

PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL



GESP
GESTÃO ESTRATÉGICA | PGE-BA

COMUNICAÇÃO



PROCURADORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA



Procurador Geral

Paulo Moreno Carvalho

Procuradora Geral Adjunta

Luciane Rosa Croda

Diretor Geral

Cícero Rocha Filho

Assessoria de Comunicação Social

Waldimara Santana

Elaborado por:

Waldimara Santana

Débora Silva de Araújo

Elaborado em:

Maio de 2016

1ª edição

*“É uma barbaridade o que a gente tem de lutar com as palavras,
para obrigar as palavras a dizerem o que a gente quer.”
(Mário Quintana)*



Sumário

PREFÁCIO.....	1
Introdução.....	2
Missão da ASCOM	3
Atuação da ASCOM	3
Objetivos Estratégicos.....	4
Iniciativas de contribuição	5
Objetivos do Plano de Comunicação Institucional.....	6
Geral.....	6
Específicos	6
Público Interno.....	6
Público Externo	7
Diretrizes de Atuação.....	7
Fortalecimento e defesa da imagem.....	7
Unicidade do discurso	8
Qualificação da informação	8
Participação interna	8
Estímulo a parcerias	8
Procedimentos de Comunicação Oficial	8
Da estrutura e capacitação da área de comunicação	8
Do fomento à crítica construtiva.....	9
Das sondagens de satisfação.....	9
Do relacionamento com os públicos internos e externos.....	9
Procedimentos de Comunicação Social	10
Do relacionamento com o Poder Público	10
Do relacionamento com a imprensa.....	10
Do tratamento igualitário	10
Das fontes e dos temas associados.....	10
Da publicidade e propaganda institucional.....	10
Da identidade visual.....	10
Das parcerias	11
Planos de Comunicação	11
Planos Anuais	11



Planos Temáticos.....	12
Tema: Campanha institucional.....	12
Tema: Alinhamento e integração.....	12
Tema: Atuação Institucional.....	14
Tema: Responsabilidade Socioambiental	16



PREFÁCIO

Não se trata de fazer propaganda da organização, pois sua própria existência já a torna imprescindível para Administração Pública. Trata-se, sim, fundamentalmente, de tornar pública sua atuação, dar publicidade aos atos, decisões, programas e ações, por respeito e compromisso com aqueles que nela atuam, dela dependem ou com ela se relacionam.

Qualificar a informação, gerar conhecimento e cuidar do relacionamento da Procuradoria Geral do Estado com seus interlocutores externos e internos é atender às exigências do mundo contemporâneo. Trata-se, fundamentalmente, de ser estratégico. É redirecionar o processo de comunicação para *“oportunizar uma mudança, um novo comportamento e não simplesmente informar o que acontece na organização”* (Marchiori, 2008).

É, em suma, apoiar a gestão estratégica, por meio da comunicação. É mais que fazer tudo junto: jornalismo, relações públicas, publicidade, comunicação interna e externa, comunicação visual, comunicação digital, ou seja, é agregar pessoas em torno de um propósito para cumprir uma missão.

Um dos fatores críticos para a execução do Plano estratégico é ter um sistema de comunicação que assegure a transparência das ações, a uniformidade de orientação, a interação das unidades de serviços e a cooperação entre a PGE e os demais órgãos ou entidades públicas.

O Plano de Comunicação da PGE para o quinquênio de 2016-2020 tem como propósito estabelecer as diretrizes e estratégias de comunicação para que a Instituição alcance os objetivos institucionais e as metas associadas ao Planejamento Estratégico e será executado através da atuação da Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, que atua em parceria com os diversos setores da PGE, no desenvolvimento dos temas propostos e validados pelo Procurador Geral do Estado.



