



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ESTEIO
JULHO DE 2023**

1. INTRODUÇÃO

O presente documento é um instrumento orientador e normativo para os procedimentos de comunicação e relacionamento do Instituto com seu público-alvo, buscando atuar de forma proativa, clara, coesa, tempestiva e transparente, pautados nos princípios de governança corporativa e na missão, visão e valores do Instituto.

Considerando a comunicação um aspecto fundamental para a imagem do Instituto, este documento se revela como um compromisso assumido para fortalecer e conferir maior efetividade aos serviços que atendam aos vários perfis de participantes. Colocar em prática a Política de Comunicação tem como propósito o aperfeiçoamento das informações necessárias que devem ser informadas aos aposentados e pensionistas do Instituto.

2. MISSÃO

Promover a excelência na gestão de bens e recursos previdenciários, bem como na prestação de serviços aos segurados, administrando com eficiência o patrimônio do Previ-Esteio a fim de preservar o equilíbrio financeiro e atuarial, em conformidade com os princípios da Administração Pública.

3. VISÃO

Ser reconhecido no Estado do Rio Grande do Sul pela excelência na prestação de serviços e na qualidade no atendimento aos segurados, fundamentada nas boas práticas de governança.

4. VALORES

- Ética
- Transparência
- Celeridade
- Probidade
- Comprometimento
- Inovação

5. PROPOSTA DE ABORDAGEM

Comunicação Acessível, Clara e Personalizada para Inativos.

6. OBJETIVO GERAL

A Política de Comunicação do PREV-Esteio tem como finalidade fomentar o engajamento dos inativos, promovendo a conscientização sobre a importância da Previdência e incentivando a participação nas atividades do RPPS.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7.1 Objetivo 1: Utilizar canais de comunicação acessíveis:

- Utilizar uma variedade de canais de comunicação para atingir os aposentados e pensionistas de forma efetiva. Isso inclui o uso de e-mails para o envio de informações importantes, a atualização regular do site do PREV-Esteio, a criação de perfis em redes sociais relevantes, bem como a implementação de um serviço de mensagens via WhatsApp e ligações telefônicas, quando necessário.
- Garantir que os canais de comunicação sejam de fácil utilização, disponíveis em diferentes formatos e acessíveis a todos os aposentados e pensionistas, independentemente de suas habilidades tecnológicas.

7.2 Objetivo 2: Trabalhar com linguagem clara, simples e de fácil compreensão:

- Utilizar uma linguagem clara, simples e de fácil compreensão nas comunicações direcionadas aos aposentados e pensionistas. Evitar o uso de jargões técnicos e termos complexos que possam dificultar o entendimento. Em vez disso, explicar os conceitos de forma acessível, utilizando exemplos práticos e ilustrações que facilitem a compreensão.
- Desenvolver materiais de comunicação com uma abordagem visual atrativa e de fácil leitura. Isso pode incluir o uso de infográficos, gráficos e diagramas claros, que ajudem a transmitir informações de forma visual e compreensível. Além disso, utilizar uma formatação clara, com tamanho de fonte adequado, espaçamento adequado entre linhas e seções, para tornar o conteúdo mais legível.
- Priorizar a clareza e a simplicidade nas mensagens, certificando-se de que todas as informações importantes sejam transmitidas de maneira fácil de entender. Isso inclui resumir os pontos principais e destacar informações relevantes.

7.3 Objetivo 3: Disponibilizar atendimento para esclarecimento de dúvidas:

- Estabelecer canais de atendimento dedicados aos aposentados e pensionistas, como um serviço de atendimento telefônico, e-mail ou atendimento presencial. Esses canais devem estar facilmente acessíveis e disponíveis para os inativos obterem suporte e esclarecerem suas dúvidas.
- Garantir que os aposentados e pensionistas tenham acesso a recursos que lhes permitam esclarecer suas dúvidas e obter orientações individualizadas sobre questões específicas relacionadas aos benefícios previdenciários. Isso pode incluir a disponibilização de guias informativos, perguntas frequentes atualizadas, manuais explicativos e materiais de referência.
- Promover a agilidade no atendimento, visando reduzir o tempo de espera e fornecer respostas rápidas e precisas aos inativos.

