

Secretaria de
Estado do
Governo



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO

Portaria 173/2021 - SEGOV

Dispõe sobre a instituição da Política de Comunicação da Secretaria de Estado do Governo.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DO GOVERNO, no uso das atribuições legais que lhe conferem a Constituição do Estado de Goiás, de 05 de outubro de 1989 combinado com a Lei Estadual n.º 20.756, de 28 de janeiro de 2020, Lei Estadual n.º 20.491, de 25 de junho de 2019, o Decreto Estadual n.º 9.542, de 23 de outubro de 2019, e suas alterações posteriores;

Considerando o Art. 37. caput da Constituição Federal que estabelece os princípios regentes da Administração Pública;

Considerando o Decreto Estadual n.º 9.406/2019 que institui o Programa de *Compliance* Público no Poder Executivo do Estado de Goiás (PCP);

Considerando que um dos 4 Eixos do Programa de *Compliance* Público é a Gestão de Riscos;

Considerando o objetivo de estabelecer diretrizes para nortear as ações de Comunicação Setorial (COMSET) no âmbito da Secretaria de Estado do Governo - SEGOV, contribuindo para o fortalecimento de sua imagem institucional e conferindo maior transparência acerca de sua atuação junto à sociedade e aos demais públicos de interesse;

Considerando o disposto no Processo SEI n.º [202100042002532](#), resolve:

Art. 1º Instituir a Política de Comunicação da Secretaria de Estado do Governo, constante no Anexo I desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DA SECRETARIA DO GOVERNO DE GOIÁS

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

Art. 1º – A Política de Comunicação da Secretaria de Estado do Governo de Goiás (Segov) tem por objetivo estabelecer diretrizes para nortear as ações de Comunicação Setorial (COMSET) no âmbito da pasta, contribuindo para o fortalecimento de sua imagem institucional e conferindo maior transparência acerca de sua atuação junto à sociedade e aos demais públicos de interesse.

Parágrafo único - São objetivos específicos desta Política:

I - Consolidar a comunicação como instrumento de gestão e ferramenta estratégica da VG, conforme fundamentado no Regulamento do órgão, instituído pelo Decreto 9.542, de 23 de outubro de 2019, nos seus artigos 6 e 23;

II - Disponibilizar informações de interesse da sociedade, do público interno, dos órgãos públicos e dos veículos de comunicação;

III - Trabalhar de forma integrada às demais áreas e departamentos da pasta para potencializar os resultados da comunicação, sempre em consonância com as diretrizes da Secretaria de Estado de Comunicação (Secom).

Art. 2º - A missão da COMSET é informar a sociedade e os públicos de interesse acerca das ações e do trabalho realizado pela Segov, seu titular ou representante, ressaltando sua importância para a coletividade, de forma eficiente, ética e transparente.

Seção I

Das características

Art. 3º - A comunicação institucional, obrigatoriamente, deve ter por características:

I - a unidade: o discurso institucional deve ser íntegro e coerente, favorecendo uma leitura única pelos distintos públicos de interesse;

II - a qualificação da informação: a COMSET deve garantir que o tratamento dado às informações divulgadas e o nível de complexidade do discurso se adaptem ao universo do público a ser atingido. Também devem ser adotados formato, linguagem e abordagem mais adequadas a cada conteúdo;

III - a clareza e a precisão da informação: a COMSET deve disponibilizar aos públicos informações assertivas e precisas, de forma clara e inspiradora.

IV – a credibilidade – a informação pública, distribuída e disponibilizada pela COMSET, deve ser pertinente e credível para sustentar a relação de confiabilidade entre a instituição e seus diversos públicos.

Seção II

Das diretrizes

Art. 4º - As diretrizes da Política de Comunicação norteiam as práticas da comunicação institucional com seus públicos interno e externo.

Art. 5º - Todas as ações de comunicação devem ser idealizadas, planejadas e executadas de forma a auxiliar a instituição no cumprimento de sua missão e atribuições;

Art. 6º - A gestão da comunicação deve ser estratégica, focada em resultados e direcionada ao atendimento das metas essenciais da instituição, enquanto as atividades complementares poderão ser terceirizadas a empresas, parceiros e profissionais de qualidade e méritos reconhecidos no mercado;

Art. 7º - Todos os processos de comunicação do órgão devem ser guiados pela busca da qualidade, o que implica dispor de uma estrutura organizacional profissionalizada para atender às diretrizes propostas nesta Política;

Art. 8º - As práticas e projetos de comunicação devem ser planejados e mensurados, sendo passíveis de monitoramento e análise de desempenho, de forma a municiar o gestor da área com

ferramentas de gestão adequadas para a busca permanente por resultados;

Art. 9º - Todos os servidores envolvidos com a comunicação devem primar seu trabalho pela ética profissional, direcionando suas atividades para facilitar à sociedade o direito às informações de relevância social e pública;

