# Manual de COMUNICAÇÃO

## APRESENTAÇÃO

Para alcançar os melhores resultados na comunicação pública é fundamental trabalhar em equipe e integrado para disseminar a informação de forma clara e objetiva, a fim de compartilhar e levar à sociedade, discussões e resultados das ações de governo.

O Departamento de Comunicação Social trabalha para garantir a difusão de informações, ações, programas e serviços do governo, promovendo o acesso e a participação do cidadão às decisões da administração.
Responsável pelas estratégias e diretrizes de comunicação da Prefeitura, o Departamento atende, orienta e define as relações de comunicação entre os públicos interno e externo, com uma abordagem objetiva e transparente.

A seguir, serão apresentados os procedimentos de trabalho que visam facilitar e organizar nosso relacionamento com as demais secretarias.

***Inaiana Vicentin***
***Diretora de Comunicação***
***Prefeitura de Jaguariúna***

## OBJETIVOS

1. Fazer chegar à população mais informações sobre as ações da administração pública;

2. Trabalhar o conceito de comunicação integrada, capaz de oferecer soluções para melhorar o relacionamento entre a Prefeitura e seus públicos;

3. Profissionalizar o trabalho do Departamento por meio de implantação de metas e procedimentos para mensuração de resultados satisfatórios;

4. Aproximar, de forma efetiva, a administração do cidadão, em todos os segmentos sociais e regionais;

5. Melhorar a percepção das ações da administração, dar conhecimento dos serviços, e principalmente ouvir e responder as demandas do munícipe.

# ATRIBUIÇÕES

1. Gerenciar as relações entre os veículos de comunicação e secretarias municipais;

2. Promover o bom relacionamento entre a administração pública e a comunidade;

3. Gerenciar os processos de produção da informação jornalística e da Imprensa Oficial do município;

4. Planejar, executar e controlar as ações de marketing e campanhas da administração municipal;

5. Gerenciar ações de comunicação interna e externa;

6. Produção e Edição de materiais destinados aos servidores municipais e à população;

7. Organizar e acompanhar a realização de eventos;

8. Integrar as secretarias, aproximando a figura do administrador público à população, promovendo reuniões do prefeito com entidades de classe, associação de bairros, e demais segmentos;

9. Zelar pela transparência na transmissão das informações de caráter público, promovendo a divulgação dos programas desenvolvidos e efetivando o trabalho de relacionamento com os meios de comunicação, formadores de opinião e o público em geral.

10. Tornar o serviço de relacionamento com a população, uma ferramenta de avaliação e gestão para o Prefeito e secretários;

# ORGANOGRAMA



# COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Comunicação Social responde pela definição, criação, produção e veiculação de campanhas, eventos e ações informativas e de utilidade pública da Prefeitura. Faz parte das suas responsabilidades, coordenar e unificar a linguagem do cerimonial nos eventos oficiais. A imagem da administração em qualquer material de divulgação ou informação (folders, placas, cartazes, banners, manuais, anúncios, filmes etc.) é de responsabilidade desse setor.

# PUBLICIDADE E PROPAGANDA

## Como solicitar uma campanha ou material informativo?

1. Enviar e-mail/ofício para o Departamento de Comunicação com 30 dias de antecedência da Campanha (Anexo I).
2. Anexar ao e-mail/ofício o Briefing (Anexo II).
3. Agendar Reunião com a Comunicação para elaboração de Plano de Comunicação.

A campanha ou peça entrará em processo de criação quando estiver alinhada à estratégia de comunicação da PMJ ou tiver caráter de utilidade pública.

### Material Urgente

1. Enviar para Comunicação o Briefing e a Justificativa de Solicitação (Anexo III).
2. A Comunicação vai enviar para o Prefeito o Briefing, a Justificativa e o Orçamento para produção.
3. Aguardar aprovação do Prefeito .

