

JANEIRO 2019

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina



APRESENTAÇÃO

O que move nossa comunicação

Ética.

Transparência.

Imparcialidade.

Valorização e motivação
das equipes de trabalho.

Fortalecimento da
cultura empresarial.

Capacitação,
criatividade e inovação
tecnológica.

Eficiência e eficácia
administrativa

OBJETIVO GERAL

Criar e aperfeiçoar os fluxos de comunicação com os públicos de interesse (interno e externo), contribuindo decisivamente para a manutenção da imagem pública de qualidade, transparência e credibilidade dos Portos do Paraná, além de estimular o senso de pertencimento dos seus servidores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Contribuir para ampliar ou reforçar, junto aos diversos públicos de interesse da Appa, o conceito de competência institucional definido pela qualidade de seu corpo técnico e pelo reconhecimento da capacidade profissional dos seus empregados;

Dar visibilidade à missão institucional, investimentos e melhorias em infraestrutura e aos serviços prestados pelos Portos do Paraná,

Assegurar a todos o atendimento das demandas por informações dos Portos de Paranaguá e Antonina;

Aprimorar o fluxo de comunicação entre os diversos níveis hierárquicos, promovendo um trabalho integrado e ágil de disseminação interna e externa;

Adequar as mensagens, linguagens e canais aos diferentes públicos.

DIRETRIZES

Credibilidade - desenvolver ações de comunicação que preservem e garantam a credibilidade da Appa perante seus públicos;

Democratização - fomentar estratégias e ações de comunicação integrada que garantam para todos o conhecimento e o acesso à informação;

Padronização - uso de programas de identidade visual da marca e de um discurso institucional uniforme, que se apresente de forma única e imparcial, favorecendo o entendimento pelos distintos públicos de interesse;

Articulação - estabelecer a interação das diferentes áreas, buscando agregar os conhecimentos e fortalecer a organização do trabalho e sua disseminação;

Planejamento - registrar, por meio de planos de ação, os procedimentos e atividades que sustentarão, na prática, o processo de comunicação;

Monitoramento - desenvolver indicadores de comunicação e relatórios de desempenho que sirvam para avaliar os procedimentos e atividades que sustentarão, na prática, o processo de comunicação integrada;

Divulgação - aprimorar continuamente a disseminação do trabalho de comunicação, acompanhando as demandas e as inovações na área.

PROCEDIMENTOS

A comunicação dos Portos do Paraná é formada pelos processos listados a seguir. Todos os empregados, em seus diversos níveis, devem reconhecer o papel estratégico da comunicação na gestão da Appa e estar comprometidos com o que preconiza esta Política de Comunicação Integrada.

Gestão da comunicação

Planejar, monitorar, mensurar e avaliar as ações estratégicas de comunicação.

Definir as prioridades estratégicas e os temas-chave da comunicação.

Promover a integração das ações e a racionalização dos recursos.

Coordenar o desenvolvimento e a aplicação do modelo de gestão de marca da Appa.

Promover e coordenar pesquisas de percepção para avaliação da imagem institucional.

Definir e elaborar os indicadores de desempenho de imagem

Gestão de Conteúdo

Propor conteúdos prioritários e relevantes para veiculação interna e externa.

Definir as mídias nas quais os conteúdos serão veiculados.

Adaptar e contextualizar os conteúdos de acordo com os veículos definidos e o perfil dos usuários.

Comunicação Interna

Criar canais de comunicação interna, como intranet, jornal mural e e-mail marketing.

Manter uma comunicação dinâmica e educativa, que colabore com o clima organizacional.

Apoiar os empregados no desenvolvimento de ações de comunicação.

Sensibilizar os empregados para os temas de interesse dos Portos do Paraná, consolidando a percepção interna da Administração.

Propor soluções para as áreas sensíveis, em que a comunicação possa mitigar possíveis impactos.

Estimular e criar condições para a participação dos empregados nos eventos promovidos ou patrocinados pela Appa.

Relação com a Imprensa

Desenvolver, manter e ampliar os fluxos de comunicação, facilitando a relação entre a Appa e a imprensa.

Produzir conteúdo jornalístico de qualidade, respeitando os diferentes formatos e necessidades.

Produzir notícias para os veículos de comunicação do Governo do Paraná, bem como para os canais de comunicação da Appa.

Propor ações estratégicas para o melhor posicionamento em relação a temas sensíveis para a comunidade portuária.

Promover a capacitação dos porta-vozes da Appa no relacionamento com a imprensa (media training).

Disseminar conhecimentos e especificidades da atividade portuária para os profissionais de imprensa.

