

Política de Comunicação da CAGECE

Revisão nº 01

1. APRESENTAÇÃO

1.1 A Política de Comunicação da Cagece tem como objetivo fortalecer o relacionamento com a sociedade, colaboradores, parceiros e demais partes interessadas e estabelece diretrizes claras para a disseminação de informações, alinhadas à missão, visão e valores institucionais.

1.2 Este documento orienta as práticas de comunicação da empresa, contemplando ações internas e externas que visam aprimorar o fluxo de informações, promover a reputação corporativa e assegurar a conformidade com normas e legislações vigentes. Além disso, busca potencializar o engajamento dos colaboradores, a qualidade do atendimento ao cliente e a visibilidade das iniciativas da companhia.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1 Lei 13.306/2016

3. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

3.1 Agente Mais – Colaboradores voluntários que dão apoio nas Unidades de Negócio e nas Unidades de Serviço (que funcionam fora da sede da companhia) ao trabalho da Gerência de Comunicação, visando fortalecer a marca Cagece;

3.2 *Clipping* – Atividade de coleta de textos e imagens em veículos de comunicação com o objetivo de monitorar temas de interesse da Cagece;

3.3 Comunicação Digital – Ações de comunicação em um ambiente virtual entre a Cagece e a sociedade em geral ou entre Cagece e públicos específicos;

3.4 Comunicação Externa – Ações de comunicação voltadas ao público externo (clientes, sociedade, fornecedores, entre outros);

3.5 Comunicação Interna – Ações de comunicação voltadas aos colaboradores da Cagece;

3.6 Gerco – Gerência de Comunicação;

3.7 Imagem institucional – A imagem que a empresa transmite através de seus canais de comunicação e pela qual é reconhecida;

3.8 Media Training – Processo de treinamento dos porta-vozes da Cagece para o relacionamento com a imprensa;

3.9 Relacionamento com a Imprensa – Compreende o planejamento, a organização e a promoção da comunicação da Cagece através da imprensa, de forma diversificada e transparente;

3.10 Release – Forma de divulgação de informações relevantes para a imprensa e público;

3.11 Reputação – Opinião do público com relação à Cagece;

3.12 Porta-vozes – Pessoas designadas a responder pela marca perante seus públicos, treinadas de acordo com as diretrizes de comunicação da companhia;

3.13 Publicidade – Ações de divulgação de um produto ou serviço direcionado a um público-alvo.

4. OBJETIVOS

4.1 Elaborar um conjunto sistematizado de princípios, valores, posturas e diretrizes que objetivam orientar o relacionamento da empresa com os seus públicos estratégicos.

4.2 Ressaltar a importância estratégica da comunicação no processo de gestão, de modo a garantir coerência e eficácia ao processo de relacionamento com os públicos;

- 4.3 Aprimorar o processo de gestão da marca;
- 4.4 Fortalecer a imagem da companhia perante os seus diversos públicos;
- 4.5 Estimular a criação de clima interno favorável ao desenvolvimento, à inovação e à qualificação das melhores práticas corporativas;
- 4.6 Informar com transparência e assertividade as iniciativas organizacionais, criando uma compreensão adequada sobre as metas estratégicas;
- 4.7 Estabelecer processos e mecanismos ágeis de comunicação sempre que fatos relevantes e/ou emergenciais exigirem o posicionamento da empresa;
- 4.8 Manter um diálogo constante com a imprensa, disponibilizando informações de forma isenta, transparente e eficaz, enfatizando o respeito aos públicos de relacionamento;
- 4.9 Assegurar que conceitos e práticas dessa política sejam compreendidos, disseminados e praticados por todas as diretorias, superintendências, gerências e colaboradores;
- 4.10 Atender às exigências de legislação no que se refere à comunicação com a população e mercado, preconizadas por órgãos competentes e agências reguladoras.

5. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

- 5.1 Conduzir e direcionar a comunicação com base nos objetivos de negócio, na estratégia da marca e com visão de curto, médio e longo prazo;
- 5.2 Identificar e monitorar os potenciais efeitos dos riscos na sua imagem e reputação, tomando ações efetivas para a sua prevenção ou sua mitigação;
- 5.3 Padronizar os instrumentos institucionais de comunicação;
- 5.4 Representar sua estratégia de marca e sua identidade (visual, sonora, verbal) em todos os pontos de contato com seus públicos;
- 5.5 Respeitar a legislação e normativos internos em toda sua comunicação;
- 5.6 Fortalecer e consolidar a imagem, integrando suas ações de comunicação, sempre que possível, com as diretrizes do Governo do Ceará;

6. CARACTERÍSTICAS

- 6.1 A equipe de trabalho é constituída por jornalistas, publicitários, designers gráficos, fotojornalista, agentes administrativos e estagiários;
- 6.2 A Gerco atua alinhando sua ação de comunicação com as diretrizes das políticas públicas de saneamento do Estado, orientada pela Comunicação do Governo do Ceará.
- 6.3 Documentos Relacionados
 - 6.3.1 Política de porta-vozes
 - 6.3.2 Manual de identidade visual
 - 6.3.3 Manual de redação e procedimentos
 - 6.3.4 Manual de comunicados

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1 A responsabilidade de planejar, implementar, gerenciar e monitorar a Comunicação da companhia pertence à Gerência de Comunicação (Gerco), diretamente ligada à Superintendência Executiva da Presidência (SEP) e vinculada à Diretoria da Presidência (DPR);
- 7.2 Entre as funções desenvolvidas pela Gerco, estão as ações vinculadas às áreas de assessoria de imprensa, programas de relacionamento com os públicos interno e externo, gestão de mídias sociais, administração do portal da Cagece e gestão de campanhas publicitárias;

7.3 Participar do Comitê de Crise da Cagece, elaborando e conduzindo os planos de comunicação em situações de crise interna e externa com agilidade, expertise, levando transparência para a população e estratégias assertivas para minimizar danos à imagem da companhia.

7.4 Responsabilidades Específicas

7.4.1 Gerência de Comunicação (Gerco)

7.4.1.1 Acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades por meio da aferição sistemática dos resultados previstos e alcançados, com base em indicadores de desempenho e resultados da comunicação;

7.4.1.2 Definir as prioridades e os temas-chave da comunicação com base nos objetivos estratégicos e com foco nos públicos de interesse;

7.4.1.3 Promover a integração das ações e a otimização dos recursos de comunicação entre as unidades de serviço e de negócio da Cagece;

7.4.1.4 Coordenar o desenvolvimento e a aplicação do modelo de gestão da marca e da imagem por toda a companhia;

7.4.1.5 Propor conteúdos prioritários e relevantes para veiculação interna e externa.

7.4.1.6 Contribuir na elaboração de políticas pertinentes à sua área;

7.4.1.7 Definir os meios nos quais os conteúdos serão veiculados, de acordo com os públicos de interesse;

7.4.1.8 Adaptar e contextualizar os conteúdos e a forma de acordo com os públicos de interesse;

7.4.1.9 Fazer a gestão dos contratos referentes à comunicação;

7.4.1.10 Desenvolver as ações de comunicação, de forma integrada, em todas as áreas para atingir os objetivos estratégicos da Cagece.

7.4.2 Relacionamento com a Imprensa

7.4.2.1 Desenvolver, manter e ampliar fluxos de comunicação, facilitando a relação entre a Cagece e os veículos de comunicação, impressos ou digitais, no âmbito externo, local e nacional;

7.4.2.2 Propor ações para o adequado posicionamento da empresa em relação a temas sensíveis;

7.4.2.3 Promover a capacitação dos porta-vozes para o relacionamento com a imprensa;

7.4.2.4 Gestão de conteúdo de notícias no portal da companhia;

7.4.2.5 Produzir releases informativos;

7.4.2.6 Produzir comunicados e notas para os veículos de comunicação;

7.4.2.7 Produzir o clipping das principais notícias veiculadas sobre a companhia em todo o Ceará;

7.4.2.8 Dar suporte às declarações e entrevistas;

7.4.2.9 Considerar, em todas as oportunidades de interação com a imprensa, os princípios contidos na Política de Comunicação;

7.4.2.10 Desenvolver formas inovadoras de relacionamento com a imprensa, buscando aprendizado e desenvolvimento permanente das competências.