# IMPRENSA OFICIAL

## Quando é impressa e como fazer para publicar?

Os editais, portarias, decretos, leis e atos oficiais são publicados às sextas-feiras na Imprensa Oficial do Município de Jaguariúna, criada por meio da Lei Municipal nº 2.138/2013. O material para publicação deve ser enviado ao Departamento de Comunicação Social, por meio do e-mail publicacoesimprensa@jaguariuna.sp.gov.br até às 17 horas de terça-feira. **Obs.: Caso o envio ultrapasse o horário estipulado a publicação só será feita na semana seguinte.**

## CERIMONIAL

### Como pode ser utilizado?

**O cerimonial deve ser convocado em todos os eventos oficiais ou que tenham a participação do Prefeito.** A equipe faz a organização do cerimonial de todos os eventos e inaugurações da Prefeitura em parceria com a Secretaria de Turismo e Cultura. O objetivo é imprimir o padrão de Comunicação Social. Para que os eventos façam parte da agenda oficial do Gabinete do Prefeito é preciso que a solicitação seja encaminhada ao Departamento de Comunicação Social com 15 dias de antecedência para o e-mail: decom@jaguariuna.sp.gov.br.

IMPORTANTE: Todo material de comunicação oficial da Prefeitura só pode ser produzido e distribuído após aprovação formal do Departamento de Comunicação Social.

# ASSESSORIA DE IMPRENSA

A **Assessoria de Imprensa é responsável pela interlocução da Prefeitura, secretaria e autarquias** com diferentes veículos de comunicação. Além de **responder pelo atendimento à solicitação da imprensa,** a assessoria contribui na elaboração de **estratégias de comunicação,** análise de cenários e **divulgação de projetos e ações desenvolvidas pelas pastas**. Trabalha ainda na **elaboração de material de apoio** briefing, com conteúdo detalhado sobre o assunto em questão que é utilizado pelo Prefeito em entrevista. O material também é disponibilizado aos porta-vozes com objetivo de unificar o discurso da administração.

## O que fazer se for procurado ou se receber a ligação de um jornalista?

Todas as solicitações de imprensa devem ser encaminhadas e conduzidas pela assessoria de imprensa. Ao receber ligação de um jornalista, o órgão ou secretário deve orientar o profissional a procurar a assessoria de imprensa. Os porta-vozes devem falar apenas a respeito de assuntos aos quais estão autorizados e que sejam de sua área de competência.

## Como proceder em situação de crise?

Sempre que houver um incidente ou tema que possa causar repercussão negativa, o Departamento de Comunicação Social deve ser avisado imediatamente.

## O que fazer se tiver uma informação, projeto ou ação para divulgação?

Conversar com o jornalista que redigirá um texto a ser aprovado pela área solicitante e posterior divulgação. Antes de iniciar a divulgação, a assessoria de imprensa analisa o cenário local, regional, e nacional para checar os riscos e as oportunidades a serem evitados e explorados. Se tiver uma informação, projeto ou ação para divulgação enviar e-mail para: imprensa@jaguariuna.sp.gov.br. O Departamento de Comunicação entrará em contato para a coleta de mais informações.

**IMPORTANTE: O Departamento de Comunicação Social deve ser informado preferencialmente com antecedência, de toda entrevista ou contato feito com a imprensa.**

## MÍDIA DIGITAL

A mídia digital **busca construir relacionamento e adesão, de forma transparente e com agilidade.** O portal da Prefeitura deve ser atraente, acessível e prático. Para isso, todos os textos são ajustados à linguagem e estética textual da web. A escolha da disposição das matérias, assim como a opção e o gerenciamento de banners visuais leva em consideração a audiência (medida em número de cliques, fornecida pelo Google Analytics) e as estratégias de comunicação. As redes sociais (Twitter, Facebook, Flickr, Youtube, Google +, entre outras) têm como objetivo permitir a interação do cidadão com Prefeitura.

### As secretarias podem desenvolver portais e/ou redes sociais?

Todo desenvolvimento de ferramenta precisa ser elaborado e autorizado pelo Departamento de Comunicação Social.

### Como solicitar cobertura das redes sociais para eventos?

Encaminhar a solicitação para o e-mail: web@jaguariuna.sp.gov.br para ser analisado. Em caso positivo, faremos a sugestão de cobertura.

### Como solicitar a publicação de conteúdos nos portais da Prefeitura?

A publicação deve ser enviada para o e-mail: web@jaguariuna.sp.gov.br até 12 horas do dia, e serão disponibilizadas no mesmo dia. Após esse horário, a publicação será disponibilizada no próximo dia útil.

