

Macroprocesso:	Gestão da Comunicação	Edição: 1ª	Data: 11/07/2022
Processo:	Comunicação Interna e Externa	Primeira Edição: 11/07/2022	

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DA CGE

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho		Paulo Roberto de Carvalho Nunes

HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EDIÇÃO ANTERIOR
01	11/07/2022	Edição inicial.

Macroprocesso:	Gestão da Comunicação	Edição: 1ª	Data: 11/07/2022
Processo:	Comunicação Interna e Externa	Primeira Edição: 11/07/2022	

ÍNDICE

1	OBJETIVO	3
2	ABRANGÊNCIA (ESCOPO)	3
3	COMPETÊNCIA	3
3.1	COMPETE À ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO.....	3
3.2	COMPETE AOS SERVIDORES E COLABORADORES.....	3
4	CONCEITUAÇÃO	3
5	DIRETRIZES GERAIS	3
5.1	LINGUAGEM SIMPLES.....	3
5.2	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	4
5.3	UTILIZAÇÃO ADEQUADA DA MARCA DE GOVERNO E IDENTIDADE VISUAL DO GOVERNO DO ESTADO.....	4
5.4	UTILIZAÇÃO DO MANUAL DE REDAÇÃO E RELEASES PARA AS ASSESSORIAS DE IMPRENSA DO GOVERNO DO CEARÁ.....	5
6	CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE	5
7	REVISÃO	5
8	APROVAÇÃO	5
9	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	5

 Av. Gal Afonso Albuquerque Lima Cambéba • Fortaleza / CE CEP: 60.822-325 Fone: (85) 3101.3471		
Macroprocesso:	Gestão da Comunicação	Edição: 1ª
Processo:	Comunicação Interna e Externa	Data: 11/07/2022
		Primeira Edição: 11/07/2022

1. OBJETIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, desde sempre empenhada em promover uma comunicação cidadã, dá agora um importante passo com a definição de sua Política de Comunicação Institucional.

O principal objetivo em estabelecer a Política de Comunicação é a definição de diretrizes que devem ser adotadas pelos profissionais do órgão na comunicação entre a instituição e seus usuários, e com isso uniformizar a linguagem e a escrita e, desta forma, estabelecer uma identidade de comunicação.

2. ABRANGÊNCIA (ESCOPO)

A Política de Comunicação da CGE abrange todos os processos de comunicação interna e externa buscando garantir a integração das ações tendo como escopo, principalmente, a comunicação interna (seus servidores e colaboradores) e a comunicação externa com a sociedade (público em geral).

3. COMPETÊNCIAS

3.1 COMPETE À ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

- Disseminar a presente Política no âmbito da CGE;
- Revisar, periodicamente, a presente Política, objetivando o seu aperfeiçoamento.

3.2 COMPETE AOS SERVIDORES E COLABORADORES

- Conhecer e fazer cumprir as orientações estabelecidas nesta política.

4. CONCEITUAÇÃO

Uma boa estratégia de comunicação auxilia o alcance dos objetivos delineados para qualquer atividade. Deste modo, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) estabelece a definição de uma Política de Comunicação, com diretrizes e princípios claros de como o órgão pretende direcionar sua comunicação com a sociedade.

A comunicação no setor público deve aproximar o cidadão, facilitando a forma como a população acessa os serviços públicos. Realizar uma comunicação estratégica e cidadã é trabalhar para garantir a compreensão e utilização dos serviços e direitos pelo cidadão, e ainda ser reconhecido pelo serviço e atividade que presta para a gestão pública e para a sociedade cearense.

5. DIRETRIZES GERAIS

A Política de Comunicação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará estabelece como diretriz fundamental a utilização de Linguagem Simples, técnica de redação aplicada para tornar a comunicação mais clara, inclusiva e acessível.

5.1. LINGUAGEM SIMPLES

A Linguagem Simples é uma técnica de redação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. A finalidade é fazer com que a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consiga entender o conteúdo de forma fácil, compreenda o que encontrou e então consiga usar essa informação.

 Av. Gal Afonso Albuquerque Lima Cambéba • Fortaleza / CE CEP: 60.822-325 Fone: (85) 3101.3471		
Macroprocesso:	Gestão da Comunicação	Edição: 1ª Data: 11/07/2022
Processo:	Comunicação Interna e Externa	Primeira Edição: 11/07/2022

Para garantir uma comunicação compreensiva e empática com o receptor, a Linguagem Simples apresenta técnicas na organização das ideias, palavras, frases e estrutura da informação.

