

INSTRUMENTO NORMATIVO

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO	VIGÊNCIA
POL-02-06 Versão 07	06	POLÍTICA DE PORTA-VOZES E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA AGEHAB	A partir de: 18/06/2025

DESTINATÁRIO

- Todas as Unidades Organizacionais.

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES

1. Política reformulada para se ater à sua finalidade;
2. Formatação.

UNIDADE GESTORA DO PROCESSO (Assinatura e Carimbo) Assessoria de Comunicação	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO DIRE - AGEHAB
---	---

SUMÁRIO

- 1. FINALIDADE**
- 2. ABRANGÊNCIA**
- 3. VALORES DA COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO**
- 4. CONCEITOS**
- 5. CANAIS, VEÍCULOS E INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO**
- 6. CONVITES PARA PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**
- 7. PORTA-VOZES E MATRIZ DE RESPONSABILIDADE**
- 8. SIGILO DE INFORMAÇÕES**
- 9. ACESSO À INFORMAÇÃO – TRANSPARÊNCIA ATIVA**
- 10. DISPOSIÇÕES FINAIS**
- 11. VIGÊNCIA**

1. FINALIDADE

1.1 Estabelecer diretrizes e procedimentos que visam a manutenção ativa da política de transparência da empresa, bem como a garantia da integridade dos processos comunicacionais e a unificação dos pronunciamentos dos porta-vozes, em todos os atos e fatos relativos à Agência, disponibilizando informações sobre acesso à moradia e regularização fundiária de interesse social e outros programas executados;

1.2 Especificar o conteúdo que deve estar à disposição do público, com acesso facilitado, por meio de seus canais oficiais de comunicação;

1.3 Obedecer aos preceitos e proposições contidos no Estatuto Social e na Estratégia de Longo Prazo da empresa, visando o cumprimento de seu princípio, missão, visão e valores.

1.4 Facilitar o controle social, realizado pela própria comunidade e pelos órgãos de controle interno e externo;

1.5 Colocar à disposição do cidadão todos os meios de acesso à informação sobre a empresa, os programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social, facilitando o exercício de seu direito de acessar, sempre que lhe for conveniente, as informações desta Agência.

1.6 Criar vínculos de confiança, divulgando de forma clara, compreensível e verídica tudo o que for relevante e de interesse público.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta Política deve ser obedecida em seu inteiro teor pelos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, do Comitê de Elegibilidade Estatutário, do Comitê de Auditoria Estatutário, bem como pelos colaboradores da Agência (empregados públicos efetivos, cedidos, comissionados, temporários e terceirizados etc.) e pelas demais instituições públicas e privadas que sejam conveniadas e/ou contratadas pela AGEHAB.

3. VALORES DA COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

3.1 Além dos Valores da AGEHAB, no que tange à divulgação de informações e porta-vozes, a Agência segue em especial, os seguintes:

a) Ética e Transparência: Pautar as ações na ética e na transparência, promovendo o respeito à vida e ao bem comum. Comprometendo a disponibilizar informações relevantes à sociedade, fortalecendo a confiança e o entendimento mútuo;

b) Clareza: Compartilhar as informações de forma clara e objetiva, buscando garantir que todos os públicos compreendam plenamente as ações e propósitos da Agehab;

INSTRUMENTO NORMATIVO

c) **Prioridade:** garantir as informações com base na sua relevância, de forma organizada, considerando o interesse de cada público;

d) **Prontidão e Rapidez:** Estar sempre pronto para atender às demandas da sociedade, comunicando informações de maneira ágil e oportuna. Por meio dos canais e instrumentos de comunicação para garantir a eficácia da disseminação;

e) **Impessoalidade:** A Agehab assume o papel protagonista na comunicação, evitando opiniões pessoais nas informações transmitidas, tanto internamente quanto externamente, reforçando a imparcialidade e a objetividade;

f) **Eficiência e Qualidade:** Comunicar de forma efetiva para impactar e contribuir para uma nova cultura. Comunicar com eficiência, transmitindo mensagens, posicionamentos e orientações de qualidade, direcionadas aos diversos públicos de interesse da Agência.