Desenvolver o planejamento de comunicação para o gerenciamento de crises.

Comunicação Institucional

Promover processos que potencializem eficiência, eficácia e sinergia em todas as ações de comunicação dos Portos do Paraná.

Desenvolver estratégias publicitárias para veicular a mensagem da Appa, ampliando o posicionamento da marca e reorientando a percepção da reputação corporativa..

Política de Comunicação Integrada

Coordenar a criação de projetos de programação visual, folheteria, brindes e outros materiais promocionais para divulgação dos serviços e projetos da Appa.

Organizar, promover, acompanhar e avaliar os eventos internos e externos, como feiras e atividades que possam contribuir para a reputação da marca Appa.

Comunicação com a Comunidade

Compreender a cultura das comunidades impactadas pelos serviços portuários e propor novas formas de interação com essas comunidades.

Assessorar os grupos de trabalho da Appa nas ações e eventos com as comunidades de interferência para a promoção da sustentabilidade.

Orientar a difusão de valores, condutas e procedimentos da Appa nos projetos que envolvam patrocínio, preservação e melhoria da qualidade de vida da sociedade, do ponto de vista ético-cultural e socioambiental.

Criar espaços de relacionamento com a comunidade, estimulando a troca e o compartilhamento de experiências, disponibilizando informações e conhecimentos sobre as ações da Appa e da comunidade portuária.

Apoiar as áreas operacionais no relacionamento e no diálogo social.

RESPONSABILIDADES

Diretorias

Garantir a implantação, manutenção, ampliação e agilidade dos fluxos de comunicação entre a Administração, os empregados, a comunidade portuária e a sociedade.

Chefias

Os gestores, em seus mais diversos níveis, respondem pela qualidade e intensidade dos fluxos de comunicação, e devem, portanto, participar ativamente da Política de Comunicação Integrada.

Servidores

Os servidores são elo importante na relação da Appa com seus públicos de interesse e devem empenhar-se em consolidar a imagem institucional dos Portos do Paraná. Espera-se que cada servidor, individualmente, busque manter-se informado pelos canais de comunicação da instituição e atue como agente de disseminação das atividades, projetos e serviços da Appa. Além disso, quando estiver representando a empresa ou falando para a mídia, o servidor deve dar declarações alinhadas com as diretrizes estabelecidas.

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS

Os funcionários da Appa devem seguir os procedimentos determinados pela Assessoria de Imprensa no relacionamento com a mídia, na produção de materiais e na divulgação de informações - internas ou externas. Os procedimentos a seguir valem para todos os níveis hierárquicos.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A relação entre a direção da Appa, o quadro gerencial e os servidores é vital para uma comunicação ágil e eficiente. Essa relação deve ser caracterizada pela transparência e respeito. Assim, é necessária a reavaliação ou criação de práticas e canais que garantam a circulação de informações, motivação dos empregados e internalização da missão, da cultura e dos objetivos estratégicos da Administração.

Para isso, os gestores devem fornecer informações com agilidade e garantir sua livre circulação. Isto é fundamental para um bom ambiente profissional, para a participação e para o comprometimento com o trabalho e a imagem da empresa.

Todos os atos, decisões e deliberações da administração e de interesse de seus públicos devem ser imediatamente comunicados aos empregados públicos, através dos canais de comunicação interna e também por possíveis reuniões entre chefias e subordinados.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

A relação entre a Appa e os diversos públicos externos é uma questão primordial. Além do fundamental relacionamento com o Governo (Executivo, Legislativo e Judiciário - nas esferas federal, estadual e municipal), é preciso comunicar-se com a comunidade portuária - formada pelos operadores, transportadores, empresas de armazenagem e prestadores de serviço, entre outros; clientes e usuários, nacionais e internacionais; com a imprensa e com a sociedade.

As informações devem ser disseminadas de forma ampla, com formato, mídia e linguagem adequados aos diferentes públicos.

Toda comunicação visual da Appa deve obrigatoriamente cumprir as normas previstas no manual de identidade visual do Governo do Estado do Paraná. Isso inclui, por exemplo, publicações, peças de divulgação e materiais promocionais.

As áreas de atendimento ao público, em especial a ouvidoria, devem manter-se atualizadas em relação aos dados gerais da Appa. Também devem estar capacitadas para o atendimento rápido de busca de informações no site e nas publicações oficiais.

O atendimento à imprensa deve ser feito exclusivamente pela Assessoria de Comunicação Social, sem escala de prioridade ou importância em termos de veículos e jornalistas, de modo que qualquer órgão de comunicação (local ou nacional) mereça o mesmo atendimento e empenho.