



POLÍTICA DE PORTA-VOZES DA COMPANHIA DE GÁS DO AMAZONAS

Aprovada pela Diretoria Executiva em 28/08/2020.
Aprovada pelo Conselho de Administração em 15/10/2020.

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DA FINALIDADE E ABRANGÊNCIA	03
CAPÍTULO II - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DOS OBJETOS	03
CAPÍTULO III - DOS CONCEITOS	04
CAPÍTULO IV - DOS PRINCÍPIOS	04
CAPÍTULO V - DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	05
CAPÍTULO VI - MEIOS DE COMUNICAÇÃO OFICIAL	06
CAPÍTULO VII - VEDAÇÕES	07
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	07

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE E ABRANGÊNCIA

Art. 1º. A Política de Porta-Vozes da Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS visa estabelecer as diretrizes estratégicas de relacionamento com meios de comunicação, bem como manter um relacionamento profissional e transparente com a sociedade, atendendo a todos com presteza, proporcionando acesso às informações de interesse e protegendo aquelas que não possam ser fornecidas por questão de sigilo.

Art. 2º. Esta Política aplica-se aos administradores, membros do Conselho Fiscal, aos empregados do quadro regular, aos estagiários, aos menores aprendizes e aos prestadores de serviço.

§1º As informações de acesso restrito ou classificadas como confidenciais, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), têm sua classificação e divulgação sujeitas à norma específica, sendo os questionamentos relacionados à sociedade também realizados por meio de seus canais de atendimento.

CAPÍTULO II

DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DOS OBJETIVOS

Art. 3º. A Política de Porta-Vozes tem fundamento no artigo 18, inciso III, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, bem como na Lei nº 2.325 de 8 de maio de 1995, no Estatuto Social e o Código de Ética e de Conduta da Companhia de Gás do Amazonas.

Art. 4º. São objetivos desta Política:

- I - Garantir a integridade e confiabilidade das informações prestadas à imprensa e ao público em geral, proporcionando acesso tempestivo às informações de interesse geral, ressalvadas as de caráter sigiloso;
- II - A eliminação do risco de contradição entre informações no âmbito da Companhia de Gás do Amazonas;
- III - Orientar as diretrizes de comunicação, acionamento e desdobramento de possíveis ações relacionadas;
- IV - Definir procedimentos para relacionamento entre a CIGÁS e a imprensa, bem como esclarecer procedimentos e interlocutores para as etapas de contato com a imprensa.

CAPÍTULO III

DOS CONCEITOS

Art. 5º. Para os efeitos desta Política considera-se:

I - Administradores: membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva da Cigás;

II - Crise: é todo e qualquer fato novo que fuja à normalidade operacional e comercial, prejudicando ou interrompendo o atendimento aos clientes, causando danos à população ou ao patrimônio público e acarretando prejuízos à imagem da Companhia;

III - Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, conforme a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;

IV - Meios de comunicação: refere-se ao instrumento ou à forma de conteúdos utilizados para a realização do processo comunicacional;

V - Imagem: modo como a CIGÁS é percebida pelo seu público de interesse;

VI - Porta-voz: agente preparado pela Coordenadoria de Comunicação Institucional com treinamento de mídia e munido de informações para atender à imprensa e emitir as mensagens-chave de interesse da Companhia, a depender do assunto em questão;

VII - Risco: possibilidade de um evento ocorrer e afetar negativamente a realização dos objetivos corporativos, causando impacto desfavorável à criação de valor para a CIGÁS ou desgaste do valor existente.

CAPÍTULO IV

DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º. São princípios desta Política:

I – Ética e profissionalismo tanto no trato da informação quanto na prestação desta pelas pessoas autorizadas a falar em nome da CIGÁS à imprensa e ao público em geral, eliminando contradições;

II – Transparência e agilidade na comunicação de informações em nome da CIGÁS, utilizando uma linguagem de fácil entendimento, sem o emprego de tecnicidades;

III – Discurso direto, objetivo e eficiente, sem comprometer a qualidade da informação transmitida.

IV – Divulgação de informações adequadas a cada assunto, de maneira completa, criativa e atualizada, obedecendo a formalidade e prazo requeridos.

V – Compromisso na revisão e segurança dos dados manipulados, garantindo preservação de informações cujo acesso não possa ser fornecido por força de sigilo previsto na legislação de regência, quando necessário.

CAPÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 7º. Os Porta-Vozes oficiais da Companhia de Gás do Amazonas são os membros da Diretoria Executiva, os quais, nos limites de suas competências estatutárias e regimentais, devem se manifestar sobre assuntos que demandem posicionamento institucional firme, enquanto agentes comprometidos com a resolução do problema.

Parágrafo único. Em caráter excepcional, a Diretoria Executiva poderá designar colaborador, caso o considerem estratégico para tal mister, para exercer também a função de porta-voz da Companhia, especificando os limites de sua atuação.

Art. 9º. Compete aos Gestores:

I - Encaminhar aos Porta-Vozes oficiais a manifestação sobre assuntos que demandam esclarecimentos técnicos sobre processos de rotina da empresa, controlados e com baixa margem para crise de imagem.

II - Munir os Porta-Vozes com informações precisas a respeito dos temas que lhe forem demandados quando da solicitação e/ou divulgação de informações da Companhia.