Introdução

A Procuradoria Geral do Estado, órgão diretamente subordinado ao Governador, tem por finalidade a representação judicial e extrajudicial, a consultoria e o assessoramento jurídico do Estado. Sua missão é a defesa do interesse público, seja no plano preventivo, buscando sempre o resguardo dos princípios que informam a atuação da Administração Pública, ou perante o Poder Judiciário, na função de representação judicial. No panorama dessas atribuições, a PGE é peça essencial ao aprimoramento do controle interno dos atos administrativos do Estado e de defesa dos seus interesses perante qualquer juízo ou Tribunal.

Há, portanto, na PGE uma unidade de esforços permanentemente devotada ao estudo sério, metódico e responsável da ciência do Direito, com o objetivo de cumprir o seu dever primordial de promover a defesa dos interesses do Estado.

Os Procuradores, também, representam extrajudicialmente o Estado nas Assembleias Gerais das sociedades de economia mista e empresas públicas, por ele constituído ou controlado, e das empresas de que participe, bem como nos Conselhos das autarquias e fundações.

Ainda no exercício da consultoria a PGE: edita formulações administrativas, ou seja, súmulas das orientações reiteradas em pareceres, aprovados pelo Procurador Geral, acerca de casos idênticos, emite pareceres normativos que, por ato do Governador, se tornam obrigatórios no âmbito do Poder Executivo e elabora minutas padrão de contratos, convênios e de editais de licitação. Sendo a consultoria, atividade de controle interno da legalidade.

Esse cenário exige que a PGE aprimore cada vez mais a sua relação com os atores internos e externos e a comunicação passa a ser um forte aliado para o alcance deste objetivo.

Essa percepção passou a estar traduzida no Plano Estratégico, através do objetivo “Aperfeiçoar a Comunicação Institucional”.



Missão da ASCOM

Criar e implementar políticas e estratégias de comunicação com o objetivo de informar, trabalhar a imagem da instituição perante seu público interno e externo e divulgar suas ações de maneira ágil, eficiente, garantindo fluxos de informação organizados, consolidando e ampliando os relacionamentos para facilitar o processo de gestão e o aprimoramento da imagem institucional.

Atuação da ASCOM

Atualmente, a ASCOM atua especificamente na área de Jornalismo e Atendimento à Imprensa. Na área do Jornalismo, produz conteúdo a fim de informar à sociedade e à Administração Pública Estadual sobre as ações desenvolvidas pela Procuradoria Geral do Estado da Bahia e os resultados alcançados. No atendimento à imprensa, responde às demandas da mídia.

A comunicação da PGE passou por uma fase de amadurecimento nos últimos anos, que se refletiu em grandes avanços. Buscou-se o fortalecimento da imagem institucional e a busca por novas formas de aproximação com a sociedade e a Administração Pública.

A postura proativa e transparente da atuação da PGE proporciona o aumento constante da demanda por informações sobre a instituição, o que acaba por implicar na necessidade de uma melhor estrutura organizacional para atender a essa demanda, levando a instituição a um novo patamar no âmbito da comunicação, sendo os Procuradores do Estado fonte importante de informação e notícias.

A internet é hoje a maior fonte de pesquisa para o público em geral e, em especial, para jornalistas. Visando atender a esta demanda, a PGE lançou, em abril de 2014, um portal buscando ampliar os conteúdos disponíveis e aperfeiçoar sua integração.

Em seu cotidiano a equipe da ASCOM busca realizar a difusão dos assuntos da PGE, através de contato com os demais órgãos do governo e outras instituições, junto à Administração Pública Estadual e à sociedade em geral. A divulgação é feita, principalmente, através de uma parceria com os veículos de comunicação.

O contato com a Sociedade é feito com o auxílio da grande imprensa, principalmente através da divulgação de *releases* e participações em programas de TV e rádio. Há também um trabalho conjunto com os jornais impressos.

O acompanhamento na mídia é feito através da *clipagem* diária das matérias que saem sobre o órgão. A Assessoria recebe informações diárias da Secretaria de Comunicação Social do Estado – SECOM, cujo conteúdo se refere a matérias de interesse da instituição.

