

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

NUCLEOS

Presidência - PR

Outubro de 2021

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 2 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Aplicação da Política de Comunicação
3. Objetivos da Política de Comunicação
4. Diretrizes da Política de Comunicação
5. Risco de Imagem
6. Identidade, Marca e Logomarca
7. Atribuições da Área de Comunicação
8. Públicos
9. Procedimentos de Comunicação do Nucleos
10. Comunicação Interna
11. Comunicação Externa
12. Plano de Gestão de Crise - Comunicação
13. Bibliografia
14. Atualizações

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 3 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

1. APRESENTAÇÃO

A Política de Comunicação do Nucleos foi construída baseada no respeito à cultura organizacional do Instituto, na busca das boas práticas de interação com os públicos de interesse e obedecendo aos instrumentos normativos internos e externos que regem as Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

A Política de Comunicação tem por objetivo definir os processos de comunicação internos e externos do Nucleos, buscando, através de orientações e recomendações, promover a melhor interação do Instituto com os seus *stakeholders*.

As informações que norteiam as ações de comunicação apresentadas nesta Política caracterizam-se pelo compromisso ético e pelo exercício pleno da responsabilidade social do Instituto. A comunicação do Instituto deve pautar-se pela verdade e transparência, profissionalismo, qualidade das informações, pela defesa da diversidade cultural, pelo respeito aos direitos dos cidadãos e pela manutenção de um clima propício ao diálogo, de forma a ter o reconhecimento da imagem do Nucleos por nosso público.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 4 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

2. APLICAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

São essas as ações necessárias para aplicação da Política de Comunicação do Nucleos:

- buscar o envolvimento de gestores, empregados, participantes, assistidos e patrocinadores, **estimulando a participação no processo de formação de ideias** e ações a serem implementadas no Instituto, sendo, portanto, de responsabilidade de todos e construídas de forma integrada;
- contribuir para que todos os empregados e colaboradores do Nucleos **compartilhem dos princípios e valores organizacionais** e utilize-os como base para o desenvolvimento de suas atividades;
- treinar o pessoal interno e utilizar pessoal qualificado nas ações de comunicação;
- posicionar o Instituto de forma impessoal, específica e que atenda à ética, moralidade, eficiência e publicidade com a mesma intensidade para o público interno e externo, numa perfeita aliança com os interesses dos gestores, empregados, participantes, assistidos e patrocinadores, priorizando canais que promovam essa interação;
- ser ágil para atender prontamente às solicitações dos seus públicos interno e externo;
- **desenvolver ações de comunicação de forma a preservar e ampliar a credibilidade e imagem do Nucleos perante seus públicos de interesse;**
- caracterizar as ações de comunicação do Nucleos pela busca da harmonia entre seus interesses e os de seus públicos, pelo compromisso com a verdade, pela busca do crescimento de toda a coletividade, pela defesa da diversidade cultural, pelo respeito aos direitos dos cidadãos.
- caracterizar as ações de comunicação do Nucleos pelos atributos de eficácia, eficiência e adequação às expectativas dos seus públicos de interesse.
- fortalecer a imagem do Nucleos junto aos seus públicos de interesse como empresa que presta serviços previdenciários e assistenciais de excelência;

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 5 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

- estar sempre atento e procurar identificar as necessidades dos diversos públicos do Nucleos e procurar satisfazê-los de forma condizente;
- promover a disseminação de informações de interesse institucional;
- promover a interação entre o Nucleos e seus públicos, visando favorecer o fluxo de informações;
- assumir o trabalho da comunicação como estratégico pelos dirigentes, ser feito de forma sistematizada pelo público interno e por profissional especializado para o público externo, adotando, quando necessária, a periodicidade adequada.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 6 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

3. OBJETIVOS DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A Política de Comunicação do Nucleos deve perseguir os seguintes objetivos:

Objetivo Geral

Criar e manter fluxos de informações e influência recíproca entre o Nucleos e seus diversos públicos de interesse, subsidiando a definição e implementação das políticas do Instituto, de modo a criar laços e fortalecer sua importância e razão de ser.

Objetivos Específicos

No âmbito interno

- Criar e consolidar fluxos de comunicação que promovam a interação entre a direção do Instituto, assessorias, gerências e demais empregados, estimulando a participação de todos e potencializando a realização pessoal e profissional.
- **Conscientizar o público interno, em todos os níveis, para o fato de que a imagem do Instituto se forma também a partir das posturas e dos comportamentos individuais, tendo cada empregado a responsabilidade de contribuir para a boa imagem do Nucleos perante a sociedade.**
- Internalizar a ideia de que **a interação com os públicos de interesse, interno e externo, é vital para o processo de sustentabilidade institucional** e que essa interação deve ser balizada pela ética e pelo profissionalismo.

No âmbito externo

- Fortalecer a interação do Nucleos com os participantes, assistidos, patrocinadoras, fornecedores e ainda com os órgãos que compõem o sistema de previdência complementar como associações, órgãos reguladores e fiscalizadores, mídia e sociedade.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 7 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

- Tornar transparentes para os distintos públicos de interesse, os objetivos institucionais do Instituto e sua importância como administrador de plano de previdência complementar.
- Informar e manter informado os públicos de interesse, não somente das obrigações definidas pelos órgãos reguladores, mas também de informações atuais, atos de gestão e informações importantes e de interesse comum, referentes ao Plano Básico de Benefícios.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 8 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

4. DIRETRIZES DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

As diretrizes da Política de Comunicação, fundamentais para projetar a competência interna e para projetar caminhos a serem seguidos, são as seguintes:

Fortalecimento e Defesa da Marca Nucleos

A comunicação deve consolidar a marca Nucleos junto aos públicos de interesse e, nesse sentido, é vital a conscientização do ambiente interno, incluindo todos os empregados, a respeito da **importância da marca Nucleos como patrimônio**.