4. CONCEITOS

a) **Membro dos Órgãos Estatutários:** Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Elegibilidade Estatutário, Diretoria Executiva;

b) **Alta Direção:** Membros da Diretoria Executiva e Secretarias-Executivas;

c) **Comunicação:** Processo que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre uma fonte emissora e um destinatário receptor, no qual as informações transmitidas por meio de recursos físicos, tais como; fala, audição, visão ou de aparelhos e dispositivos técnicos, são codificadas na fonte e decodificadas no destino com uso de sistemas convencionados de signos e símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuais, dentre outros;

d) **Crise:** Denomina qualquer situação que coloque em risco a integridade de indivíduos ou bens, compromete reputações ou tem o potencial de causar danos à imagem da Agência;

e) **Imagem:** Refere-se ao conjunto de percepções e crenças captadas das opiniões dos *Stakeholders*, construída ao longo do tempo, a cada interação, experiência e menção na mídia, formando uma impressão sobre os serviços prestados pela Agehab;

f) **Fonte:** Referem-se às pessoas que fornecem informações para os canais e instrumentos de comunicação. Enquanto todo porta-voz é também uma fonte, é importante notar que nem toda fonte é necessariamente um porta-voz;

g) **Porta-voz:** são aqueles que, ao transmitir informações sobre serviços e ações da AGEHAB, se assumem oficialmente como representantes da empresa. Os porta-vozes oficiais da Agência serão preferencialmente membros da Alta Direção ou Assessores da Presidência designados para representação em eventos institucionais;

INSTRUMENTO NORMATIVO

h) Área responsável pela comunicação: unidade administrativa formalmente constituída na estrutura organizacional, com atribuições previstas em Regimento Interno de definir as estratégias de comunicação (institucional, administrativa e publicitária) em consonância com diretrizes da Alta Direção e prestar assessoramento em assuntos relacionados ao uso dos canais e instrumentos de comunicação;

i) Comunicação Institucional: É processo estratégico de comunicação com os *stakeholders* da Agência, adotando para cada público a linguagem e canal de comunicação adequados, visando o desenvolvimento e moldagem da imagem e identidade da Agência, com o propósito de fortalecê-la e torná-la positiva. Por meio da comunicação institucional, a AGEHAB assume a responsabilidade direta pela criação e formação de uma identidade corporativa que seja humanizada, para fins de proporcionar o acesso à moradia digna e qualidade de vida às famílias em situação de vulnerabilidade social;

j) Comunicação Administrativa: É a coordenação estratégica das mensagens destinadas aos colaboradores da Agência (empregados públicos efetivos, cedidos, comissionados, temporários e terceirizados etc.), com o objetivo de manter uma operação coesa e eficaz;

k) Comunicação Publicitária: abrange o uso estratégico da marca da Agência, bem como ações que visam divulgar as atividades realizadas pela AGEHAB. Por meio da atuação dos porta-vozes, a comunicação publicitária direciona as mensagens de forma alinhada aos princípios da AGEHAB, garantindo que a marca seja apresentada de maneira positiva e marcante;

l) Media training: É um curso direcionado aos porta-vozes, com o propósito de constantemente aprimorar suas habilidades em compreender os meios de comunicação, atender às suas demandas de maneira adequada, agir de forma proativa e capitalizar as oportunidades para transmitir mensagens de forma eficaz, exercendo influência sobre as partes interessadas de maneira assertiva e impactante;

m) Stakeholders: são as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado que interagem direta ou indiretamente com a Agência, tais como, órgãos da administração direta ou indireta do Poder Executivo Estadual, Municipal e Federal, órgãos de controle, construtoras, entidades do terceiro setor, agentes públicos e políticos, representantes da sociedade civil organizada, dentre outros.