Além disso, o gerenciamento de crises é uma das atividades de grande relevância que deve ser realizada pela ASCOM, nas situações que a imagem da PGE esteja em evidência na mídia. Adotando uma postura de não omitir informações, mostra-se a verdade dos fatos com ênfase nas providências que estão sendo tomadas para solucionar e evitar futuras situações



semelhantes. Essa é a melhor forma de ganhar credibilidade junto à sociedade, demonstrando que a instituição está fazendo um trabalho sério e transparente.

Objetivos Estratégicos

A Comunicação é classificada como um dos fatores críticos de sucesso no Plano Estratégico (PE) da PGE. Fatores críticos de sucesso são considerados como pontos chaves que, quando bem executados, definem e garantem o desenvolvimento e o crescimento da organização, atingindo seus objetivos.

No PE 2012/2023, foi definido como um dos objetivos do plano **Aperfeiçoar a Comunicação Institucional**. Pode-se descrever esse objetivo como *aperfeiçoar e intensificar os fluxos comunicacionais, através de um sistema de comunicação que assegure a transparência das ações, a uniformidade de orientação, a interação das unidades de serviços e a cooperação entre a PGE e os demais órgãos ou entidades públicas*, ficando a ASCOM responsável pela sua execução e monitoramento.





Iniciativas de contribuição

As iniciativas de contribuição são ações a serem executadas pela instituição para a melhoria da comunicação interna e externa, o cumprimento da missão e alcance da sua visão de futuro.

Iniciativa Estratégica: Aprimorar canais de comunicação da PGE/BA e outros órgãos que atuam na defesa da sociedade a fim de promover diálogo institucional com a sociedade civil e colaborar na construção de instrumentos para a concretização da democracia participativa.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Restabelecer e intensificar o desenvolvimento do “Projeto Diálogos”, com o objetivo de aperfeiçoar os processos de trabalho e estreitar os laços de comunicação entre a PGE/BA e os diversos segmentos da Administração Pública.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Elaborar e implementar projeto visando a reestruturação e a redefinição das atribuições da Assessoria de Comunicação.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Elaborar e desenvolver programa para o aperfeiçoamento e ampliação da comunicação externa.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Elaborar e publicar artigos a serem disponibilizados à imprensa sobre o papel institucional e as atribuições da Procuradoria Geral do Estado.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	



Iniciativa Estratégica: Elaborar e implementar programa de interlocução com outros órgãos de Advocacia Pública em nível estadual e nacional, visando o intercâmbio de ideias e experiências na área de comunicação social.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Elaborar e implementar programa visando ao aperfeiçoamento da comunicação entre a PGE/BA e a imprensa.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Iniciativa Estratégica: Desenvolver e implementar sistema de comunicação destinado à integração das Procuradorias e dos Núcleos Temáticos e Setoriais com as Representações Regionais e a Representação junto aos Órgãos Federais e Tribunais Superiores.	
Descrição:	
Indicadores:	
Metas:	
Parâmetros: (o que mede)	

Objetivos do Plano de Comunicação Institucional

Geral

Criar e manter fluxos de comunicação entre a Procuradoria Geral do Estado e os seus diversos públicos de interesse, subsidiando na definição e gestão das políticas estratégicas de comunicação no cumprimento de sua missão, que é "Defender o interesse do Estado, a legalidade e a probidade administrativa para garantir a justa aplicação das políticas e dos recursos públicos em benefício do cidadão".

O Plano de Comunicação visa contribuir também para a realização da visão da PGE: "Ser referência de qualidade na defesa do Estado da Bahia, com reconhecimento da Administração Pública e da Sociedade".

Específicos

Público Interno

Criar e consolidar fluxos de comunicação que promovam a interação entre os membros da PGE, despertando em cada um o sentimento de pertencimento e maior integração ao



processo de comunicação, com o reconhecimento dos esforços e valorização das iniciativas.

Desenvolver a consciência de que a responsabilidade de contribuir para a boa imagem da Procuradoria perante à sociedade também é reflexo das atitudes e comportamentos individuais.