O Nucleos deve ser sempre apresentado de maneira íntegra e não fragmentada, com adoção de programas de identidade visual e corporativa consistentes. Deve garantir a integridade de sua marca e protegê-la no relacionamento com seus parceiros.

Unicidade do discurso

A comunicação deve ser disseminada em todas as áreas do Nucleos, de forma que o discurso institucional se apresente íntegro, favorecendo uma leitura única pelos distintos públicos de interesse da empresa.

Qualificação da Informação

O conceito de qualificação da informação deve ser entendido não como o fornecimento da melhor informação, a mais completa, a mais precisa, mas de garantir que o tratamento dado a esta informação se adapte ao universo do público a ser atingido.

Participação Interna

O Instituto deve buscar, em todas as ações e produtos que integram a comunicação interna, estimular a participação de seus empregados de qualquer nível funcional ou hierárquico, criando um ambiente favorável para a livre circulação de ideias.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 9 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

O Nucleos estará empenhado em garantir o acesso rápido às informações de seu interesse e em conscientizar os gestores e assessores sobre a importância da comunicação como fator de desenvolvimento organizacional.

Terceirização

Considerando que o Nucleos não dispõe de área especializada para produção da comunicação com a devida competência, parceiro externo contratado subsidiará as ações ou mesmo assumirá as atividades mecânicas e físicas da produção de peças ou eventos de comunicação, sob coordenação da Presidência (PR).

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 10 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

5. RISCO DE IMAGEM

Como instrumento estratégico de gestão organizacional, a comunicação deve trabalhar para concretizar o que o Nucleos tem de mais importante – seus valores e sua imagem. A excelência na construção dessa imagem deve ser buscada através de esforço constante, não só da área responsável pela comunicação, mas, também, dos empregados e dirigentes, uma vez que a comunicação é **responsabilidade de todos**.

A correspondência entre aquilo que o Nucleos prega e diz fazer ou ser e aquilo que o público de interesse percebe dele, resguarda o Instituto dos riscos de imagem.

A fim de zelar por essa imagem, alguns procedimentos devem ser observados por todos os empregados do Instituto:

- deve haver o máximo de transparência no relacionamento do Instituto com seus públicos de interesse;
- é responsabilidade de todos os setores do Instituto, com apoio da área responsável pela comunicação do Nucleos, o desenvolvimento de cultura interna, enfatizando a importância dos sistemas de controles, visando monitorar um fluxo de informações reais e corretas sobre o Nucleos;
- a comunicação com os participantes e assistidos deve ser em linguagem clara e acessível;
- a comunicação com os participantes e assistidos deverá atender aos canais definidos pelos mesmos como a melhor forma de recebimento das informações (correspondência em papel, comunicação eletrônica ou ambos), definida em pesquisa realizada com esse público;
- as condutas específicas encontram-se na literatura que está informada no item específico desta Política de Comunicação.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 11 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

6. IDENTIDADE, MARCA E LOGOMARCA

Identidade

A identidade é o conjunto de características pelas quais o Instituto é reconhecido. A imagem é o conceito resultante de todas as experiências, impressões, posições e sentimentos que as pessoas têm em relação ao Nucleos. Nesse contexto, a área responsável pela comunicação, apoiada pelos outros setores, deve cuidar para que exista estreita correspondência entre a identidade do Nucleos e o que se diz sobre ele, interna e externamente.

Diante disso, é importante atentar-se ao desenvolvimento de ações que levem os públicos internos e externos a identificar no Nucleos as seguintes características:

- entidade prestadora de serviços de qualidade;
- entidade com atendimento ágil, moderna e próxima de seus participantes;
- entidade com quadro funcional qualificado e comprometido com os seus públicos;
- entidade permanentemente preocupada em adequar suas ações às necessidades dos seus participantes e assistidos.

Marca e Logomarca

A comunicação deve consolidar a marca Nucleos junto aos públicos de interesse. Nesse sentido é vital a conscientização do ambiente interno, incluindo todos os empregados, a respeito da importância da marca Nucleos como patrimônio inestimável.

A marca Nucleos, objeto da Instrução Normativa – IN 003/2007 - Identidade Visual do Nucleos, está indissoluvelmente vinculada à própria imagem e deve ser preservada e valorizada em todos os momentos, pela ação de todos os seus empregados.

O uso da logomarca do Instituto deve ser feito de maneira criteriosa, padronizada, respeitando o formato e utilizações definidas no normativo.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 12 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

A marca Nucleos deverá estar presente sem qualquer exceção, em todos os produtos e ações de comunicação do Instituto e na divulgação, ampla ou restrita, de produtos ou serviços. Sua viabilidade e adequação deverão, necessariamente, ser avaliadas em função dos benefícios, mas principalmente dos danos que possam trazer a esta marca.

