6 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

As informações, inclusive perfis em mídias sociais, serão exclusivamente criadas, produzidas, editadas, distribuídas e/ou divulgadas pela unidade organizacional de comunicação da Empresa.

Notícias, comunicados e instruções, de interesse das demais unidades organizacionais devem ser encaminhados à unidade organizacional de comunicação, a qual prestará assistência ao interessado nos aspectos de padronização de relevância para a Empresa.

Todo conteúdo produzido ou divulgado pela Empresa a ser disponibilizado nas mídias tradicionais (impresso, rádio, televisão), na *internet*, na *intranet*, nos murais da Empresa, ou em qualquer outro veículo de divulgação será supervisionado pela unidade organizacional de comunicação.

### 6.1 Veiculação de Informações

Toda solicitação para a unidade organizacional de comunicação, dentro da estrutura formal da cadeia de comando da Empresa, se dará de forma eletrônica.

A linha editorial e a estrutura das comunicações obedecem às políticas e diretrizes da Empresa.

A unidade organizacional de comunicação avaliará, em cada caso, e em conjunto com a unidade organizacional interessada, a estratégia mais adequada para divulgação das publicações produzidas.

Toda elaboração de comunicado eletrônico/físico observará as regras de identidade visual da Empresa e as orientações da área de comunicação.

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 7 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

Em função da estratégia concebida para o alcance da informação pelo público-alvo desejado, a unidade organizacional de comunicação empregará um ou mais meios de comunicação existentes na Empresa.

## 6.2 Meios de Divulgação

A disseminação da informação será realizada com formato, mídia e linguagem adequados aos diferentes públicos, podendo utilizar os seguintes meios:

- a) **correio eletrônico:** permite a troca de mensagens entre os colaboradores da Empresa (portarias, comunicados etc.);
- b) **intranet corporativa:** possibilita o acesso do público interno a informações institucionais, notícias, formulários eletrônicos e informativos (banner eletrônico, newsletter, pop-up, etc.);
- c) **mural:** suporte físico para afixação de cartazes nas dependências da Empresa,
- d) **portal internet:** concentra conteúdos de interesse da Empresa e de visibilidade pública.
- e) **outros:** quaisquer meios de comunicação interna além dos identificados nos subitens anteriores, incluindo redes sociais online.

## 6.3 Ferramentas de Comunicação

As ações de comunicação serão desenvolvidas por meio de:

- a) **assessoria de imprensa:** dá tratamento jornalístico às matérias recebidas, bem como as adequa à linha editorial do veículo;
- b) **relações públicas:** articula ações de divulgação dos objetivos e resultados da Empresa, mantendo e reforçando sua imagem institucional, incluindo ações de assessoria parlamentar.
- c) **atendimento ao cidadão:** serviço de atendimento ao público compreendendo os canais: Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; e
- d) **marketing:** identifica as necessidades e desejos dos públicos interno e externo da empresa de forma a satisfazê-los objetivamente.

## 6.4 Relacionamento com a Imprensa

Como atributos básicos do seu processo de relacionamento com a imprensa, a unidade organizacional de comunicação atuará sempre com transparência, ética e profissionalismo.

Não discriminará veículos e estabelecerá parcerias para esclarecimentos ao público.

A unidade organizacional de comunicação será dotada de equipe, sistemas e fontes qualificadas para atender tempestivamente os meios de comunicação com profissionais especificamente capacitados para as demandas e manterá banco de dados sobre os principais veículos de comunicação e profissionais da área que se relacionam com a Empresa.

São responsabilidade da unidade organizacional de comunicação os materiais de divulgação para a imprensa, observadas as diretrizes da Empresa.

As avaliações da percepção dos meios de comunicação sobre a Empresa servirão como indicadores para subsidiar o planejamento das ações de comunicação organizacional.

Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 8 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

O contato com os meios de comunicação deverá sempre ser intermediado pela unidade organizacional de comunicação para o repasse de informações de interesse público, conforme manifestação da Diretoria Executiva.

As solicitações de entrevistas dirigidas a qualquer empregado ou colaborador deverão ser previamente autorizadas por meio de análise e manifestação da Diretoria Executiva.

## **7 PUBLICAÇÃO LEGAL**

A atuação administrativa da unidade organizacional de comunicação deve pautar-se pela transparência, difundindo-se prontamente as informações de interesse do público interno e externo nos veículos legais.

A unidade organizacional de comunicação é responsável por coordenar as publicações no Diário Oficial da União, bem como, a veiculação de avisos, editais, anúncios e outras matérias de caráter oficial.

## **8 ASSESSORIA PARLAMENTAR**

As atribuições da Assessoria Parlamentar serão prestadas conforme as determinações da Diretoria Executiva e em concordância aos ditames do Regimento Interno da Empresa.

Cabe à unidade organizacional de comunicação coordenar as atividades relativas à Assessoria Parlamentar, promovendo a articulação com o Congresso Nacional, no que se refere aos temas de interesse da empresa.

## **9 EVENTOS**

A unidade organizacional de comunicação planeja, organiza, promove, apoia e patrocina um conjunto amplo e diversificado de eventos, buscando a interação entre os seus públicos, internos e externos.

A promoção de eventos deve considerar:

- a) os objetivos e benefícios institucionais;
- b) o caráter estratégico dos públicos a que se destinam;
- c) aspectos básicos de sua organização, como estrutura e os recursos necessários;
- d) as instâncias de divulgação antes, durante e após a realização dos eventos;
- e) avaliação de retorno do evento; e
- f) a economicidade e o bom uso dos recursos públicos.

## **10 COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE CRISES**

É responsabilidade da unidade organizacional de comunicação desenvolver, elaborar e implementar planos de comunicação para a gestão de crises, com o apoio da Diretoria Executiva.



Tipo de Documento: POLÍTICA	Unidade Responsável ASCOM/PRESI	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.177163/2017-44	Código: 2.6.0.POL.1.001	Página: 9 de 9
--------------------------------	------------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------

## 11 ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A Política de Comunicação Organizacional da Empresa deverá ser revisada periodicamente sendo atribuição da unidade organizacional de comunicação coordenar as discussões para consolidação das proposições.

## 12 VIGÊNCIA

Esta Política de Comunicação Organizacional foi aprovada pelo Conselho de Administração - CONSAD, em sua 342ª Reunião Ordinária, de 19 de outubro de 2017, conforme Resolução nº 07/2017, e entrará em vigor a partir desta data.

### **DARIO RAIS LOPES**

Presidente do Conselho de Administração da Valec - CONSAD

*Este documento não substitui o original.*

Caso queira cópia do documento assinado, solicite ao Escritório de Gestão Estratégica e de Processos – EGEP.