Internalizar a cultura da interação com o público-alvo, vitais ao processo de sustentabilidade institucional, apoiando a comunicação direta dos gestores com as equipes e a comunicação dirigida, ampliando os espaços de interlocução e de participação interna e, assim, sedimentar os valores da instituição.

Público Externo

Fortalecer a interação da Procuradoria Geral do Estado com os órgãos e as entidades da Administração do Estado, Poder Judiciário, Poder Legislativo, Ministério Público, Defensoria Pública, Ordem dos Advogados e entidades afins, entidades representativas de categorias, veículos de comunicação, comunidade acadêmica e a sociedade em geral por meio de um esforço conjunto de comunicação.

Ampliar e consolidar o relacionamento institucional com a sociedade, viabilizando canais de *feedback*, como forma de sinalizar a manutenção dos ajustes das ações institucionais.

Dar maior transparência às ações da PGE, visando atender ao dispositivo constitucional de publicidade e transparência de atuação da Administração Pública e positividade da imagem institucional.

O aprimoramento da comunicação externa e a melhoria da comunicação interna são dois dos objetivos institucionais contemplados no Planejamento Estratégico da PGE.

Diretrizes de Atuação

A consolidação da imagem positiva da instituição e orientação acerca do seu papel, o funcionamento e as atividades institucionais serão norteadas pelas seguintes diretrizes:

Fortalecimento e defesa da imagem

A conscientização de todos os integrantes da instituição quanto à responsabilidade da imagem da Procuradoria, de maneira íntegra e não fragmentada, é de suma importância, o que requer a adoção de programas de identidade visual corporativa consistentes, devendo, também, protegê-la no relacionamento com seus parceiros.



Unicidade do discurso

O discurso institucional em todos os níveis funcionais e hierárquicos, deve se apresentar uníssono, favorecendo a uma só leitura pelos distintos públicos de interesse.

Qualificação da informação

Adequação de mensagens, linguagens e canais de comunicação aos diferentes tipos de públicos, observando a acessibilidade, com a utilização de diversos meios e ferramentas tecnológicas de comunicação, vedada a promoção pessoal.

Participação interna

A participação de todo o corpo funcional possibilita a criação de um ambiente favorável para a livre circulação de ideias e ações, garantindo acesso rápido às informações de interesse e a conscientização de todos os níveis funcionais e hierárquicos sobre a importância da comunicação como fator de desenvolvimento organizacional.

Estímulo a parcerias

A comunicação envolve a capacidade de articulação, produção e distribuição, além de estimular o trabalho cooperativo, estabelecer parcerias com outras instituições públicas e privadas, pautadas pela convergência de objetivos e pela complementariedade de esforços, com a finalidade de ampliar o atendimento ao público de interesse.

Foco das ações internas:

- Mobilização e orientação, reconhecimento de esforços e valorização de iniciativas;
- Apoio à comunicação direta de gestores com equipes e comunicação dirigida;
- Ampliação dos espaços de interlocução e participação interna.

Procedimentos de Comunicação Oficial

O processo de Comunicação Oficial é constituído por procedimentos gerais, independentemente de uma atividade, estratégia ou ação específica, e visa orientar o comportamento do corpo funcional no desenvolvimento de processos ou produtos, como também disciplina o fluxo de comunicação entre a instituição e seus distintos públicos.

Da estrutura e capacitação da área de comunicação

A Procuradoria disponibilizará a estrutura necessária para garantir o fluxo da informação no âmbito estadual, adequada à diversidade de instrumentos, veículos, canais de relacionamento e plataformas, proporcionando a capacitação e aperfeiçoamento de seus agentes para adequada utilização.



Do fomento à crítica construtiva

Os gestores devem contribuir para implementação de um canal de crítica interna, norteado pela participação espontânea, ampla e democrática, internalizando as práticas de gestão e compartilhando as responsabilidades, propiciando reflexão sobre práticas em uso e contribuindo para a melhoria do clima organizacional.

Das sondagens de satisfação

Os gestores devem promover, periodicamente, sondagens de satisfação entre os membros da Procuradoria, visando a avaliação em assuntos de interesse e que contribuam para correção e/ou reafirmação das ações.