Não é permitido agregar o uso de ícones ou símbolos que interfiram na correta aplicação da marca, na divulgação de eventos, programas ou projetos.

Patrocínios e apoios a iniciativas de terceiros que envolvam recursos e a utilização da marca Nucleos só poderão ser concebidos mediante prévia avaliação e aprovação da Diretoria Executiva.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 13 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

7. ATRIBUIÇÕES DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO

A Presidência (PR) é responsável pelo gerenciamento das ações de comunicação do Instituto, a partir da conjugação das metas institucionais definidas pela Diretoria Executiva, por meio da integração das diversas atividades afins. Dado seu caráter estratégico, justifica-se estar diretamente ligada à Presidência do Nucleos.

São atribuições dessa área:

- coordenar todas as atividades de comunicação do Instituto, visando a uma ação integrada, evitando a duplicidade e a dispersão de esforços, uniformizando valores e conceitos, unificando e consolidando a imagem do Nucleos;
- prover o Nucleos dos recursos e meios necessários para fazer chegar aos seus públicos as mensagens desejadas, de forma sistêmica, planejada e organizada, conjugando atividades de comunicação institucional (jornalismo, relações públicas e publicidade);
- transmitir ao público, através dos meios de comunicação, a posição do Instituto sobre os assuntos ligados a sua atividade;
- assistir ao Nucleos com a imprensa, editar publicações e informativos – internos e externos – e difundir notícias de interesse do Instituto e de seus públicos;
- planejar os programas de comunicação do Instituto;
- planejar e executar as campanhas publicitárias institucionais e de serviços do Instituto;
- desenvolver programas internos específicos para o empregado, visando a sua integração;
- coordenar os trabalhos de consultorias ou empresas externas na área de comunicação;
- promover e coordenar concursos e eventos culturais com o objetivo de integrar o público interno;

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 14 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

- controlar e orientar sobre a correta aplicação da marca e outras formas de identidade visual do Nucleos;
- ✓ monitorar a manipulação da marca;
- ✓ gerenciar a utilização da marca Nucleos fornecendo instruções detalhadas para sua correta aplicação e divulgando amplamente para sua rigorosa obediência; Fazer referência à respectiva instrução normativa.
- ✓ gerenciar outras marcas eventualmente criadas para dar identidade a programas e eventos do Instituto, cabendo a definição e liberação para uso de forma criteriosa à área responsável pela comunicação e definição quanto ao uso concomitante das marcas oficial e promocional;
- ✓ avaliar e autorizar a produção de material de comunicação que tenha a marca Nucleos, como peças gráficas, brindes, placas, banners, faixas, jornais, relatórios, entre outros.

Os serviços de comunicação necessários ao relacionamento das gerências com seus públicos devem ser solicitados à área de Comunicação a quem cabe avaliar as demandas encaminhadas e coordená-las, estabelecendo abordagens e linguagens corretas, o melhor meio e ferramenta, e a melhor forma das mensagens, garantindo que todas as ações sejam integradas e reflitam uma imagem única, forte, clara e compreensível a todos os públicos.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 15 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

8. PÚBLICOS

Os públicos são classificados de acordo com o tipo de relacionamento que mantêm com o Instituto. Podem ser divididos em dois grupos: público interno e público externo.

Público Interno:

- ✓ conselheiros deliberativos e fiscais;
- ✓ presidente e diretores;
- ✓ assessores;
- ✓ gerentes;
- ✓ empregados, prestadores de serviços e estagiários.

Público Externo:

- ✓ patrocinadoras;
- ✓ participantes e assistidos;
- ✓ representantes locais do Nucleos;
- ✓ entidades representativas dos participantes e assistidos;
- ✓ órgãos reguladores e fiscalizadores;
- ✓ órgãos do governo relacionados à previdência complementar e suplementar;
- ✓ fornecedores e consultores;
- ✓ entidades congêneres do segmento de previdência complementar;
- ✓ entidades de classe do segmento de fundos de pensão;
- ✓ imprensa (mídia em geral);
- ✓ instituições financeiras;
- ✓ sociedade em geral.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 16 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

9. PROCEDIMENTOS DA COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS

São aqueles relativos ao processo de comunicação como um todo, independentemente de uma atividade, estratégia ou ação específica de comunicação.

Conduta dos Gestores

- cuidar da qualidade das informações divulgadas, pois a mesma é essencial para a tomada de decisões corretas e bem orientadas;
- disseminar as informações estratégicas junto aos membros da equipe, certificando-se de seu pleno entendimento, de forma que seus subordinados possam permanentemente ter acesso sobre o que ocorre no Instituto e possam, assim, participar mais ativamente do processo de ideias e ações a serem implementadas pelo Nucleos;
- atuar como agente sensibilizador no processo de conscientização de seus subordinados para o fato de que o Instituto é um reflexo de seu trabalho e de seu comportamento e que, consequentemente, a imagem do Nucleos é resultado de seus atos e de sua relação com os demais públicos;
- promover, periodicamente, reuniões com seus subordinados a fim de nivelar ou atualizar as informações relativas ao funcionamento de seu processo, cuidando para que todos estejam bem informados dos atos de gestão de sua responsabilidade, bem como estabelecendo clima propício para que cada subordinado tenha liberdade para exprimir suas ideias e avaliações;
- transmitir, antecipadamente, para a área de atendimento, toda e qualquer informação relativa aos seus processos de trabalho, que seja de interesse ou deva ser encaminhada aos participantes e assistidos para possibilitar o atendimento rápido e eficaz desse público;
- contribuir para o processo de transparência no âmbito interno providenciando, caso detecte ou seja informado de interpretações ambíguas ou distorcidas sobre um determinado ato de gestão, para que os esclarecimentos sejam prestados;