Art. 10 - Os documentos produzidos na Segov devem adotar linguagem clara e de fácil entendimento para os diversos segmentos da sociedade;

Art. 11 - As ações e decisões da Segov, que são públicas, devem estar disponíveis, na sua integralidade, à sociedade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança das informações do Governo do Estado;

Art. 12 - Todos os setores do órgão devem responder aos questionamentos feitos pela COMSET com agilidade e eficiência, de modo a permitir a publicação de matérias e respostas à imprensa em tempo hábil, viabilizando à sociedade o acesso aos dados requeridos;

Art. 13 – É prerrogativa da COMSET analisar e trabalhar as informações, adequando-as aos valores e diretrizes estabelecidos nesta Política de Comunicação, respeitando as normas de Comunicação Social, bem como hierarquia interna;

Art. 14 - Toda e qualquer informação ou mensagem repassada à imprensa deverá ter fonte segura, de credibilidade e passível de checagem, sendo vedado divulgar dados sem base consistente;

Art. 15 - O atendimento às demandas de imprensa deve ser sempre ágil, atendendo, preferencialmente e na medida do possível, os prazos solicitados pela mídia, responsável por levar as informações à sociedade.

Parágrafo único - As demandas devem ser respondidas efetivamente, atendendo a todos os questionamentos feitos, justificando ao requerente, em tempo hábil, as eventuais impossibilidades de atendimento;

Art. 16 - A atuação da COMSET deve ser integrada e organizada de forma a buscar o aumento do *shareof mind* (fixação da imagem da instituição na mente das pessoas), com reconhecimento das ações da Segov e de sua atuação em benefício da sociedade;

Art. 17 - A Segov deve fazer uso adequado das mídias on-line, utilizando o site, a intranet e as redes sociais, devendo possuir sistematização e um plano de atuação;

Art. 18 - A COMSET deve ampliar o diálogo com instituições que fazem trabalho integrado com a Segov, com o propósito de que a pasta seja percebida como parceira na gestão correta dos recursos públicos;

Art. 19 – A COMSET deve priorizar, na produção de conteúdo, as deliberações e as atividades que gerem impacto social ou necessidade de dar conhecimento à sociedade;

Art. 20 - A COMSET deve observar, na produção de conteúdo para divulgação, a materialidade, relevância, risco e urgência das deliberações e das ações;

Art. 21 – A Segov deve tratar de forma isonômica e respeitosa os diversos veículos e profissionais de comunicação, assim como aqueles que atuam de forma independente.

Art. 22 – São vedadas as seguintes práticas referentes à comunicação no âmbito da Segov:

I - Ações de comunicação que agredam ou desrespeitem os direitos humanos e civis, ou que contenham mensagens preconceituosas ou discriminatórias;

II - Práticas de comunicação que deem espaço para o favorecimento pessoal de colaboradores, vice-governador, superintendente, chefes, gerentes, assessor, demais servidores ou parceiros.

III - Uso de e-mails e outros meios para divulgação de mensagens pessoais.

Art. 23 – Os servidores devem salvar e compartilhar na rede e meios da instituição o conteúdo produzido em serviço, tais como fotografias, textos, cards, vídeos, projetos gráficos e outros, entendendo que são de domínio da instituição e não pessoal.

Art. 24 - Para fins de comunicação, são considerados públicos da Segov:

I - Externo – Imprensa, empresas contratadas, fornecedores, órgãos públicos, organizações parceiras e cidadãos.

II- Interno - Secretário do Governo, superintendente, chefes, assessor, gerentes, servidores, estagiários, jovens aprendizes e funcionários de empresas terceirizadas.

CAPÍTULO II

COMPORTAMENTO E PRINCÍPIOS BÁSICOS

Dos líderes

Art. 25 - Cabe ao corpo executivo (Gabinete do Secretário do Governo, Superintendências, Chefias, Gerências e Assessoria):

I - Garantir e estimular a livre circulação de informações, respeitando princípios éticos e de não discriminação, de modo que os servidores estejam devidamente informados sobre o que ocorre na Segov e estimulados a contribuir com a missão da pasta;

II - Garantir que os servidores tenham abertura para apresentar suas opiniões em fóruns e reuniões;

III - Garantir a confidencialidade das informações enquanto ainda exclusivas do âmbito interno;

IV - Garantir que as decisões tomadas em reuniões executivas sejam compartilhadas com a equipe;

V - Dar o exemplo de uma comunicação que observe o respeito entre as pessoas e em relação ao espaço que elas ocupam.

Dos servidores

Art. 26 - No seu dia a dia, os servidores atuam, dentro e fora da Segov, como agentes de divulgação. Cabe a eles conhecer os objetivos e a missão do órgão, assim como suas políticas e procedimentos, que devem ser fornecidos num processo de integração realizado logo após a posse nos cargos.