Do relacionamento com os públicos internos e externos

O relacionamento com o público seguirá as linhas estratégicas definidas pela instituição, observadas as normas do ordenamento jurídico e, ainda, deverá primar pela educação, equilíbrio, sobriedade, agilidade, cordialidade e profissionalismo.

O atendimento deve transpor a simples emissão de informações, sendo uma preocupação de todos os membros e integrantes da instituição contribuir para a efetiva comunicação entre interlocutores e receptores.

Da informação a ser distribuída

A ASCOM atua com o objetivo de atender, com agilidade e precisão, às eventuais demandas dos públicos de interesse, sistematizar e supervisionar as atividades de produção e divulgação de informações, buscando o exercício de uma comunicação concisa, célere, clara, atual e verídica.

Da padronização de instrumentos de comunicação institucional

Considerando o número diversificado de instrumentos/veículos/canais de relacionamento, que atendem às demandas das unidades da PGE, é necessário que a instituição busque uma padronização mínima, para evitar formatos díspares, posturais, pessoais e emocionais, que possam acarretar na perda da identidade, ruídos de comunicação, retrabalho e outros reflexos negativos.

É necessário implementar um viés institucional, a fim de orientar a produção e publicação de informativos, comunicados, uso de correio eletrônico institucional, mensagens em massa e outros meios de comunicação.



Procedimentos de Comunicação Social

O processo de Comunicação Social é constituído por procedimentos delineados pelas diretrizes constantes deste Plano de Comunicação Institucional.

Do relacionamento com o Poder Público

O conjunto de ações pautado em parcerias e cooperações entre a Procuradoria e os demais entes públicos, merece atenção permanente da gestão da comunicação.

Do relacionamento com a imprensa

É fundamental a participação dos gestores e demais integrantes do processo de tomada de decisões, criando condições para uma relação proativa com os veículos e os profissionais de imprensa. Assim, o ponto convergente desse relacionamento é a produção e divulgação da informação precisa e correta dos fatos, primando pelo interesse social e coletivo.

Do tratamento igualitário

O atendimento à imprensa e seus profissionais deve ser feito de forma isenta, sem priorizar veículos e pessoas, de modo que os meios de comunicação, de qualquer porte ou alcance, e jornalistas, mereçam a mesma atenção e tratamento cordial por parte de todos os membros da instituição.

Das fontes e dos temas associados

O papel de fonte será desempenhado por procuradores, gestores e chefes de unidades, por delegação superior, conferida a legitimidade e a autoridade, com o efetivo assessoramento da ASCOM.

Da publicidade e propaganda institucional

Caberá à ASCOM, em articulação com as demais unidades estratégicas e administrativas, promover estudos para atender às demandas na área de publicidade e propaganda institucional. As ações poderão ser executadas por meio de estrutura própria ou destinadas de recurso orçamentário específico para contratação de serviços de terceiros, sob coordenação e gerenciamento da unidade de comunicação.

Da identidade visual

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 (matérias impressos ou eletrônicos, identificação das unidades, vídeos, *folders*, publicações, *banners*, placas, cartazes, estandes, sites, portais eletrônicos e outras peças).



Das parcerias

Intensificar parcerias com veículos de comunicação para veiculação de produtos e peças institucionais produzidos pela ASCOM.

Planos de Comunicação

O Plano de Comunicação da PGE 2016-2020 apresenta as linhas gerais do desenvolvimento das ações de comunicação para difundir a gestão institucional, as mudanças organizacionais e as iniciativas aprovadas no Planejamento Estratégico. Tem como foco o aprimoramento dos processos de comunicação organizacional para apoiar a execução da estratégia.

Planos Anuais

Desenvolver plano anual de ações voltadas para apoiar iniciativas estratégicas, conforme cronogramas e marcos de entrega dos projetos e programas.