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 17 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

- estimular, por meio de debates e reuniões, a comunicação interpessoal, principalmente nos casos em que o assunto mereça maiores esclarecimentos, bem como aqueles em que se faça necessário um contato direto com os subordinados;
- cuidar desde o dimensionamento e detalhamento das demandas de comunicação até a correção e atualização das mesmas;
- acompanhar junto à área de comunicação as etapas de produção dos serviços solicitados e revisar o conteúdo para garantir que a interpretação e abordagem das informações não alterem o sentido;
- evitar ações isoladas, tais como criação de cartilhas, catálogos de conveniados, realização de eventos, apresentações de programas. Essas ações devem ser integradas com a participação da área de comunicação.

Conduta dos empregados e colaboradores

- transmitir ideias e informações de maneira clara e inteligível, verificando se foram plenamente entendidas e, quando na posição de recebimento de informações, solicitar esclarecimentos para dirimir possíveis dúvidas favorecendo, assim, a eficácia do processo;
- empenhar-se para consolidar a imagem institucional do Nucleos, mantendo-se informado sobre a missão, visão, valores e objetivos estratégicos, atuando como agente divulgador das realizações do Instituto;
- compreender que a imagem do Nucleos é resultado de um conjunto de fatores que o faz ser percebido pelos seus públicos de interesse e, portanto, o seu comportamento, tanto no ambiente interno quanto no externo, deve se guiar pela ética, cordialidade, profissionalismo e valores estabelecidos pelo Instituto, pois disso resulta, também, sua própria valorização profissional.

Relacionamento com os Públicos

O relacionamento do Nucleos com seus públicos de interesse deverá estar em consonância com as estratégias e valores estabelecidos, bem como pautado pela cordialidade, profissionalismo e agilidade. O atendimento às solicitações receberá atenção especial, uma vez que todos os públicos, em maior ou menor grau, estão intrinsecamente ligados à imagem institucional do Nucleos. O Nucleos

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 18 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

necessariamente não precisa se manifestar sobre todo e qualquer assunto demandado, entretanto, não deve deixar de dar retorno, pois, mesmo que a solicitação não possa ser atendida, ela deve ser justificada.

Relacionamento com os Participantes e Assistidos

A busca pela excelência no relacionamento com os participantes e assistidos deve ser uma preocupação de toda a equipe do Nucleos e, para isso, não deve se limitar ao simples fornecimento das informações solicitadas. **Toda e qualquer solicitação de informações feita por participantes e assistidos deve ser direcionada à área responsável pelo atendimento a esse público** – Assessoria de Relacionamento com o Participante (ARL). Para tanto, os empregados da ARL devem estar permanentemente abastecidos de informações básicas sobre o Nucleos para que possam, por todos os meios, atender às demandas por informação e, na impossibilidade de respondê-las de imediato, **encaminhá-las às áreas competentes, que devem devolvê-las dentro dos prazos estabelecidos, para retorno sempre que possível, conforme expectativas dos participantes e assistidos.**

Nesse sentido, todas as áreas devem estar conscientes de que o melhor é conciliar o atendimento rápido ao atendimento eficaz, empenhando-se em garantir que a interação com participantes e assistidos reforce a imagem do Nucleos junto a esse público.

Atendimento aos patrocinadores e órgãos reguladores e fiscalizadores

Toda solicitação de informações proveniente de patrocinadores e órgãos reguladores e fiscalizadores deverá ser direcionada para a Diretoria Executiva, a quem cabe o encaminhamento ao responsável e o acompanhamento do atendimento à solicitação.

A comunicação e o relacionamento com o poder público

Como a comunicação com os poderes da república é considerada estratégica para o Instituto, o processo de tomada de decisões relativo a ações, nessa modalidade está centralizado na Diretoria Executiva. A princípio, a comunicação com esses poderes é restrita à Diretoria Executiva podendo, a seu critério, ser delegada a gestores.

Tais instâncias superiores deverão ser previamente consultadas antes de qualquer ação ou atividade que tenha repercussão de natureza institucional,

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 19 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

evitando-se, com isso, conflitos de interação com as instâncias executiva, parlamentar ou judiciária.

Representação e responsabilidades

Compete à Diretoria Financeira a divulgação pública de informações sobre todos os ativos financeiros e comunicação com os gestores de recursos financeiros, responsabilizando-se pela comunicação institucional do Nucleos no que se refere a seus aspectos financeiros e contábeis.

Compete à Diretoria de Benefícios a responsabilização da comunicação institucional do Nucleos no que se refere às atividades contidas nas funções de seguridade supletiva e de benefícios.

