

DELIBERAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO	FOLHA (Nº/DE)
CO- 004/2018	1/1

VIGÊNCIA
INÍCIO: 21/02/2018 FIM:

TÍTULO	
POLÍTICA DE PORTA-VOZES	
REFERÊNCIAS	
TEMA: Comunicação Empresarial	
PALAVRAS-CHAVE: política, porta-vozes	
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO	GRAU DE SIGILO
010	Ostensivo

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, no uso das competências que lhe atribui o art. 18 do Estatuto Social do SERPRO,

DELIBERA:

1.0 Instituir a Política de Porta-Vozes do Serpro, conforme Anexo I, para atender a determinação contida na Lei nº 13.303/2016 e na Resolução CGPAR nº 10/2016, em alinhamento ao programa de Integridade de que trata o Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015 e o Estatuto Social do Serpro.

Brasília, 21 de fevereiro de 2018


NERYLSON LIMA DA SILVA

Presidente do Conselho


NINA MARIA ARCELA

Conselheira


IÊDA APARECIDA DE MOURA CAGNI

Conselheira


IGOR MONTEZUMA SALES FARIAS

Conselheiro


MARIA DA GLÓRIA GUIMARÃES DOS SANTOS

Conselheira


MARCELO DANIEL PAGOTTI

Conselheiro



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DELIBERAÇÃO	CO-004/2018	-	1/4

TÍTULO
POLÍTICA DE PORTA-VOZES DO SERPRO

1.0 OBJETIVO

A Política de Porta-vozes do Serpro tem o objetivo de eliminar o risco de contradição entre informações prestadas pelas pessoas, das diversas áreas, que forem autorizadas a falar em nome da empresa.

2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos do SERPRO.

3.0 DEFINIÇÕES

Para efeito desta Política, entende-se por:

- a) **porta-voz:** é o responsável por falar em nome da empresa, sempre que solicitado; e
- b) **crise:** evento ou percepção negativa que apresente grave ameaça aos resultados, imagem, e reputação da empresa.

4.0 PREMISSAS

A aplicação da Política de Porta-vozes do Serpro visa:

- a) manter, com a imprensa e o público em geral, um relacionamento transparente, atender com rapidez aos jornalistas e proporcionar acesso às informações de interesse da imprensa, resguardando apenas as que devem ser protegidas por motivo de sigilo;
- b) priorizar a imagem positiva e a visibilidade institucional do Serpro, devendo-se tomar todas as iniciativas para neutralizar as exposições e desgastes. Para isso, declarações públicas devem considerar os procedimentos e orientações propostas por esta política;
- c) alinhar as informações para manter a coerência e evitar os riscos de contradição entre informações de diversas áreas e as dos gestores da empresa;



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DELIBERAÇÃO	CO-004/2018	-	2/4

TÍTULO

POLÍTICA DE PORTA-VOZES DO SERPRO

d) manter o relacionamento com a imprensa e demais públicos pautado na veracidade das informações e pelo uso responsável, ético e lícito dessa interlocução; e

e) não emitir opiniões pessoais.

5.0 DETERMINAÇÕES

5.1 As solicitações das mídias serão direcionadas à Assessoria de Imprensa, que dará o direcionamento aos porta-vozes indicados, após identificar o assunto e a conveniência da entrevista ou artigo.

5.2 Após o atendimento prévio da Assessoria, será feita apuração com as áreas internas, para ser preparada uma resposta à imprensa, sendo fontes de apuração os gestores e técnicos dos assuntos demandados.

5.2.1 As informações recebidas serão sempre validadas com as fontes.

5.3 Providenciada a resposta e aprovada pela área especialista no assunto, essa será encaminhada ao diretor-presidente do Serpro, que definirá quem falará como porta-voz sobre o assunto em questão.

5.4 A Assessoria de Imprensa é responsável pela produção dos textos que serão enviados à imprensa (press releases) a partir de briefing verbal ou escrito disponibilizado pela fonte.

5.5 Os artigos assinados pelas fontes e porta-vozes, terão o aval prévio da Coordenação Estratégica de Relações Institucionais para adequação do texto à linguagem jornalística.

5.6 Convite, solicitação ou exigência de representação oficial do Serpro em eventos externos, devem ser encaminhados à Coordenação Estratégica de Relações Institucionais, que se encarregará de analisar a estratégia de participação do Serpro em cada evento, a fim de assessorar a decisão do diretor-presidente, que decidirá sobre a participação da instituição nos eventos e definirá quem atuará como porta-voz.

5.7 A Assessoria de Imprensa adotará ações de promoção de mídia espontânea nos veículos de comunicação, para divulgar informações sobre a entidade e,



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DELIBERAÇÃO	CO-004/2018	-	3/4

TÍTULO

POLÍTICA DE PORTA-VOZES DO SERPRO

ainda, priorizar o atendimento à imprensa sem distinção ou discriminação de assuntos e tipos de veículos.

5.8 Antes de prestar informações os porta-vozes devem ser orientados pela Assessoria de Imprensa.

5.9 Os empregados do Serpro não podem falar em nome da empresa, com os veículos de comunicação, sem observar o que está determinado nesta política e sem prévia anuência da área de relações institucionais.

5.10 Postura do porta-voz:

- a) ao relacionar-se com a Imprensa, o porta-voz falará em conformidade com as práticas preceituadas no Manual de Relacionamento do Serpro com a Imprensa e pelo Manual de Gerenciamento de Crise;
- b) antes de falar à imprensa, o porta-voz receberá, da assessoria de imprensa, informações sobre o veículo, repórter, o teor da entrevista e orientações como abordar o assunto em questão;
- c) o porta-voz ou entrevistado receberá, antecipadamente, as perguntas por escrito e estará acompanhado de um representante da Assessoria de Imprensa ao conceder entrevistas presenciais;
- d) ser proativo com a imprensa, não devendo negociar matéria paga ou espaço editorial na mídia em troca de quaisquer benefícios;
- e) ter segurança e propriedade para transmitir a informação, se preparando previamente; e
- f) ser acessível e estar disponível.

6.0 RESPONSÁVEIS

6.1 O Conselho de Administração é responsável pela aprovação desta Política.

6.2 A Coordenação Estratégica de Relações Institucionais é responsável pelas políticas, estratégias e controle das atividades de comunicação com a imprensa.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DELIBERAÇÃO	CO- 004/2018	-	4/4

TÍTULO

POLÍTICA DE PORTA-VOZES DO SERPRO

6.3 A Assessoria de Imprensa é responsável pelo planejamento e coordenação do relacionamento do Serpro com a imprensa.

6.4 O diretor-presidente é o principal porta-voz da empresa e por isso deve estar sempre pronto para se pronunciar.

6.5 Os diretores, assim como o diretor-presidente, são porta-vozes naturais e devem estar preparados para falar aos diferentes públicos.

6.6 Os empregados indicados como fonte pelos superintendentes serão os porta-vozes da empresa, regionalmente, mediante aprovação do respectivo diretor, por serem especialistas do assunto.

6.7 São potenciais porta-vozes a atender as demandas da imprensa aqueles com maior conhecimento sobre o tema em questão, sejam gestores ou técnicos indicados pelo diretor responsável pelo tema empresarial.

7.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 A empresa deve manter impessoalidade em sua divulgação institucional, não permitindo que dela resulte qualquer espécie de promoção pessoal.

7.2 O não cumprimento a esta política constitui falta grave em relação às regras do Serpro.

7.3 As dúvidas e as controvérsias porventura surgidas na interpretação desta Política, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão apreciadas e julgadas pelo Conselho de Administração.