Serão elaborados e desenvolvidos programas específicos e projetos setoriais, em parceria com as áreas gestoras das iniciativas. Serão adotadas as linhas de atuação informativa/educativa e relacional, nas quais os produtos e meios de comunicação são utilizados como suporte, dando sustentação às ações de relacionamento da PGE com seus públicos de interesse (foco na visibilidade externa e na adesão interna).

Os planos anuais voltados ao Planejamento Estratégico contemplam ações diversas, que utilizam todos os meios de comunicação institucionais e visam auxiliar o público interno na compreensão da gestão estratégica, no reconhecimento do papel e da atuação de cada um nesse processo, ampliando canais de interlocução para atendimento e esclarecimento de dúvidas.

Ações de informação, alinhamento e relacionamento:

- Produção de informes eletrônicos especiais para divulgação de campanhas, ações institucionais e questões organizacionais relevantes;
- Edição de conteúdo específico e periódico para disseminar ações relacionadas ao Planejamento Estratégico e questões relevantes da gestão institucional, utilizando diversos meios de comunicação: portal, intranet, PGE Informativo, revista eletrônica, murais;
- Implantação de canais de interação e participação interna;
- Realização de campanhas e eventos institucionais;
- Agendamento de pautas positivas referentes a programas, iniciativas e projetos institucionais, resultados e boas práticas, com objetivo de divulgação na mídia;



- Contratação de empresa especializada para a implantação de software e televisores, a fim de que notícias e vídeos produzidos pela ASCOM possam alcançar maior número de partes interessadas (*stakeholders*) e, conseqüentemente, contribuir para o reconhecimento junto à coletividade da excelência de sua atuação.

Com mais notícias sendo veiculadas, os membros da PGE se sentem mais informados e parte do processo comunicativo. Com essa maior difusão, eles podem sugerir assuntos, tirar dúvidas, o que aumenta o conhecimento. Outros usuários da PGE, como visitantes, também ficam sabendo de forma rápida sobre a atuação da instituição. Com esse equipamento, a PGE terá mais visibilidade.

Planos Temáticos

Tema: Campanha institucional

- Criar campanha específica sobre a missão, a visão e os valores, a ser veiculada em mídias internas, externas, espaços públicos e espaços de atendimento interno, programas e eventos institucionais;
- Reeditar material gráfico com as inovações validadas no Planejamento;
- Criar slogan institucional;
- Pesquisas anuais de opinião pública e satisfação.

A iniciativa visa atender à visão de futuro da PGE: “Ser referência de qualidade na defesa do Estado da Bahia, com reconhecimento da Administração Pública e da Sociedade” e à meta de obter 70% de aprovação na pesquisa até 2017 para o indicador “índice de satisfação dos clientes”.

A pesquisa quantitativa e qualitativa deve avaliar a atual imagem da Procuradoria Geral do Estado da Bahia, com o objetivo de identificar pontos a serem aprimorados para a construção de uma imagem positiva da Instituição junto aos diversos públicos.

A utilização de pesquisas serve para avaliar e orientar a atuação da ASCOM na gestão dos processos de comunicação, através da coleta de elementos essenciais para diagnóstico e revisão de estratégias, servindo assim como valioso subsídio para formulação dos planos anuais de comunicação.

Tema: Alinhamento e integração

- Desenvolver ações para aprimorar a comunicação interna e envolver públicos com a execução da estratégia da PGE;
- Realizar pesquisa de clima organizacional para avaliar os meios, produtos, ações, redes e fluxos de comunicação, por meio de contratação de empresa especializada.



O índice do clima organizacional é o indicador que visa atender aos objetivos institucionais de “aperfeiçoar a comunicação institucional” e de “aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas”.

As pesquisas deverão identificar o nível de percepção do público interno sobre as medidas adotadas pela PGE, os processos de comunicação e mensurar o nível de satisfação quanto aos produtos e canais utilizados na comunicação interna, devendo avaliar o nível de percepção do público interno sobre as diretrizes e o funcionamento do modelo de gestão adotado pela PGE e os processos de comunicação associados.