Manifestações e esclarecimentos sobre temas não rotineiros

Compete à Diretoria Executiva a abordagem sobre assuntos de relevância institucional que possam repercutir ou impactar na imagem do Nucleos junto aos seus públicos, bem como decidir sobre a conveniência da manifestação ou delegá-la a quem julgar pertinente.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 20 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

10. COMUNICAÇÃO INTERNA

A forma como o público interno se relaciona é fator preponderante para o estabelecimento de fluxos de comunicação ágeis e eficientes entre a Diretoria Executiva, os gerentes, assessores e demais empregados e colaboradores. Isso porque o público interno contribui, decisivamente, para a formação da imagem do Instituto devendo, portanto, estar consciente da missão, valores, objetivos estratégicos e dos acontecimentos relevantes do dia-a-dia do Nucleos para, assim, atuar positivamente como agente multiplicador. Para manter um clima organizacional marcado pela convivência benéfica, participação e comprometimento com a formação da imagem do Instituto, o Nucleos estabelece os seguintes canais de comunicação:

Documentos de Circulação Interna

Os documentos de Circulação Interna estão padronizados em procedimentos específicos disponíveis no Sistema de Gestão da Qualidade.

Correio Eletrônico

O serviço de correio eletrônico institucional deve ser personalizado com a marca do Nucleos e tem como objetivo a troca de mensagens entre todos os empregados, contendo assuntos pertinentes às atividades do Nucleos.

O correio eletrônico permite maior agilidade aos processos, divulgação rápida de todos os comunicados do Instituto, racionalização do trabalho e aumento da produtividade por meio da facilitação da troca de informações e do intercâmbio de ideias.

Compete ao usuário:

- por se tratar de ferramenta de trabalho, verificar continuamente o conteúdo das mensagens recebidas do Instituto, posicionando-se quando se fizer necessário;
- procurar redigir as mensagens de forma clara e sucinta, contendo o grau de formalidade compatível com o destinatário e o assunto tratado;

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 21 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

- eliminar periodicamente as mensagens contidas nas caixas postais. Compete à Gerência de Controles Internos e Tecnologia (GCT) garantir a disponibilidade do serviço de correio eletrônico em níveis de serviço adequados às necessidades do trabalho.

- demais procedimentos de uso do correio eletrônico são detalhados na Política de Segurança de informações.

E-mails da Comunicação Nucleos

Todas as informações e notícias que devem ser divulgadas aos colaboradores são transmitidas através do e-mail da comunicação do Nucleos aos e-mails institucionais dos funcionários do Instituto. É a forma mais fácil e rápida de difundir as informações e notícias relevantes a todos os interessados. Otimiza o processo de comunicação, transmite informações com objetividade, reduz custos e favorece a interação institucional.

Compete à Presidência (PR) a coordenação da divulgação das informações, cuidando para que sejam periodicamente atualizadas, de forma que esse canal seja merecedor de interesse e da curiosidade geral, por ser sempre fonte de novidades.

Diretório da Qualidade

A rede interna assume um caráter estratégico para a comunicação institucional, com vários benefícios para o Instituto, pois ela permite acesso rápido a normas e procedimentos e proporciona a atualização constante de informações.

Cabe aos gestores encaminharem as atualizações e novas inserções de informações à Gerência de Controles Internos e Tecnologia (GCT) relativas aos seus respectivos processos, ficando a cargo da área de tecnologia as atualizações do banco de dados, conforme previsto em procedimento operacional estabelecido para o monitoramento de sua atualização.

Reuniões

Periodicamente os gestores reúnem-se com seus subordinados objetivando:

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 22 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

- avaliar imprevistos e suas repercussões nas datas fixadas para cumprimento de ações e metas, antecipando riscos e ativando planos de contingência;
- nivelar informações para motivar a equipe e estabelecer uma perspectiva comum do que acontece na área;
- avaliar o comprometimento de cada um em relação às ações e metas estabelecidas;
- reafirmar e trabalhar os diferentes estilos de comunicação para estabelecer clima cooperativo na equipe;
- avaliar situações e soluções conflitantes, buscando o entendimento e harmonia. Quando da existência de assuntos estratégicos em pauta, é comum a realização de encontros de grupos de gestores, empregados e colaboradores das áreas do Nucleos.

Além disso, teremos as reuniões dos representantes da qualidade nas áreas, cujo objetivo, além da discussão da atualização do Sistema de Gestão da Qualidade, é criar agentes multiplicadores de informações e conhecimentos.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 23 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

11. COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa – que fala com os participantes, patrocinadores, conselheiros, representantes locais, órgãos reguladores e fiscalizadores, segmento de previdência complementar, fornecedores e com a sociedade de forma geral - é uma ferramenta a ser utilizada para proporcionar subsídios e informações que contribuam para construir uma imagem positiva do Nucleos que, obviamente, precisa estar alicerçada na prestação de serviços previdenciários de excelência.

Isso impõe cuidados especiais ao Nucleos, que precisa dispor de processos e estratégias claras para se relacionar com esses públicos. Parte desse esforço se manifesta na comunicação institucional, que deve ter atenção especial por ser uma interface vital no relacionamento do Instituto com seus diversos públicos de interesse.

Portanto, as ações de comunicação externa do Nucleos devem se nortear, principalmente, na busca pelo estreitamento das relações com os participantes, assistidos e patrocinadores, conciliando os objetivos do Instituto com as expectativas de seus públicos estratégicos, porque é deles que emanam ações que afetam o cotidiano do Nucleos, contribuindo, assim, para a eficácia organizacional e consolidação da imagem institucional.

Comunicados

Seu objetivo é informar rapidamente atos de gestão ou qualquer outra informação de interesse do participante ou assistido.