5. CANAIS, VEÍCULOS E INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO

5.1 Os porta-vozes poderão utilizar os meios de comunicação individual e de massa para fins de cumprimento de suas atribuições, sendo os seguintes canais, veículos e instrumentos de comunicação da AGEHAB:

INSTRUMENTO NORMATIVO

5.1.1 telefone, Chat BOT, aplicativos de mensagens, SMS, Call Center, e-mails, newsletters, artigos online, intranet,;

5.1.2 plataformas de mídia social, tais como, *Facebook, Instagram, Tik Tok, Youtube, LinkedIn, Twitter*;

5.1.3 mídias tradicionais, dentre as quais, incluem jornais locais e nacionais, revistas especializadas, rádio, televisão, *outdoor*, materiais impressos diversos, tais como, folhetos informativos, cartilhas, manuais, guias e relatórios anuais;

5.1.4 eventos, tais como, conferências, seminários, reuniões externas, participações em comitês, grupos de trabalhos, *workshops*, palestras, feiras, rodas de conversas, dentre outros veículos de comunicação dirigida;

5.1.5 sistemas corporativos, sendo o canal oficial de comunicação administrativa da agência o SEI (Sistema Eletrônico de Informações).

6. CONVITES PARA PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

6.1. A participação em quaisquer dos eventos previstos no item 5.1.4 representando a AGEHAB requer prévia autorização e/ou indicação da Presidência, sendo que eventos em comunicação em massa requer alinhamento com a área responsável pela comunicação na Agência;

6.2. Convite que envolve atuação em mídias sociais e entrevistas nos mais diversos canais de comunicação requer prévia autorização da Presidência, direcionamento de fala e postura, bem como assessoramento de profissional da área responsável pela comunicação da Agência.

7. PORTA-VOZES E MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

7.1 A disseminação de informações da AGEHAB seguirá a seguinte Matriz de Responsabilidade:

7.1.1 Fica atribuída aos membros da Diretoria Executiva a função de porta-voz oficial, em especial, quando da comunicação institucional e publicitária referindo a assuntos estratégicos de sua área de atuação, demandas de veículos de comunicação de grande representatividade no Estado e mídias nacionais;

7.2 Os porta-vozes deverão atuar observados os seguintes critérios:

7.2.1 **Presidente do Conselho de Administração:** situações específicas e estratégicas;

7.2.2 **Diretor Presidente e Diretor Vice-Presidente:** comunicação institucional,

INSTRUMENTO NORMATIVO

publicitária e administrativa de assuntos estratégicos, políticas corporativas, grandes iniciativas em andamento, entrevistas para veículos de circulação estadual e alcance nacional e temas que sejam transversais às várias áreas da Agência;

7.2.3 Diretores e Secretárias Executivas: demandas que envolvam temas relacionados ao campo de gestão da Diretoria;

7.2.4 Gerentes: demandas que envolvam temas relacionados ao campo de gestão da Gerência, desde que previamente autorizado pelo Diretor.

7.2.5 Fica atribuída aos membros da Alta Direção a competência para autorizar, previamente assessorado pela área responsável pela comunicação da Agência, empregados para exercer temporariamente a função de porta-voz, especificando os limites de sua atuação;

7.2.6 É vedado ao empregado designado delegar a função de porta-voz que lhe for atribuída;

7.2.7 Compete área responsável pela comunicação da Agência planejar, organizar e controlar as estratégias concernentes à prestação de informação pelos porta-vozes da empresa;

7.2.8 Nas situações de crise, que acarretem risco aos resultados, à imagem e à reputação da AGEHAB, somente o Diretor-Presidente poderá exercer a função de porta-voz da Agência;

7.2.9 O Diretor-Presidente poderá designar outros membros da Alta Direção ou empregados para exercer a função de porta-voz da empresa nas situações de que trata o item 7.2.8, especificando os limites de sua atuação;

7.2.10 As informações prestadas pelos porta-vozes devem estar alinhadas à missão, visão, valores e objetivos estratégicos da Agência, não sendo admitida a emissão de opinião pessoal de qualquer natureza que esteja em desacordo com as Políticas da AGEHAB;

7.2.11 Os porta-vozes deverão se reportar à área responsável pela comunicação da AGEHAB sempre que forem procurados por qualquer veículo de comunicação, a fim de identificar o assunto e a conveniência da entrevista;

7.2.12 Os empregados devidamente autorizados a utilizar quaisquer um dos canais, veículos e instrumentos de comunicação também são considerados porta-vozes, enquanto exercendo a atividade para o qual foram autorizados;