A pesquisa também deverá levantar redes, fluxos e nível de percepção sobre as ações de comunicação realizadas. A avaliação do processo de comunicação interna da Procuradoria, mediante a realização de pesquisa, proporcionará subsídios essenciais para a formulação de novas ações de comunicação para o ano seguinte.

- Criar o comitê de comunicação, publicidade e cultura organizacional para subsidiar as ações de comunicação, intensificar a divulgação de ações positivas e ampliar a participação interna no desenvolvimento da comunicação;
- Sistematizar rotinas de contato com as áreas, por meio da designação de correspondentes internos de comunicação e da implantação de canais de interação entre os correspondentes e a ASCOM;
- Estabelecer, em parceria com o CEA, programas de sensibilização e capacitação de agentes e multiplicadores da comunicação (gestores e correspondentes internos), por meio da realização de workshop.

As diversas áreas da PGE e regionais terão representantes para atuar como multiplicadores da comunicação institucional, favorecendo o entendimento, o monitoramento e a avaliação das ações desenvolvidas em suas unidades. Os correspondentes também atuam como facilitadores do contato da ASCOM com a unidade respectiva.

A interlocução com os correspondentes propiciará o estabelecimento de rotinas e procedimentos de interação com as unidades organizacionais da PGE para identificar temas e oportunidades de comunicação, bem como direcionar ações e meios adequados. A instituição dos correspondentes amplia a participação interna e favorece o envolvimento dos membros da Procuradoria com a execução da estratégia da organização.

- Instituir banco de fontes e manter catálogo eletrônico para consulta da ASCOM;
- Criar formulário e normatizar procedimentos para cadastramento das fontes.

Trata-se de cadastro voluntário das fontes da PGE e regionais para consulta interna da ASCOM.

O catálogo tem como objetivo identificar contatos de pessoas responsáveis pelo gerenciamento de programas, projetos, iniciativas e ações estratégicas, além de especialistas em assuntos de interesse da Procuradoria para facilitar e agilizar contato com fontes internas, apuração, levantamento e atualização de informações com objetivo de divulgação, identificação de necessidades e oportunidades de comunicação.



A iniciativa atende aos seguintes objetivos estratégicos: “aperfeiçoar a comunicação institucional”, “Fortalecer a integração dos órgãos de controle da Administração Pública Estadual”.

- Catalogar fontes oficiais para falar com a imprensa sobre assuntos que envolvem a Instituição;
- Desenvolver projeto para processos de mudança e prevenção de situações controversas, por meio da definição prévia de fontes norteadoras dos posicionamentos da PGE acerca de questões institucionais. “Quem fala o quê”, “quem deve falar com a imprensa, com público interno e outros públicos envolvidos na questão”, “com quem falar”, “quem deve ser acionado em quais situações”, etc.;
- Qualificar procuradores e gestores internos para atendimento das demandas de comunicação da imprensa, por meio da realização de media training;
- Inserir temas em programas de capacitação e formação dos membros da PGE;
- Promover a reciclagem de conhecimentos da equipe da ASCOM, por meio da participação em cursos e seminários da área.

Diante da crescente demanda por informações sobre ações institucionais e decisões, é necessário qualificar os membros da PGE para atuarem como fontes de comunicação e dar retorno satisfatório ao atendimento à imprensa.

- Realizar anualmente o programa, que é desenvolvido por ocasião das comemorações do Dia do Servidor Público.

Todo ano, é escolhido um tema de interesse institucional, que é trabalhado em todas as atividades. No período das comemorações, são trabalhados aspectos como integração, valorização do servidor e o clima organizacional. Os servidores são agraciados com a medalha “servidor do ano” e servidores que completaram 30 anos de serviço são homenageados.

- Desenvolver projetos de sensibilização e interação interna, tendo como foco reforçar valores, sentimentos positivos, comportamentos, boas práticas e atitudes no trabalho, tais como Campanha do Elogio, do Agradecimento, da Gentileza, da Atitude Sustentável etc.