Veja aqui os 10 passos para escrever em Linguagem Simples:

- Planejar, redigir e entregar ao(à) cidadão(ã) textos com informações claras e compreensíveis.
- Usar sempre tom cordial e respeitoso.
- Dividir textos em parágrafos curtos, usando, quando necessário, marcadores de tópicos para separar informações.
- Preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito > verbo > complemento) e na voz ativa.
- Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.
- Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.
- Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.
- Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem do texto.
- Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com o(a) cidadão(ã).
- Entender a comunicação oral e escrita do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.

Além da Linguagem Simples como diretriz fundamental da Política de Comunicação da CGE, cabe aqui pontuar outras diretrizes importantes a serem consideradas no processo de comunicação.

5.2. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Para manter a credibilidade e confiabilidade das informações comunicadas pela CGE, é imprescindível garantir a veracidade e integridade das informações divulgadas pelas áreas. A publicização ou divulgação de uma informação deve ser feita apenas com informações completas, com dados consolidados e consistentes.

É importante que os dados circulem ou sejam armazenados de modo que não haja interferência externa para corrompê-los, comprometê-los ou danificá-los.

5.3. UTILIZAÇÃO ADEQUADA DA MARCA DE GOVERNO E IDENTIDADE VISUAL DO GOVERNO DO ESTADO

A identidade visual de um governo é um aspecto importante no processo de comunicação, e a maneira pela qual ela se apresenta para o público é determinante para o fortalecimento da autenticidade e credibilidade de sua comunicação, estabelecendo um nível eficaz de entendimento por parte de todos como fonte segura de informação.

O uso da marca e suas possibilidades de representação gráfica em apresentações, relatórios, documentos institucionais e materiais diversos produzidos pelas áreas da CGE deverão estar de acordo com as instruções contidas no Manual de Identidade Visual do Governo do Estado do Ceará.

O Manual contém as recomendações básicas, especificações técnicas e normas a serem seguidas para manter o padrão de aplicação nas peças gráficas e de divulgação da marca.

5.4. UTILIZAÇÃO DO MANUAL DE REDAÇÃO E RELEASES PARA AS ASSESSORIAS DE IMPRENSA DO GOVERNO DO CEARÁ

 CEARÁ GOVERNO DO ESTADO CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Av. Gal Afonso Albuquerque Lima Cambéba • Fortaleza / CE CEP: 60.822-325 Fone: (85) 3101.3471		
Macroprocesso:	Gestão da Comunicação	Edição: 1ª
		Data: 11/07/2022
Processo:	Comunicação Interna e Externa	Primeira Edição: 11/07/2022

Os textos, releases ou qualquer material de divulgação produzido e desenvolvido pela Assessoria de Comunicação da CGE deverão estar alinhados às diretrizes de comunicação repassadas pela Coordenadoria de Comunicação da Casa Civil, conforme o Manual de Redação e Manual de Releases para Assessorias de Imprensa do Governo do Ceará, elaborados em agosto de 2021.

Os manuais foram desenvolvidos para propor uma padronização nos textos e releases das assessorias de imprensa dos órgãos do Governo do Ceará, estabelecendo um conjunto de padrões e regras com o objetivo de promover uma melhor compreensão textual e identidade de comunicação.

6. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Política de Comunicação da CGE	Arquivo digital: 1) Diretório Codip/ Qualidade/ Procedimentos/ Validados 2) <i>Intranet</i> / Qualidade/ Mapa de macroprocessos e procedimentos 3) <i>Site</i> CGE/ Institucional/ Qualidade/ Macroprocessos e processos	Backup	Cronológica	1) CODIP 2) Servidores e Colaboradores da CGE 3) Irrestrito	Permanente	1) Manutenção em <i>Backup</i> 2) e 3) Excluir

7. REVISÃO

Esta Norma será validada anualmente e revisada sempre que necessário, em decorrência do processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

8. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes	Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	
Flávia Salcedo Coutinho	Coordenadora da Assessoria de Comunicação	

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guia de Padronização de Serviços Públicos. Governo do Estado do Ceará, 2021.
- Apostila do Curso Linguagem Simples no Setor Público. Prefeitura de São Paulo, 2020.
- Guia Enova para aplicação da Linguagem Simples. Laboratório de Inovação e Dados da Secretaria da Economia de Goiás, 2021.
- Comunicação Inclusiva. Conselho da União Europeia Secretariado-Geral, 2018.
- Guia de Linguagem Simples. 011.Lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, 2019.
- Comunicação Estratégica e Integrada: a visão de renomados autores de 5 países (livro eletrônico). Joana d'Arc Bicalho Félix, organizadora. Brasília: Editora Rede Integrada, 2020.
- FISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro, 2017.
- O que é Marketing Digital? Entenda o conceito e aprenda agora mesmo como fazer. Disponível em: <https://rockcontent.com>.
- Plano de Comunicação: comunicando com estratégia e intenção. Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais, 2020.