Área de Atendimento e Relacionamento - ARL

É um canal direto de comunicação e prestação de informações, orientações e serviços personalizados, criado pelo Nucleos com o objetivo de proporcionar atendimento às necessidades de seus participantes e assistidos e, assim, favorecer o fortalecimento desse relacionamento.

Para o cumprimento pleno desse objetivo, a área possui estrutura tecnológica e de processos adequada para fornecer orientações e informações em geral, bem como receber sugestões e reclamações, que são avaliadas e estudadas pelas áreas competentes de forma a serem implementadas e corrigidas.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 24 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

Site Nucleos

O site do Nucleos já se apresenta como canal consolidado para disponibilizar informações e serviços aos seus participantes e demais públicos. Isso exige maior objetividade, mais transparência e agilidade das informações veiculadas para aumentar sua visibilidade num cenário tão competitivo de informações.

Para tanto, a área responsável pela comunicação deve continuamente buscar formas para manter esse espaço virtual sempre atualizado, primando pelo bom conteúdo, fácil navegação e design adequado, contribuindo, assim, para o cumprimento dos objetivos de comunicação do Nucleos.

Cabe aos gestores encaminharem as atualizações e novas inserções de informações, relativas aos seus respectivos processos, à Área de Comunicação para publicação e monitoramento das informações.

E-mail Institucional (atendimento@nucleos.com.br)

Canal de recebimento de solicitações de informações e questionamentos dos participantes e assistidos.

Jornal Nuclin

O Jornal deixou de ser publicado regularmente, podendo ser impresso em situações excepcionais e a critério da Diretoria Executiva.

Informativo Nuclin Express

Objetiva estar mais próximo na relação com seus participantes e assistidos, contendo notícias e informações de interesse de todos os participantes, mantendo dessa forma a credibilidade e a rapidez da informação junto a esse público. O informativo é enviado por via eletrônica e disponibilizado no site do Nucleos.

Objetivando a qualificação e a adequação da mensagem para entendimento e recepção pelo público-alvo, o Nucleos contrata profissional habilitado a fazer a adequação das matérias, cabendo à Área de Comunicação a coordenação e a finalização desse processo.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 25 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

Documentos e Informações obrigatórias

O Nucleos envia aos seus participantes e assistidos, de acordo com o calendário de obrigações do Instituto, documentos e informações regulamentares definidas pelos órgãos reguladores.

Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de aprimorar os serviços prestados pelo Nucleos aos seus participantes e assistidos são realizadas as seguintes ações:

- a cada três anos, é realizada ampla pesquisa de satisfação entre todos os participantes e assistidos;
- são realizadas pesquisas mensais com os participantes e assistidos que utilizam os serviços ou entram em contato com a nossa central de atendimento;
- são realizadas pesquisas junto aos participantes e assistidos que procuram a sede do Nucleos ou participam de eventos realizados pelo Instituto.

Os dados coletados e as sugestões feitas são objeto de análise e verificação das melhorias que podem ser implementadas.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 26 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

12. PLANO DE GESTÃO DE COMUNICAÇÃO DE CRISE

Objetivo

Elaboração de um plano de gerenciamento de comunicação de crise para o Nucleos, com a definição de procedimentos e protocolos pragmáticos a serem adotados pela entidade quando em situação de crise ou de ameaça de crise. Os procedimentos e protocolos aqui abordados englobam o acionamento do Comitê de comunicação de crise, a gestão de crise e a etapa do pós-crise.

Este plano pode e deve ser atualizado a qualquer momento, especialmente diante de necessidade/s de adaptação a novos cenários.

O plano aqui apresentado é complementar ao DE-PC 03 Plano de Continuidade de Negócios - TI.

Principais conceitos

- Incidente crítico: evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças à imagem institucional e/ou à dinâmica operacional do Nucleos.
- Crise: situação caracterizada pela ocorrência de um evento ou série de eventos que culmina/m no rompimento significativo das operações normais do Nucleos, podendo gerar consequências graves à imagem da entidade e, por isso, demandando medidas extraordinárias para recuperar a ordem, incluindo a instauração de um Comitê de crise - comunicação.
- Plano de gestão de comunicação de crise: plano que visa estabelecer procedimentos e protocolos a serem adotados de forma rápida e efetiva pelo Nucleos, quando em situação de crise ou de ameaça de crise.
- Comitê de comunicação de crise: grupo acionado pela Diretoria Executiva do Nucleos em situações de crise ou de ameaça de crise, com o objetivo principal de coordenar a execução e o monitoramento do plano de gestão comunicação de crise.
- Coordenador do Comitê de comunicação de crise: membro indicado pela Diretoria Executiva do Nucleos para atuar como principal organizador das ações necessárias para o gerenciamento de comunicação da crise.
- Protocolo de atuação em crise: documento que descreve as ações a serem adotadas quando instaurado o cenário de crise.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 27 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

Recomendações gerais para enfrentar a crise

Nenhuma entidade do setor de previdência complementar, por mais estruturada e consolidada que seja, está imune à crise. Portanto, faz-se necessário identificar todos os públicos que podem ser afetados por uma eventual crise, de que origem for, informando que o problema foi identificado e apontando soluções. As recomendações:

- Comunicar somente o que pode ser confirmado com absoluta certeza. Situações hipotéticas devem ser descartadas e não devem chegar a público.
- Manter a comunicação do Nucleos permanentemente ativa e acessível. Não se deve negar informações passíveis de serem divulgadas.
- Manter a serenidade. Sempre.
- Registrar todas os fatos e as ações a serem executadas.
- Monitorar e avaliar periodicamente a situação da crise.
- No caso de demandas da imprensa, anotar nome, telefone e horário da ligação do jornalista.
- Não adotar uma reputação de inacessível no momento de crise. Não deixar o/s jornalista/s sem respostas.
- Manter a confiança na superação da crise, interna e externamente.
- É importante ser claro, preciso, técnico. Caso contrário, poderá ser mal interpretado.
- O porta-voz deve ser experiente, bem-informado, além de falar de forma clara e com firmeza. É essencial também que o porta-voz — mesmo que contratado; um escritório de advocacia, por exemplo — tenha uma reputação de honestidade e credibilidade.
- Expor os problemas e apontar as soluções é o que se espera do porta-voz — e do Nucleos — no momento da crise. Isso valoriza sua credibilidade.
- No momento da crise, a mídia deve ser encarada como uma aliada, e não como uma inimiga.
- Em resumo, atender aos públicos interno e externo e a imprensa no momento da crise são pontos fundamentais para uma boa gestão de crise.
- Acionar o Comitê de comunicação de crise somente em situações necessárias e extremas. O comitê deve ter poderes de decisão enquanto durar o problema.

Comitê de comunicação de crise

A Diretoria Executiva do Nucleos exercerá a competência decisória dentro do Comitê de comunicação de crise — até que seja publicado eventual ato normativo indicando

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 28 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

outra instância para tal responsabilidade. Cabe à Diretoria Executiva gerenciar três instâncias: Comunicação, Operação e Suporte.

Comunicação: envolve obtenção/coleta e prestação de informação de atores interessados, internos ou externos ao Nucleos. Cabe à Comunicação identificar para o Comitê de comunicação de crise: 1. Quem tem a informação (grau de credibilidade do jornalista e do veículo; e impacto da divulgação); 2. Qual é a versão dessa fonte da notícia; 3. Com quem essa fonte já falou; 4. Qual é a dimensão da notícia para quem detém a informação.

É também função da Comunicação elaborar um discurso imediato preventivo, como, de início: *“O caso será investigado e, se comprovada a responsabilidade da instituição, serão tomadas as medidas punitivas cabíveis”*.

Operação: envolve a execução de ações relacionadas ao acompanhamento das ações e adoção das providências cabíveis, com o objetivo de contribuir para a gestão da crise.

Suporte: apoio logístico, financeiro, material e tecnológico prestado às áreas e aos profissionais responsáveis pela operação, no intuito de assegurar que há condições adequadas para o desenvolvimento das ações relacionadas à gestão da crise.

As ações do Comitê de comunicação de crise são divididas em três fases: acionamento, gestão da crise e pós-crise. Formalmente os trabalhos de gestão de crise são concluídos com o encerramento do comitê, que é proposto pelo coordenador do comitê, a partir da identificação da crise controlada ou finalizada.

Acionamento do Comitê comunicação de crise

Na ocorrência de uma ameaça de crise, será formado o comitê de comunicação de crise, o qual participará da análise dos possíveis impactos à imagem institucional do Nucleos.

No caso de ameaça de crise identificada pela própria Comunicação, seja por questionamentos da imprensa e/ou contatos feitos pela mídia e pela sociedade, aquela área deverá informar prontamente à diretoria que acionará o Comitê de comunicação de crise e este deverá seguir o protocolo definido no Plano de Gestão de comunicação de Crise.

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 29 de 32 Versão: 1.3	
---	---	---	---

