

POLÍTICA

**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E
DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS**

POL/GRC/003

Data da publicação:
30/11/2018

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

ELABORADO POR:

Grupo Funcional

VERIFICADO POR:

Diretoria Executiva

APROVADO POR:

Conselho de Administração, reunião realizada em 07/06/2018.

HISTÓRICO DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO	POR	VER.	APR.	DATA
0	Essa Política entrou em vigor a partir de 30/06/2018 e é referente ao antigo Normativo "RG/RD/20/2018".	Grupo Funcional	Diretoria Executiva	Conselho de Administração	30/11/2018

SUMÁRIO

1. OBJETIVO:	4
2. APLICAÇÃO:	4
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA OU COMPLEMENTARES:	4
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS:	4
5. RESPONSABILIDADES:	5
6. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO	7
7. POLÍTICA DE PORTA-VOZES	10
8. POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES	11
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	12
10. GRUPO FUNCIONAL	13
11. VIGÊNCIA	13

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

1. OBJETIVO:

São objetivos da presente Política:

1.1 Criar e aperfeiçoar os processos, os fluxos e os canais de comunicação da Empresa com o Público de Relacionamento (internos e externos), de modo a viabilizar o cumprimento dos objetivos estratégicos e da missão da MGS – Minas Gerais Administração e Serviços S.A. (“MGS”, “Empresa”);

1.2 Contribuir para a manutenção da reputação e dos resultados organizacionais da MGS;

1.3 Estimular o bom relacionamento e o senso de pertencimento dos empregados;

1.4 Manter um relacionamento transparente e profissional com a imprensa e com o público em geral, atendendo-se às demandas da imprensa e mídia, de forma geral, com agilidade, além de proporcionar acesso às informações de interesse, resguardando-se apenas aquelas que, por dever de sigilo, não puderem ser fornecidas;

1.5 Adotar as melhores práticas de transparência, prestando informações de forma tempestiva e de qualidade;

1.6 Adotar postura ética e proativa com a imprensa, visando relacionamento independente e desprovido de interesses comerciais;

1.7 Estabelecer Política de Porta-Vozes visando a eliminar risco de contradição entre informações de diversos setores e as dos Agentes da Empresa.

2. APLICAÇÃO:

Acionistas, Agentes, clientes, fornecedores, parceiros do negócio, governos, sindicatos, mídia, sociedade civil e demais partes interessadas da MGS.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA OU COMPLEMENTARES:

Lei nº 13.303/2016 – Lei das Estatais;
Lei nº 6.404/1976 – Lei das SAs;
Lei nº 12.527/2011 – Lei do Acesso a Informação;
Decreto Estadual nº 47.154/2017;
Estatuto Social da MGS;
Legislação e demais normas aplicáveis.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS:

Administradores: Agentes pertencentes ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva da Empresa;

Agentes: toda pessoa física vinculada diretamente à MGS, incluindo, mas não se limitando, os membros de todos os Conselhos e Comitês Estatutários, seus Diretores, empregados, estagiários;

ASCOM: Assessoria de Comunicação;

DINEG: Diretoria de Negócios;

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

Gestor: Agente responsável pela administração e gerenciamento de atividades, projetos, bens ou de negócios da MGS;

Informação Relevante: informação relevante ainda não divulgada, que demande a manutenção de sigilo, até o momento adequado de sua divulgação pública, em razão de sua capacidade de propiciar prejuízo aos interesses da Empresa;

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para os interesses da Empresa;

Mensuração de Risco: processo que visa estimar a importância de um risco e calcular a probabilidade e o impacto de sua ocorrência;

Pedido de Informação Genérico: aquele não específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. Trata-se de pedido caracterizado pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento;

Pedido de Informação Desarrazoado: aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da Lei do Acesso a Informação e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição;

Pedido de Informação Desproporcional: aquele pedido cujo atendimento prejudicaria consideravelmente a realização das atividades rotineiras da Empresa, de modo a lesionar os direitos de outros solicitantes ou a prestação de outros serviços, em razão da dificuldade que a Empresa enfrentaria para a entrega;

Porta-Voz: Agente designado para falar em nome da MGS;

Press-Release: comunicado da MGS para a imprensa;

Público de Relacionamento: Acionistas, Agentes, clientes, fornecedores, parceiros do negócio, governos, sindicatos, mídia, sociedade civil e demais partes interessadas da MGS;