Tema: Atuação Institucional

- Realizar campanhas anuais de conciliação.

O planejamento da campanha permanente de conciliação com a formulação de planos anuais para suporte às diversas frentes e atividades de conciliação realizadas no decorrer do ano, como também para a realização da Semana Nacional de Conciliação.

- Apoiar a implantação da Ouvidoria e realizar campanha para difundir seu papel e funcionamento.



O Fale Conosco, gerenciado pela ASCOM, constitui um importante canal de relacionamento com os públicos interno e externo.

- Estimular os públicos interno e externo a utilizar o e-mail do programa Fale com a Direção Geral da PGE.

O programa Fale com a Direção da PGE tem como objetivo ser um canal direto para envio de críticas, sugestões e reclamações à Direção da PGE.

- Ampliar o número de decisões judiciais e extrajudiciais divulgadas pela imprensa.

O grande acervo de processos que tramitam na PGE dificulta a difusão de todas as decisões que têm valor de notícia. Torna-se necessário ampliar a capacidade de busca de tais decisões.

- Pesquisa interna com os procuradores para descobrir as principais demandas relacionadas à imprensa;
- Estimular os procuradores a enviar para a ASCOM decisões inéditas e de interesse público;
- Inserção de notícias positivas em mídia estadual e nacional;
- Sugestões: implantação do sistema Themis, programa Novos Rumos na Execução Penal, Pai-PJ, ações de conciliação, entre outros. Periodicidade: semestral;
- Elaborar projetos para realização de eventos como Café da Manhã e Encontros com o Procurador Geral, direcionados para estreitar relacionamento da PGE com a mídia;
- Realizar premiações para as melhores práticas na área da conciliação e da sustentabilidade.

A iniciativa visa valorizar e reconhecer boas práticas, por meio da realização de concursos, premiações, exposições e mostras, produção de material gráfico informativo e promocional.

Premiação para o procurador e para o servidor que tenham desenvolvido as melhores práticas voltadas para a instalação da sala de trabalho/ambiente sustentável, com a utilização consciente dos recursos da PGE e para a preservação ambiental.

Para isso, a ASCOM desenvolverá ações de comunicação de modo a incentivar a adesão e criar clima favorável.

Deverá ser elaborado um edital para regulamentar a participação dos membros da PGE e os critérios de premiação das melhores práticas.

- Potencializar a utilização do portal e da intranet como veículo de comunicação

A otimização do Portal Eletrônico utilizando plenamente os recursos do Portal, visando dar transparência e visibilidade às ações institucionais, incorporando novas ferramentas que possibilitem a identificação, captura, armazenamento, recuperação e distribuição de grandes quantidades de informações internas e externas, além de interligar as pessoas e equipes num ambiente integrado e que permita a colaboração, por meio da reformulação da arquitetura de



informação e implantação do gerenciador de conteúdos (CMS), intranet, buscando interatividade, dinamismo, rapidez e eficácia.

Além disso, a utilização plena de seus recursos visando dar transparência e visibilidade às ações institucionais e divulgar decisões de interesse coletivo.

- Instituir e publicar normas e padrões para solicitação de serviços e divulgação de informações;
- Atualizar manual de identidade visual, sinalização dos prédios da capital e do interior;
- Produzir folders com produtos, serviços e ações de comunicação;
- Estruturar a ASCOM para produção, interação, manutenção e acompanhamento das mídias sociais;
- Estruturação de banco de imagens (fotos, vídeos e áudio) em um repositório de documentação, com classificação e demais necessidades para conservação e facilitar o acesso rápido a todo o acervo da PGE.

Tema: Responsabilidade Socioambiental

Programa Sustentabilidade Legal

- Divulgar na página da PGE e outros meios, como o PGE Informativo, as iniciativas que buscam colocar em prática ações em prol da preservação do meio ambiente, conjugadas com ações institucionais, através de uma campanha de comunicação para incentivar o uso consciente de recursos como água, energia e telefone.
- Elaborar plano anual de comunicação para revitalização do tema na PGE e regionais.