7.2.13 A defesa da marca, a promoção institucional, as relações públicas, a publicidade, a participação em eventos institucionais, entre outros, devem ser conduzidas sob a orientação e intermediação da coordenação da área responsável pela comunicação da AGEHAB;

7.2.14 O conteúdo de discursos e declarações deve ser emitido à sociedade de forma uniforme e com foco sempre no interesse da Agência e em consonância com as políticas de

INSTRUMENTO NORMATIVO

Governo e da AGEHAB, prezando pela transparência e veracidade nas informações prestadas;

7.2.15 A Comunicação Administrativa e as orientações sobre o uso do SEI, principalmente no que tange à circularização de documentos seguirá orientação da Secretaria-Geral da AGEHAB;

7.2.16 É vedado: atender, conceder entrevistas e estabelecer contato direto ou indireto com veículos de imprensa sem que, de forma prévia, o assunto ou demanda tenha sido levado ao conhecimento da Presidência e da área responsável pela comunicação na AGEHAB.

8. SIGILO DE INFORMAÇÕES

8.1 A AGEHAB seguirá as determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei N. 12.527/2.011), bem como a Lei N. 18.025/2.013 e o Decreto Estadual N. 7.904/2.013, com relação ao sigilo de informações, observando as seguintes necessidades:

8.1.1 Adotar medidas para adequar-se às exigências da Lei de Acesso à Informação e seus decretos regulamentadores, no que diz respeito à transparência ativa e à transparência passiva, além de iniciativas de orientação aos colaboradores da Agência (empregados públicos efetivos, cedidos, comissionados, temporários e terceirizados etc.), quanto à forma de tratar informações sigilosas e quanto à obrigação de divulgação de informações não sigilosas de interesse público;

a) Adotar como restritas ou sigilosas somente as informações previstas em Lei ou aquelas devidamente classificadas pela autoridade classificadora da Agência, que será, necessariamente o Diretor-Presidente;

b) A AGEHAB não possui, até o presente momento, informações classificadas como reservadas, secretas e/ou ultrassecretas;

c) A AGEHAB possui a Comissão Permanente para avaliação de documentos sigilosos, conforme Portaria N. 0064/2019.

9. ACESSO À INFORMAÇÃO - TRANSPARÊNCIA ATIVA

9.1 Para efeitos de manutenção da transparência ativa junto à sociedade e a fim de assegurar o direito de acesso às informações, a AGEHAB obrigatoriamente disponibilizará, por meio dos canais e instrumentos de comunicação, informações periódicas de interesse público, relacionadas à sua atuação, em consonância com a Lei Federal N. 12.527/2.011, com a Lei Estadual N. 18.025/2.013 e com o Decreto Estadual N. 7.904/2.013, que regulam o acesso à informação previsto na Constituição Federal. As informações detalhadas estão disponíveis no ANEXO ÚNICO deste documento.

9.2 É importante ressaltar que a lista apresentada no ANEXO ÚNICO não é exaustiva e

INSTRUMENTO NORMATIVO

não exclui o dever de divulgar outras informações que venham a ser previstas em Lei ou normativos internos da empresa.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

É competência de cada área da AGEHAB, a partir da aprovação desta Política pelo Conselho de Administração, monitorar, avaliar e documentar os resultados obtidos, assim como exigir o seu cumprimento.

11. VIGÊNCIA

Esta Política entra em vigor a partir da sua data de publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

A presente Política foi aprovada pelo Conselho Administrativo da AGEHAB, na data de 18/06/2025, registrada na Resolução n. 05/2025.

ANEXO ÚNICO

TIPO DE CONTEÚDO	INFORMAÇÃO - CONTEÚDO - DOCUMENTAÇÃO	PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A EMPRESA E SEU FUNCIONAMENTO	História da AGEHAB e campo de atuação	Quando houver alteração
	Principais programas	Quando houver alteração
	Estrutura e Organograma	Quando houver alteração
	Missão, visão e valores da Agência	Quando houver alteração
	Estatuto Social da AGEHAB, Regimento Interno da AGEHAB, Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB, Código de Ética e Conduta da AGEHAB	Quando houver alteração
	Conselhos Administrativo/Fiscal	Quando houver alteração
	Diretoria Administrativa, ocupantes, contatos (e-mail, telefone)	Quando houver alteração
	Gerências e contatos	Quando houver alteração
	Perfil do Presidente	Quando houver alteração
	Agenda do presidente e diretores	Diária
	Legislação Específica: Lei Estadual N. 14.542/2.003	
	Estadual N. 16.559/2.009, Decreto Estadual N. 7.419/2.011, entre outros	Quando houver alteração
	Carta de Serviços ao Usuário	Quando houver alteração
POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES	Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa.	Anual
	Política de transações com partes relacionadas	Anual