Risco ou evento: situações que podem causar impacto na consecução dos objetivos da Empresa. Podem ser positivos ou negativos, sendo que os eventos negativos são denominados riscos, enquanto os positivos, oportunidades;

Sector: subdivisão interna na estrutura organizacional da Empresa;

Terceiros: aqueles que podem agir no interesse ou em benefício da Empresa como fornecedores, prestadores de serviço, intermediários e associados, dentre outros.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Conselho de Administração:

5.1.1 Aprovar esta Política e suas revisões, em consonância com a previsão Estatutária e legal.

5.2 Diretoria Executiva:

5.2.1 Garantir a implantação desta Política, bem como dos planos de trabalho (e respectivos processos) que viabilizem o atingimento dos objetivos de comunicação da Empresa;

5.2.2 Propor ao Conselho de Administração revisões desta Política; e

5.2.3 Manter a ASCOM envolvida e alinhada com as estratégias organizacionais e os possíveis pontos de ruído ou de impacto no relacionamento com os diversos públicos.

5.3 ASCOM:

5.3.1 Garantir o planejamento, a implantação e a manutenção operacional dos fluxos de comunicação organizacionais, favorecendo um ambiente de trabalho positivo e de desenvolvimento;

5.3.2 Dar suporte às estratégias institucionais e mercadológicas de relacionamento com o Público de Relacionamento;

5.3.3 Responsabilizar-se pela manutenção das boas práticas de uso das identidades visual e de texto da MGS, zelando pela reputação e imagem da marca junto à sociedade em geral; e

5.3.4 Responsabilizar-se pelo planejamento e relacionamento da MGS com a imprensa, incluindo a definição das estratégias e do controle das atividades de comunicação.

5.4 Gestores:

5.4.1 Promover comunicação organizacional, buscando envolvimento, engajamento e promoção de um ambiente de trabalho de entendimento e alinhado aos objetivos estratégicos da Empresa;

5.4.2 Zelar pela manutenção dos processos padronizados de geração e divulgação de comunicação interna e externa; e

5.4.3 Reportar à ASCOM problemas de insatisfação causados por baixa qualidade da informação que possam prejudicar a imagem da MGS junto aos empregados, clientes e público geral.

5.5 Empregado:

5.5.1 Empenhar-se para consolidar a imagem positiva da Empresa no mercado;

5.5.2 Manter-se informado pelos canais oficiais da Empresa;

5.5.3 Atuar em prol da disseminação das atividades da MGS junto a seu Público de Relacionamento; e

5.5.4 Utilizar-se dos canais oficiais competentes para encaminhamento de suas demandas, dúvidas e insatisfações, considerando que comportamentos inadequados que causem impactos negativos à imagem e à reputação interna e externa da Empresa, dos seus Agentes, de seus clientes e de demais entidades a ela vinculadas são passíveis de aplicação das medidas cabíveis, inclusive disciplinares.

6. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

6.1 DIRETRIZES

A Comunicação da MGS deve-se pautar pelas seguintes diretrizes:

6.1.1 Credibilidade:

Desenvolver ações de comunicação que preservem e garantam a credibilidade da MGS perante seus diversos públicos de relacionamento.

6.1.2 Prioridade:

O público interno deve sempre ser privilegiado em toda e qualquer demanda de comunicação, sem prejuízo do relacionamento com os demais.

6.1.3 Abrangência:

Pela dimensão e diversidade do efetivo de empregados, as ações de comunicação interna devem sempre ser planejadas para atingir cada um individualmente, independentemente da localidade onde estiver prestando seus serviços.

6.1.4 Regionalização:

Devido à extensão e diversidade geográfica de atuação da MGS, as ações de comunicação podem ser realizadas de maneira customizada, mas sem prejuízo de sua abrangência.

6.1.5 Agilidade e Relevância:

Assegurar que os processos, fluxos, canais ou campanhas permitam a comunicação no menor lapso de tempo do fato ocorrido, com as informações sempre tratadas conforme suas respectivas relevâncias.

6.1.6 Padronização:

A MGS deve sempre se apresentar, interna e externamente, de maneira uniforme, o que implica no uso correto dos padrões de identidade visual e de texto da marca, permitindo que o discurso institucional favoreça o entendimento e o reconhecimento pelos distintos públicos de relacionamento.