Art. 27 - Os colaboradores devem identificar oportunidades de divulgação dentro de suas áreas e atividades e encaminhá-las à COMSET.

Da gestão da marca

Art. 28 - A marca é um dos ativos mais valiosos do Governo de Goiás e da Segov, sendo responsabilidade da COMSET, com o apoio de todos os servidores, trabalhar pela preservação de sua credibilidade.

Art. 29 - Cabe à COMSET desenvolver estratégias para o uso e a aplicação da marca e de sua identidade visual nos materiais de comunicação, sejam eles institucionais ou de projetos.

Art. 30 – Todas as demais áreas da pasta são corresponsáveis pela aplicação correta da marca do órgão e devem seguir o manual de aplicação da logomarca disponibilizada pela COMSET.

Art. 31 – Cabe à COMSET orientar, avaliar e aprovar a aplicação da marca oficial em peças de comunicação, quer sejam produzidas internamente, por fornecedores ou por organizações parceiras.

Art. 32 – Definiu-se uma marca com o objetivo de tornar clara a percepção da atuação do Governo Goiás por todos os públicos estratégicos. Assim, não deverão ser criadas novas marcas ou submarcas para projetos, ferramentas ou eventos do órgão.

Das fontes e temas associados

Art. 33 – Deve ser facilitado à Comset o reconhecimento e o acesso às fontes de notícias dentro da Segov. Fontes são portadores de informação, que podem ser pessoas, documentos ou materiais audiovisuais, e devem ser transparentes quanto à origem e ao conteúdo divulgado para ter credibilidade.

Art. 34 – A partir do acesso de que trata o art. 33, a COMSET, o Gabinete do Secretário do Governo, a Superintendência e as Chefias podem identificar os porta-vozes ou documentos mais adequados a cada tema trabalhado pela entidade.

Art. 35 - São porta-vozes da Segov: o titular e representante autorizado por ele.

Art. 36 - Cabe ao porta-voz da COMSET abordar os temas estratégicos, de relevância ou de grande repercussão política;

Art. 37 - Os servidores da Segov não estão autorizados a representá-la nem a emitir opinião em eventos, entrevistas ou matérias jornalísticas, salvo se previamente autorizados.

Do website

Art. 38 - O principal veículo de comunicação da Segov na internet é o seu site. Nele, são divulgados as ações e o conhecimento gerado pelo órgão, por meio de matérias jornalísticas, notas, fotos, apresentações, vídeos e página de Acesso à Informação;

Art. 39 - Cabe à COMSET selecionar, produzir ou editar o material que será divulgado no site, sendo de sua responsabilidade a aprovação, quando necessária, com os autores e fontes de informação e, a partir do conteúdo enviado pelos superintendentes, chefes, gerentes e assessor, abastecer a página de Acesso à Informação;

Art. 40 - A linguagem do site buscará clareza e completude das informações, sendo que a página deverá estar alinhada à identidade do Governo de Goiás.

Das redes sociais

Art. 41 - A participação da Segov nas redes sociais deve estar alinhada à sua missão, conforme o Regulamento do órgão no artigo 6:

VII - administrar as informações no sítio da internet e as mídias digitais do Órgão, colocando à disposição da sociedade aquelas atualizadas e pertinentes ao campo funcional e à atuação desta Pasta, dentro de padrões de qualidade, confiabilidade, segurança, integridade e identidade visual do Governo do Estado, fornecidos pela Secretaria de Estado de Comunicação;

VIII - alimentar as redes sociais da Pasta com postagens relacionadas às ações deste Órgão e/ou do Governo do Estado, tendo em vista as necessidades internas e as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Estado de Comunicação;

IX - monitorar as redes sociais e responder todas as dúvidas e sugestões dadas pela população, com linguagem facilitada e respeitosa, falando sempre em nome do Governo de Goiás, por meio da Vice-Governadoria, bem como encaminhar demandas específicas para as áreas responsáveis;

Art. 42 - A gestão do uso das redes sociais será de responsabilidade da Comset, que deverá indicar quais servidores terão permissão para administrar os perfis institucionais.

Art. 43 - Assim como nos demais meios de divulgação, nas redes sociais também não será tolerada nenhuma forma de opinião com conteúdos discriminatórios em relação a raça, cor, sexo, orientação sexual, qualquer tipo de deficiência, classe ou idade, ou de natureza pessoal;

CAPÍTULO III

RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

Secretaria de Comunicação do Estado

Art. 44 - A Comset da Segov é tecnicamente subordinada à Secretaria de Comunicação do Estado (Secom), devendo, portanto, manter diálogo direto e rotineiro com a pasta.

Art. 45 - Todo material produzido pela Comset para divulgação institucional deve ser aprovado pela Secom.