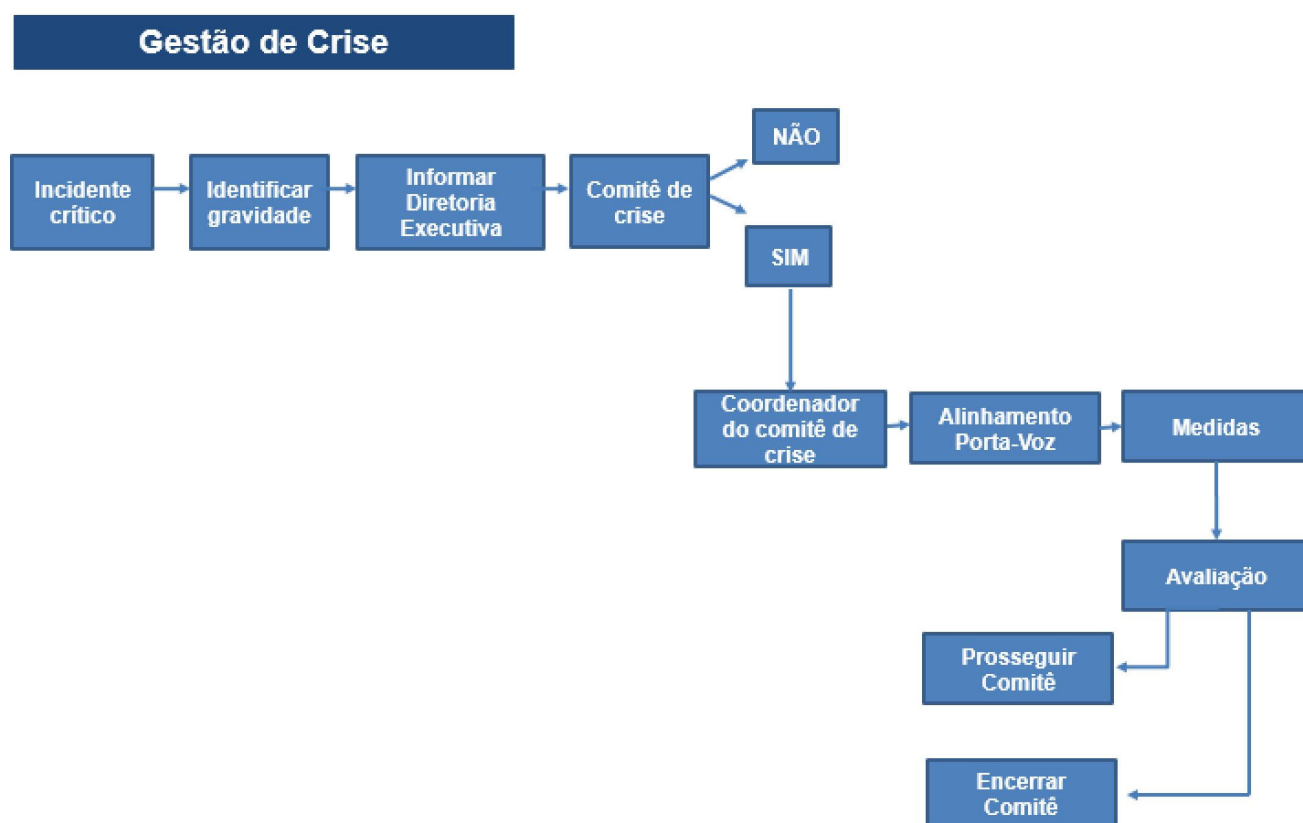
Etapas da gestão do Comitê de comunicação de crise

- a. Ciência sobre a ameaça de crise.
- b. Início do monitoramento da imprensa e manutenção do Comitê de crise de comunicação informado sobre repercussão/desdobramentos.
- c. Aprovação do posicionamento, de forma presencial ou digital.
- d. Levantamento das informações necessárias das áreas técnicas para a construção do posicionamento.
- e. Envio do posicionamento a todos os membros do Comitê de crise de comunicação.
- f. Contato com a assessoria de comunicação envolvida para definição da estratégia de ação.
- g. Elaboração do posicionamento oficial.
- h. Aprovação do posicionamento oficial, definição do porta-voz e da forma de divulgação para a imprensa.
- i. Preparação da publicação no site do Nucleos e envio para lista de imprensa e dos participantes.
- j. Envio de posicionamento oficial e/ou divulgação de horário de entrevista coletiva, se for o caso.
- k. Preparar do porta-voz para a/s entrevista/s.
- l. Atendimento aos veículos de imprensa (proativo e reativo).
- m. Monitoramento da repercussão na imprensa e atualização contínua das matérias publicadas para o Comitê de crise de comunicação.
- n. Follow-up com os veículos de imprensa (quando necessário).
- o. Atualização sobre a repercussão na imprensa e definição pela manutenção (ou por ajustes) da estratégia de ação pela liderança do Comitê de crise de comunicação.

Etapas da gestão do pós-crise

- a. Monitoramento da imprensa e atualização do Comitê de crise de comunicação sobre eventuais novas repercussões.
- b. Análise do conteúdo veiculado pela imprensa desde o início da crise.
- c. Divulgação sobre as ações tomadas no pós-crise (conforme estratégia).
- d. Envio de relatório sobre as ações de comunicação, a repercussão e as oportunidades de melhoria.

Fluxograma da gestão de crise



	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 31 de 32 Versão: 1.3	
---	--	---	---

13. BIBLIOGRAFIA

FONTES INTERNAS

Regimento Interno do Nucleos
Política de Segurança de Informações do Nucleos
Código de Ética Nucleos
Estatuto do Nucleos
Regulamento do Plano Básico de Benefícios
Manual da Qualidade Nucleos
Matriz de Risco Nucleos
Instruções Normativas Nucleos
Processos e procedimentos Nucleos
Calendário de obrigações do Nucleos

FONTES EXTERNAS

Resolução CGPC-13
Instruções Normativas CGPC – 23
Instruções Normativas SPC – 07
Política de Comunicação – Forluz
Política de Comunicação – Embrapa
Política de Comunicação – Previnorte
Towers Perrin – Hr Services
Almeida, Vítor; A Comunicação Interna na Empresa; Práxis
Béon, Philippe; Como Desenvolver a Comunicação na Empresa; Publicações Europa-América
Plano de Gestão de Crise - Diversos

	POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO NUCLEOS	DATA: 25/10/2021 Página 32 de 32 Versão: 1.3	
---	--	--	---

14. ATUALIZAÇÕES

DATA DA ATUALIZAÇÃO:	JUSTIFICATIVA:
24/09/2007	Versão Inicial
02/03/2009	Revisão
02/03/2009	Atualização em função do novo organograma
22/06/2015	Atualização de acordo com Regimento Interno
25/10/2021	Inclusão do Plano de gestão de Crise - Comunicação