6.1.7 Centralização:

6.1.7.1 Os processos de comunicação devem sempre ser criados, implantados, modificados e/ou melhorados pela ASCOM; e

6.1.7.2 As demandas por criação ou melhoria de processos de comunicação originadas em outros setores da Empresa devem ser encaminhadas e centralizadas na ASCOM, que se responsabilizará por sua implantação, seja o processo novo ou revisado.

6.1.8 Planejamento:

Registrar, por meio de um Plano Estratégico de Comunicação, as atividades e seus prazos, os investimentos e as responsabilidades que sustentarão os processos de comunicação da MGS na prática.

6.1.9 Inovação:

Aprimorar continuamente os processos, os fluxos e os canais de comunicação disponíveis, acompanhando as melhorias no setor, bem como as demandas relacionadas oriundas dos diversos públicos.

6.1.10 Monitoramento:

Desenvolver indicadores de comunicação e relatórios de desempenho que demonstrem o impacto do trabalho junto aos públicos-alvo.

6.2 PROCEDIMENTOS GERAIS**6.2.1 Os Macroprocessos de Comunicação da MGS são:****6.2.1.1 Comunicação Interna:**

- a) direcionada aos empregados, é a base do processo comunicacional da MGS;
- b) é o processo que permite a consolidação da cultura, a criação da identidade e faz aprofundar o sentimento de pertencimento do empregado;
- c) é a ferramenta que permite a projeção da imagem da Empresa para fora da organização; e
- d) deve ser tratada prioritariamente pela MGS, pois é ela que possibilita a valorização das pessoas, sendo estas o maior patrimônio de uma prestadora de serviços.

6.2.1.2 Comunicação Institucional:

- a) a comunicação institucional tem como foco propagar externamente a imagem e reputação da Empresa;
- b) neste processo estão considerados todos os públicos externos que possam ser impactados pelas mensagens;
- c) uma comunicação institucional clara e positiva é um atributo competitivo de mercado, favorecendo as relações; e
- d) por ser uma Empresa pública, a MGS deve ter o papel de reforçar e valorizar as políticas públicas do Estado e mostrar à sociedade o impacto social de sua atuação.

6.2.1.3 Marketing:

- a) a comunicação de marketing refere-se ao relacionamento direto com os clientes, tanto na manutenção como na prospecção de negócios;
- b) o contato com os clientes, que acontece por meio dos setores responsáveis dentro da DINEG, deve contar com o suporte da ASCOM para montagem de estratégias de relacionamento, para produção de material de divulgação e o alinhamento adequado das mensagens.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

6.2.2 Regras Gerais para a Execução da Política de Comunicação:

Desenvolvidas com base nos macroprocessos, são elas:

- a) As ações de divulgação interna e externa da MGS devem ser alinhadas com a ASCOM, que tem competência organizacional para permitir veiculações institucionais, com exceção de atos administrativos emitidos pela Diretoria Executiva e/ou titulares de cargos gerenciais;
- b) O desenvolvimento e acompanhamento de todos os canais de mídia (jornais, revistas, redes sociais, etc.) são de responsabilidade da ASCOM;
- c) As equipes, em especial os Gestores, devem alertar a ASCOM sobre pautas e temas relevantes para divulgação interna e externa. Da mesma forma, esse setor deve manter sua vocação de estimular a veiculação de assuntos e desenvolvimento de estratégias que contribuam para o bom ambiente de trabalho e reputação da Empresa;
- d) A ASCOM deve ser envolvida e informada prioritariamente sobre todas as ações, planejadas ou não, que venham a impactar na rotina de trabalho da Empresa de forma multissetorial ou na satisfação/entendimento dos empregados;
- e) A ASCOM, responsável pela conservação do padrão e pelas regras de uso e aplicação da marca MGS, deve disponibilizar essas informações de forma organizada para toda a Empresa, permitindo o uso correto e a manutenção de sua boa imagem junto a seus públicos-alvo;
- f) A veiculação externa que contiver o nome ou a marca MGS deve ser validada previamente pela ASCOM, com exceção das que são emitidas pela Diretoria Executiva da Empresa;
- g) A MGS deve manter canais de atendimento que garantam o retorno satisfatório ao Público de Relacionamento;
- h) As apresentações institucionais e materiais de divulgação, que tenham como foco o público externo, devem ser aprovados e/ou criados pela ASCOM;
- i) A ASCOM é responsável pela elaboração, submissão à aprovação e prestação de contas à Diretoria Executiva do Plano Estratégico de Comunicação da MGS, assim como pela gestão do orçamento anual de comunicação da Empresa;
- j) O planejamento, organização e divulgação de todos os eventos internos e externos da MGS são de responsabilidade da ASCOM. Os custos das ações serão debitados nos respectivos orçamentos dos setores demandantes, sendo que a estratégia operacional do evento será definida em trabalho conjunto com cada setor;
- k) No caso das Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPATs, cuja responsabilidade é das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPAS, a ASCOM dará apenas o suporte de comunicação necessário que for demandado;
- l) Qualquer situação de risco para a imagem institucional da MGS deve ser imediata e prioritariamente informada à ASCOM, que tomará as devidas providências;