Art. 46 - A comunicação institucional da Segov deve estar em consonância com as diretrizes estipuladas pela Secom para a comunicação do Governo do Estado.

Art. 47 - É responsabilidade da Comset informar os projetos e as ações da Segov à Secom para elaboração, em conjunto, de estratégias de comunicação.

Art. 48 - A Comset poderá contar com apoio e suporte técnico da Secom na criação e divulgação de material para veiculação das ações da Segov em site, **materiais publicitários**, redes sociais e outras mídias.

Imprensa

Art. 49 - O relacionamento com a imprensa e com os veículos de comunicação deve contribuir para fortalecer a credibilidade da Segov, por meio do fornecimento de informações com transparência, prontidão e consistência e pela atenção aos compromissos assumidos com jornalistas.

Art. 50 - O contato com os jornalistas deve ser feito, prioritariamente, pela Comset, que é a responsável pela divulgação das informações que a Segov quer publicar.

Art. 51 - Nenhuma informação para os jornalistas poderá ser disseminada sem o aval da COMSET.

Art. 52 - Todos os porta-vozes da Segov devem estar preparados para estabelecer um relacionamento com a mídia, colocando-se como fonte de informação sobre os temas trabalhados pelo órgão.

Art. 53 - Os pedidos de informação da imprensa que chegarem a outras áreas devem ser, impreterivelmente, encaminhados à Comset.

Art. 54 - A Comset deve cultivar uma relação de proximidade e parceria com os veículos e profissionais de comunicação, atuando de forma estratégica, prezando pela transparência, cordialidade e eficiência.

Art. 55 - Cabe à Comset apurar dados, adequar as informações para a linguagem jornalística e se responsabilizar pelos registros fotográficos e pelas imagens utilizadas nas publicações.

Art. 56 - São atividades de relacionamento com a imprensa:

I - Elaboração de releases e sugestões de pauta;

II - Redação de matérias jornalísticas que atendam aos critérios de noticiabilidade;

III - Estruturação do banco de fontes;

IV - Produção de manuais para subsidiar os processos de produção de notícias pelos setores de comunicação;

V - Organização e/ou acompanhamento de entrevistas com a imprensa ou outros grupos, quando necessário. Recomenda-se que as fontes sejam capacitadas para o atendimento da mídia e que recebam orientações de media training.

Art. 57 - A COMSET deve estar preparada para reconhecer as oportunidades e atender as demandas de imprensa com deadline alinhado; promover espaços de interação como eventos, visitas e publicações de materiais de interesse jornalístico; receber sugestões de produção de conteúdo e avaliar os canais e a linguagem adequados para a sua divulgação.

Art. 58 – À COMSET cabem ainda as atividades de monitoramento, mensuração e análise da mídia.

Seguidores

Art. 59 - O relacionamento com os públicos nas redes sociais deve ser pautado pelo diálogo e pela colaboração, e não apenas pela divulgação de conteúdos.

Art. 60 – Nenhum servidor está autorizado a responder os seguidores em nome da Secretaria do Governo.

Art. 61 – Todas as respostas aos seguidores devem ser previamente apuradas e, quando necessário, os respectivos órgãos devem ser consultados sobre os temas questionados.

Servidores

Art. 62 - O relacionamento com o público interno deve estar baseado nos valores da ética, transparência e respeito, a fim de contribuir positivamente para o desenvolvimento pessoal e profissional e para o alcance dos objetivos e metas da instituição.

Art. 63 - A comunicação interna, realizada em parceria com a área de recursos humanos da Segov, deve estimular a circulação de informações qualificadas, incentivar o comprometimento dos públicos com os objetivos institucionais, consolidar a cultura organizacional e favorecer a criação de um clima organizacional saudável e produtivo.

Art. 64 - A relação da Comset com os servidores deve ser pautada pelo respeito, transparência e estímulo à participação.

Art. 65 - A Comset deve compartilhar, nos canais de comunicação internos, as informações sobre reuniões que tragam notícias dos grupos de trabalho; novidades e conquistas de comitês internos; e o reconhecimento de conquistas pessoais dos servidores, devendo, para isso, ser informada pelos setores diversos da pasta como descrito no artigo 27.

Gabinete do Secretário da SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO, aos 14 dias do mês de julho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **ERNESTO GUIMARAES ROLLER, Secretário (a) de Estado**, em 23/07/2021, às 13:51, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000022050011** e o código CRC **915F3143**.

SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO

RUA 82 , PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, Nº 400 6º ANDAR - Bairro SETOR CENTRAL - GOIANIA - GO - CEP
74015-908 - (32)3201-5619.



Referência: Processo nº 202100042002532

SEI 000022050011

Criado por PATRICIA DE PAULA DOMINGOS HIDASI, versão 4 por PATRICIA DE PAULA
DOMINGOS HIDASI em 14/07/2021 11:43:12.