INSTRUMENTO NORMATIVO

TIPO DE CONTEÚDO	INFORMAÇÃO - CONTEÚDO – DOCUMENTAÇÃO	PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO
	Política de distribuição de dividendos	Anual
	Relatório integrado ou de sustentabilidade	Anual
	Esta Política de divulgação de informações	Anual
	Políticas de Gestão de Riscos	Anual
	Conclusões anuais da análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo	Anual
	Informações relevantes, em especial as relativas a atividades desenvolvidas, estrutura de controle, fatores de risco, dados econômico-financeiros, comentários dos administradores sobre o desempenho, políticas e práticas de governança corporativa e descrição da composição e da remuneração da administração.	Anual
ACESSO À INFORMAÇÃO	Atendimento presencial	Quando houver alteração
	Atendimento eletrônico	Quando houver alteração
	Classificação das informações sigilosas	Quando houver alteração
	Autoridade responsável pelo monitoramento de pedidos de Acesso à Informação - Ouvidoria da AGEHAB	Quando houver alteração
	Dados Abertos	Quando houver alteração
	Portal da Transparência	Quando houver alteração
ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE	Orçamento (Execução Orçamentária, Bens Móveis, Bens Imóveis, Lei Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), Orçamento Geral do Estado, Plano Plurianual (PPA)	Anual
	Receita (Receita prevista, Receita realizada)	Mensal
	Despesas	Mensal
	Abertura de inscrições	Quando houver
	Como ter acesso aos programas da AGEHAB	Quando houver

TIPO DE CONTEÚDO	INFORMAÇÃO - CONTEÚDO -	PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO
PROGRAMAS, PROJETOS, AÇÕES E SERVIÇOS	Regularização fundiária	Quando houver
	Regularização financeira	Quando houver
	Planejamento habitacional	Quando houver
	Trabalho Técnico Social	Quando houver
	Construção e reforma de unidades habitacionais e equipamentos públicos	Quando houver
	Normas e procedimentos dos programas habitacionais do Estado em parceria com recursos do FGTS ou outros, junto a órgãos públicos, privados e a entidades associativas, que possam contribuir no planejamento e na execução de seu plano habitacional	Quando houver alteração
	Critérios para inscrição, classificação e seleção de beneficiários observadas as normas e diretrizes pertinentes	Quando houver alteração
	Resultado e acompanhamento dos processos seletivos de benefícios habitacionais	Quando houver alteração
	Listas com documentos necessários para ter acesso aos programas da Agência	Quando houver alteração
	Respostas sobre reclamações/solicitações da comunidade	Quando houver necessidade
LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS	Licitações em Andamento, Licitações Concluídas, Contratos e COMPRASNET	Quando houver nova licitação
	Termos de Colaboração, Termos de Fomento, Convênios e Transferências	Quando houver novo contrato ou convênio
	Convênios Cheque Moradia e Convênios Regularização Fundiária Urbana	Mensal
GESTÃO DE PESSOAS	Proventos recebidos por ocupante de cargo e/ou função ou emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com descontos e valores bruto e líquido	Mensal
	Descrição da composição e da Remuneração dos administradores e conselheiros fiscais	Mensal

INSTRUMENTO NORMATIVO

TIPO DE CONTEÚDO	INFORMAÇÃO - CONTEÚDO -	PERIODICIDADE DE
	DOCUMENTAÇÃO	ATUALIZAÇÃO
PRESTAÇÃO DE CONTAS	Diárias	Mensal
	Audiências Públicas	Quando houver
	Balanços Contábeis	Anual
	Relatório de Gestão	Anual
	Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) - Relatórios	Anual