7. POLÍTICA DE PORTA-VOZES

7.1 Porta-Vozes:

7.1.1 Nenhum Agente da MGS pode falar em nome da Empresa, com a imprensa ou não, sem prévia autorização, conforme estabelecido nesta Política;

7.1.2 Caso algum Agente da MGS seja solicitado a se manifestar sobre quaisquer assuntos relacionados à Empresa, esse deverá informar tal solicitação à sua chefia imediata, que por sua vez comunicará a ASCOM, para que sejam adotadas as medidas cabíveis;

7.1.3 São considerados potenciais Porta-Vozes no atendimento das demandas da imprensa e mídia aqueles com maior conhecimento técnico sobre o tema em questão;

7.1.4 Sempre que demandado e atendendo-se ao requisito de conhecimento técnico e comprometimento com a MGS, o Porta-Voz deve atender prioritariamente as solicitações da imprensa e mídia;

7.1.5 Toda e qualquer solicitação da imprensa e mídia deverá ser encaminhada à ASCOM que, em conjunto com o Diretor Presidente, definirá o Porta-Voz para a atender à tal solicitação;

7.1.6 É de responsabilidade da ASCOM capacitar os profissionais que poderão atuar como Porta-Vozes da MGS.

7.2 Postura:

7.2.1 No relacionamento com a Imprensa o Porta-Voz falará em nome da MGS em conformidade com esta Política. Não será permitido ao Porta-Voz emitir opiniões pessoais de qualquer natureza ou que estejam em desacordo com o posicionamento da Empresa;

7.2.2 Antes de falar à imprensa o Porta-Voz receberá da equipe da ASCOM informações sobre o veículo, o repórter, o teor da entrevista e orientações sobre como abordar o assunto em questão. Preferencialmente, as entrevistas serão acompanhadas por um membro da equipe da ASCOM;

7.2.3 Solicitações de opinião da MGS sobre uma situação ou caso específico serão atendidas de forma conceitual e de acordo com esta Política;

7.2.4 Em caráter excepcional, a MGS poderá opinar sobre casos específicos quando, a critério do Diretor-Presidente, dispuser de informações suficientes para se pronunciar.

7.3 Produção de conteúdo:

7.3.1 A ASCOM é responsável pela produção de conteúdo a ser distribuído nos canais de comunicação da MGS e também pelos *Press-Releases* distribuídos para a imprensa. Os textos devem ser submetidos à aprovação previa das fontes de informação e da ASCOM e, quando necessário, da Presidência;

7.3.2 No caso de contratação de serviços de assessoria de imprensa, a aprovação do conteúdo produzido pela contratada é de responsabilidade da ASCOM e, quando necessário, da Presidência;

7.3.3 Todos os artigos assinados, elaborados pelos Porta-Vozes em nome da MGS e autorizados pela Presidência, terão o aval prévio da ASCOM para adequação do texto às normas da MGS e à linguagem jornalística;

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

7.3.4 Os artigos assinados devem conter recomendações já existentes nas publicações da Empresa e ter qualidade escrita e conteúdo atestados pela ASCOM.

7.4 Posicionamento:

Os Agentes da MGS, agindo como Porta-Vozes, não poderão se posicionar contrariamente ao posicionamento, políticas e diretrizes da Empresa, ainda que atuando em nome de outra organização ou expressando-se de forma exclusivamente pessoal.