7.4.3 Comunicação Interna

7.4.3.1 Estabelecer uma comunicação interativa com os colaboradores, visando mantê-los informados e comprometidos com os objetivos estratégicos da Cagece em todas as unidades;

7.4.3.2 Apoiar e incentivar a atuação dos Agentes Mais como agentes voluntários de apoio à comunicação, desenvolvendo mecanismos que promovam seu poder multiplicador;

7.4.3.3 Adaptar e contextualizar os conteúdos e a forma de acordo com os públicos de interesse;

7.4.3.4 Incentivar a participação dos colaboradores nas ações promovidas e/ou patrocinadas pela companhia por meio da divulgação nos canais de comunicação internos;

7.4.3.5 Promover os valores e crenças da marca;

- 7.4.3.6 Adotar estratégias e ferramentas que favoreçam a agilidade no acesso às informações para toda a companhia;
- 7.4.3.7 Acompanhar e avaliar os eventos internos e externos que possam contribuir para a consolidação da imagem da companhia;
- 7.4.3.8 Realizar a gestão de fotos da companhia e arquivos na intranet;
- 7.4.3.9 Buscar técnicas inovadoras de comunicação, gerando aprendizado e desenvolvimento permanente das competências de comunicação;
- 7.4.3.10 Gerir e produzir conteúdos para os canais de comunicação interna da Cagece.
- 7.4.4 Ambiente Digital
- 7.4.4.1 Produzir e gerir conteúdos nas redes sociais da Cagece;
- 7.4.4.2 Realizar a interlocução e relacionamento com os usuários no trato de todas as interações, respostas, elogios e reclamações realizadas por meio das redes sociais;
- 7.4.4.3 Monitorar as métricas e análises para entender o desempenho das campanhas nas redes sociais e o comportamento do público;
- 7.4.4.4 Gerir o conteúdo no portal da companhia, bem como a publicação de documentos pertinentes a clientes, fornecedores e outros órgãos;
- 7.4.4.5 Criar e veicular produtos distribuídos em plataformas digitais;
- 7.4.4.6 Produzir comunicados de paralisação no abastecimento para as Unidades de Negócio que serão disponibilizados para os clientes através de redes sociais.
- 7.4.5 Publicidade
- 7.4.5.1 Desenvolver estratégias de comunicação para fortalecer o posicionamento corporativo e promoção do relacionamento com os clientes;
- 7.4.5.2 Criar soluções de comunicação visual e material institucional para dar suporte à estratégia de relacionamento empresarial e comercial;
- 7.4.5.3 Assegurar que todos os materiais gráficos e digitais sigam o manual de identidade visual da companhia;
- 7.4.5.4 Monitorar a aplicação da marca nos diferentes pontos de contato da companhia (fardamento, veículos, sinalização, entre outros);
- 7.4.5.5 Mobilizar os públicos de interesse para o compromisso com o desenvolvimento sustentável, buscando pontos de cooperação para as questões socioambientais.
- 7.4.5.6 Conferir à empresa uma situação de destaque que a diferencie positivamente em relação a outras empresas de serviços públicos;
- 7.4.5.7 Dar visibilidade à qualidade dos produtos e serviços da empresa;
- 7.4.5.8 Realizar a gestão e relacionamento com as agências de publicidade vencedoras da licitação realizada pela Cagece.

8. VIGÊNCIA

8.1 Esta Política Institucional entra em vigor a partir de 26/03/2025, data de aprovação pelo Conselho de Administração da Cagece, conforme Ata n.º 672ª.

9. ANEXOS

9.1 Não possui anexos.

10. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Documento	Revisão	Revisado por	Alteração	Data de homologação
PLT-0009	01	Tatiana Carneiro Brigido	-	26/03/2025