# EQUIPE

Viviane Bruno Ramalho – **Secretária de Gabinete**
viviane.gabinete@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9711

Inaiana Vicentin – **Diretora de Comunicação Social**
**Jornalista com MBA em Gestão da Comunicação com o mercado.**
inaiana.vicentin@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9782 | 3867-9845

Angelica de França – **Chefe de Divisão de Comunicação Integrada**
**Jornalista**
angelica.franca@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9782 | 3867-9845

Gislaine Mathias – **Jornalista**
gislaine.mathias@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9782 | 3867-9845

Diego Lopes – **Designer gráfico**
diego.lopes@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9782 | 3867-9845

Andrea Granzotti – **Administrativo**
andrea.granzotti@jaguariuna.sp.gov.br
3867-9782 | 3867-9845

"Queremos alcançar êxito no Departamento de Comunicação e agregar valor às atividades em que toda equipe estiver envolvida, gerando resultados satisfatórios a todos. Fazer chegar à população mais informações sobre as ações da administração pública, de forma objetiva e transparente. Vamos trabalhar o conceito de comunicação integrada, capaz de oferecer soluções para melhorar o relacionamento entre a Prefeitura e seus públicos".

**Inaiana Vicentin**
**Diretora de Comunicação**
**Prefeitura de Jaguariúna**
**inaiana.vicentin@jaguariuna.sp.gov.br**
**(19)3867.9782 | 3867.9845**

Anexo I
Ofício para DECOM

## Data do ofício

Jaguariúna, 16 de Abril de 2013.

## Nome Departamento/Número do ofício

Ofício Cultura nº 01/2013

## Campanha Solicitada

Semana Cultural

## Solicitação

Venho por meio deste, solicitar ao Departamento de Comunicação, a elaboração da campanha publicitária para divulgação da Semana Cultural, que tem início no dia 20 de Maio de 2013.

Sem mais para o momento.

Atenciosamente,

_____

No me do Solicitante

Departamento Solicitante

Ilma Sr(a)

Inaiana Vicentin

Diretora do Departamento de Comunicação

Anexo II
Briefing DECOM

Data do pedido:
Colocar a data de preenchimento

Data de Início da campanha:
Colocar a data que a Campanha vai acontecer

Data de Finalização da campanha:
Colocar a data que a Campanha vai acabar

Solicitante:
Nome da Secretaria e Departamento

Material:
Especificar

- Tipo de Material (Outdoor, Cartaz, Flyer, Anúncio, Video, E -mail Marketing. A Comunicação pode fornecer opções para Tipo de Material)
- Quantidade

Público Alvo:
Quem precisa ver e entender esta mensagem.

Conteúdo:
Quais as informações deste material, textos, imagens, contatos, etc.

Layout:
Visualmente, como você espera que este material seja desenvolvido, como você o imagina.

Referências:
Se existe algum material que já viu, gostou e acredita que possamos usar de modelo coloque aqui.

Prazo de entrega da criação:
O Briefing com a solicitação da campanha deve ser entregue com 30 dias de antecedência anexo ao Ofício.

Prazo de entrega da produção:
Após todas as aprovações precisamos de 5 dias para entregar o material produzido. O material passa primeiro pela aprovação do Solicitante e depois do Prefeito, caso o Prefeito altere algo, uma nova aprovação deverá ser feita pelo Solicitante.

Anexo I II

Justificativa de Solicitação

Data da Justificativa

Jaguariúna, 16 de Maio de 2013.

Nome Secretaria e Departamento

Turismo e Cultura | Depto. Cultura

Material Solicitado

Banner Toninho Bergamasco

Justificativa

Não foi prevista esta necessidade com antecedência porque a informação não foi passada para o Departamento de Comunicação, mas precisamos deste material para homenagear o artista Toninho Bergamasco durante a Semana Cultural.

Atenciosamente,

_____

Nome do Solicitante

Departamento Solicitante

Ilma Sr(a)

Inaiana Vicentin

Diretora do Departamento de Comunicação

www.gabinete.jaguariuna.sp.gov.br
facebook.com/prefeiturajaguariunaoficial

Prefeitura de
Jaguariúna
Nada resiste ao trabalho