7.5 Participação em eventos:

O convite para participação em eventos de qualquer natureza, onde houver uma representação oficial da MGS, deve ser encaminhado e centralizado na Presidência, que se encarregará de retransmiti-lo aos Porta-Vozes. Desse modo, cabe ao Agente, quando convidado em nome da MGS, informar por escrito ou de forma eletrônica, diretamente à Presidência.

8. POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

8.1 Esta Política se aplica:

- a) Aos Acionistas;
- b) Aos Agentes que, em virtude do seu cargo ou função, tenham acesso a Informações Relevantes;
- c) Às pessoas físicas ou jurídicas não mencionadas nos subitens anteriores que, entretanto, devido à sua função profissional, tenham acesso a Informações Relevantes.

8.2 Todos os identificados no item acima devem firmar Termo de Adesão a esta Política, além do Termo de Confidencialidade, conforme modelo a ser disponibilizado pela MGS, termo esse que deverá ser arquivado na sede da Empresa enquanto as referidas pessoas com ela mantiverem vínculo, e por 5 (cinco) anos, no mínimo, após o seu desligamento ou término da relação comercial.

8.3 As pessoas que assinaram o Termo de Adesão a esta Política, além do Termo de Confidencialidade, devem guardar sigilo acerca de Informações Relevantes que ainda não se tornaram públicas até que sejam divulgadas ao público, bem como zelar para que subordinados e terceiros também o façam.

8.4 As informações que a MGS dispõe estão sujeitas ao regime de transparência e publicidade. Contudo, a divulgação de informações é condicionada às disposições de resguardo do sigilo, nos termos desta Política e do normativo interno específico, sem prejuízo de demais normas aplicáveis.

8.5 Os documentos e sistemas de informação da MGS devem possuir identificação expressa dos setores responsáveis pelas informações associadas.

8.6 A informação não classificada como sigilosa será passível de divulgação ao público em geral.

8.7 Os órgãos de controle externo e interno do Estado de Minas Gerais poderão ter acesso à Informação Sigilosa.

8.8 Na hipótese do item 8.7 o grau de confidencialidade será atribuído pela MGS no ato de entrega dos documentos e das informações solicitados, tornando-se o órgão de controle com o qual foi compartilhada a Informação Sigilosa corresponsável pela manutenção do seu sigilo.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

8.9 As informações da Empresa, exigidas pela legislação aplicável, serão disponibilizadas no portal eletrônico da MGS.

8.10 As informações especificadas no item 8.9 devem ser mantidas disponíveis no portal eletrônico da MGS na internet pelo prazo mínimo de 5 anos contados da sua publicação.

8.11 Cumpre aos Acionistas, Diretores, membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, membros do Comitê de Auditoria Estatutário, demais Agentes da MGS e Terceiros, guardar sigilo das informações relativas às demonstrações contábeis às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam, até sua divulgação, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, respondendo solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

8.12 Informações adicionais que a MGS julgue relevantes deverão ser divulgadas, com vistas a assegurar a transparência de sua gestão e a mensuração de riscos.

8.13 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

8.13.1 O pedido será, preferencialmente, apresentado em formulário padrão, disponibilizado no portal eletrônico da MGS e seu atendimento observará as regras definidas nos normativos aplicáveis.

8.14 O pedido de acesso à informação deverá conter:

- a) nome completo do requerente;
- b) número de documento de identificação oficial válido;
- c) especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- d) endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

8.15 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- a) genéricos;
- b) desproporcionais ou desarrazoados;
- c) que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da MGS; ou
- d) que demandem a apresentação de Informação Relevante ou Sigilosa.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Esta Política está alinhada ao planejamento estratégico da MGS;

9.2 Esta Política está alicerçada na legislação e demais normas que regulamentam as suas atividades como empresa pública; e

9.3 Casos omissos não previstos na presente Política deverão ser levados ao conhecimento da Diretoria Executiva, através da Presidência da MGS, para análise e deliberação.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA MGS

DATA:

30/11/2018

10. GRUPO FUNCIONAL

Nome	Matrícula	Sigla da Área
Helter Verçosa Morato	10865-0	ASJUR
Katiuscia Fagundes Fernandes	98989-2	AUDIT
Olga Ferreira de Pinho	97362-3	ASCOM
Perla Ferreira Salles Breña	88625-2	AGRC

11. VIGÊNCIA

Esta Política vigora, para todos os efeitos legais, desde 30/06/2018.