Endereço: Rua dos Ferroviários, nº 208, Bairro Centro - Esteio/RS - CEP: 93265-150

Fone: (51) 3020.3481 – E-mail: prevesteio@prevesteio.rs.gov.br

8. DIRETRIZES E RESPONSABILIDADES

8.1 Diretrizes

- a) Fomentar a cultura previdenciária e financeira no âmbito dos diversos públicos abrangidos pelo Instituto;
- b) Aprimorar a qualidade de atendimento aos segurados do PREV-Esteio;
- c) Manter um relacionamento transparente e ético com seu público;
- d) Fortalecer os canais de comunicação e relacionamento com os segurados do Instituto.

8.2 Responsabilidades

Todo o quadro de colaboradores do PREV-Esteio deve se pautar na transparência, clareza e tempestividade na comunicação que lhes cabe, tendo como norteador esta Política de Comunicação. Neste sentido cabe:

Aos Gestores das Áreas:

- a) identificar temas importantes para serem comunicados aos servidores aposentados e pensionistas do PREV-Esteio;
- b) ser fonte de informações técnicas e conteúdo para que seja elaborada a matéria/notícia.

9. CANAIS E INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO

9.1 Site

O Site é o principal canal de informações para segurados do PREV-Esteio. Em área aberta, possui conteúdos diversos e destinados à sociedade em geral. Em área restrita, são mantidas as informações destinadas aos inativos do PREV-Esteio.

A atualização do site deve ser constante para:

- Manter os segurados do PREV-Esteio devidamente informados sobre o Instituto;
- Demonstrar a transparência do PREV-Esteio;
- Informar os segurados sobre mudanças legais e regulamentares relevantes aos benefícios previdenciários, mantendo-os cientes das alterações que possam afetá-los;
- Divulgar concursos, bem como notícias e informações sobre o Instituto;

9.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de contato direto com o PREV-Esteio para que os segurados e o público em geral possam se relacionar com o Instituto. O acesso é livre pelo Site e deve ser divulgado com frequência como um canal de atendimento.

9.3 Mídias Sociais

A utilização de redes sociais, como Instagram e WhatsApp, e outras plataformas emergentes, permite uma interação mais ampla entre o PREV-Esteio e seus segurados.

O objetivo das contas é ampliar a comunicação com os aposentados, pensionistas, servidores ativos, população do município e demais interessados em assuntos relacionados ao PREV-Esteio. Com as redes, além de mais informação, todo o trabalho realizado pelo Instituto ganha ainda mais transparência, além de facilitar e agilizar o contato com os segurados.

Com o intuito de promover uma maior interação com os segurados, é importante abrir espaço para o diálogo. Isso pode ser realizado por meio de posts interativos, convidando os leitores a conversarem com o PREV-Esteio, e também respondendo aos comentários nas publicações das redes sociais do Instituto.

9.4 Telefone

O atendimento telefônico deve oferecer comodidade aos segurados, permitindo que eles solicitem informações e esclareçam suas dúvidas. As chamadas são direcionadas ao telefone geral do PREV-Esteio e encaminhadas ao setor responsável conforme a necessidade do indivíduo.

9.5 Informativos

Os Informativos devem apresentar assuntos de interesse dos segurados e demais interessados em conhecer o PREV-Esteio, contendo notícias, avisos, campanhas, prestação de contas, datas de eventos, etc.

10. VIGÊNCIA, VALIDADE E ATUALIZAÇÕES

A presente Política passa a vigorar a partir da data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo, sendo válida por tempo indeterminado.

Após a implantação desta Política, com o objetivo de mantê-la atualizada e condizente com as necessidades da Entidade, deverão ser realizadas, anualmente, ou sempre que houver incidentes, revisões com a implantação de novas ações e controles para sua melhoria contínua.

TABELA DE CONTROLE DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	MOTIVO	RESPONSÁVEL

APROVAÇÃO

8ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo
ATA nº 08/2023 de 09 de agosto de 2023.

11. GLOSSÁRIO

Conselho Deliberativo: Órgão de deliberação colegiada do PREV-Esteio, responsável por estabelecer e normatizar as diretrizes gerais do RPPS.

Segurados: É o servidor público titular de cargo efetivo dos órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Autarquias do Município de Esteio, bem como seus aposentados e pensionistas.

Inativos: São os Aposentados e Pensionistas do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Esteio.

PREV-Esteio: Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Esteio.