Art. 10. Compete à Coordenadoria de Comunicação Institucional - CICOM:

I - Receber as demandas de pauta dos veículos de comunicação interessados;

II - Avaliar a pertinência do conteúdo solicitado, buscando verificar quais áreas ou porta-vozes envolver;

III – Solicitar às áreas responsáveis os esclarecimentos necessários para atendimento à demanda;

IV – Minutar, com base nas respostas encaminhadas pelas áreas, a resposta prévia para aprovação da Diretoria Executiva;

IV - Avaliar as apresentações dos porta-vozes, analisando o alinhamento ao posicionamento corporativo e à identidade visual do material;

V - Promover treinamento com o objetivo de preparar os porta-vozes para as demandas jornalísticas com as quais poderão se deparar quando em contato com profissionais de veículos de comunicação;

VI - Assessorar os Porta-vozes da Companhia no que diz respeito ao objeto desta Política.

Art. 11. Compete aos colaboradores da CIGÁS, aos estagiários, aos menores aprendizes e aos prestadores de serviços contribuir, incentivar e fazer cumprir as orientações estabelecidas nesta Política.

Art. 12. Competem aos Porta-vozes:

I – Adotar linguagem sóbria, não alarmista, baseada em fatos e dados verificados;

II - Evitar a generalização no discurso, assim como o uso de tecnicidades, egocentrismo e agressividade;

- III – Falar com a imprensa, sempre que possível, após atendimento prévio realizado pela Assessoria de Imprensa, a fim de identificar o assunto e a conveniência da entrevista;
- IV – Prestar informações alinhadas às estratégias e os negócios da Companhia;

CAPÍTULO VII

MEIOS DE COMUNICAÇÃO OFICIAL

Art. 13. A Companhia de Gás do Amazonas fará uso da comunicação interna, compreendendo-se esta como sendo da Companhia ao seu colaborador, de cunho institucional ou mercadológico, com o objetivo de integrá-lo nos processos e mantê-lo informado a respeito das deliberações pertinentes à Companhia.

§ 1º São formas de comunicação interna utilizadas pela CIGÁS:

- I - CIGÁS COMUNICA: comunicados internos enviados diariamente por e-mail;
- II - QUADRO DE AVISOS: quadro fixado na parede do corredor principal da Companhia, onde alguns indicadores de acompanhamento de despesas e informações sobre as licitações da Companhia podem ser acompanhados pelos colaboradores;
- III - MURAL DA COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS: mural afixado no corredor principal da Companhia onde ficam dispostas informações de interesse dos colaboradores, tais como, treinamentos realizados, convites para eventos e mensagens motivacionais;
- IV - VEJA MAIS CIGÁS: conteúdo interativo transmitido nos televisores dispostos ao longo dos corredores da empresa, responsável pela divulgação informações institucionais diariamente durante o horário de expediente.

Art. 14. A CIGÁS fará uso da comunicação externa, compreendendo-se esta como sendo a realizada pela Companhia ao seu público externo, de cunho institucional ou mercadológico, com o objetivo de promover a imagem e proximidade com as partes interessadas.

§ 1º São formas de comunicação externa utilizadas pela CIGÁS:

- I - nota de esclarecimento: manifestação formal da Companhia com o fim de esclarecer um fato ou corrigir um equívoco publicado em um veículo de comunicação;
- II - release: texto jornalístico enviado para veículos de comunicação e jornalistas com o fim de promover uma ação institucional da Companhia. Ele pode ser acompanhado por vídeo e/ou áudio informativo;
- III - entrevista: emissão de declarações acerca de determinado assunto, por vídeo, áudio ou texto;
- IV - site da CIGÁS: sítio eletrônico da Companhia, onde informações e documentos de interesse público são divulgados;
- V - DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO: veículo oficial mantido pela Imprensa Oficial do Estado, autarquia estadual pertencente à Administração Indireta do Estado do Amazonas, criada para publicação dos atos oficiais da Administração Pública do estado;
- VI - COMUNICADOS À IMPRENSA POR MEIO DE NOTA PAGA: aquisição de espaço em jornal impresso ou eletrônico para manifestação de interesse da Companhia;
- VII - CIGÁS INFORMA: veículo impresso, produzido pela Coordenadoria de Comunicação Institucional – CICOM, que, trimestralmente, apresenta os principais acontecimentos

realizados pela ou na Companhia e distribuído para o público externo;

VIII - CANAIS DE ATENDIMENTO À SOCIEDADE: outros canais como a Ouvidoria da Cigás, e-OUV e-Sic, em que há espaços para a solicitação de informações, denúncias, sugestões, elogios e reclamações.

CAPÍTULO VIII

VEDAÇÕES

Art. 18. Para fins desta Política, é vedado:

I – A todos os gestores, colaboradores, estagiários, menores aprendizes, prestadores de serviços, ou quaisquer outros agentes não designados como Porta-Voz, na forma do art. 8º, II, desta Política, falar institucionalmente em nome da Cigás sem a devida autorização.

II – Utilizar os termos como “explosão”, “toxicidade” e “tóxico” para referir-se ao gás natural.

III – Delegar a terceiro a função de Porta-Voz para a qual foi designado, nos termos do art. 8º, II.

IV – Emitir opinião pessoal de qualquer natureza;

V – Atuar em desacordo com as normas legais, Estatuto Social, bem como com as Políticas e Código de Ética e de Conduta da Cigás.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Esta Política deve ser revisada e atualizada sempre que necessário.

Art. 22. Os contratos celebrados entre a CIGÁS e terceiros devem prever a obrigação de cumprimento desta Política.

Art. 23. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Política devem ser submetidos à Coordenadoria de Comunicação Institucional - CICOM e submetidos à Diretoria Executiva da CIGÁS para deliberação.

Art. 24. Esta Política entra em vigor na data da aprovação pelo Conselho de Administração da Cigás.

Av. Torquato Tapajós, nº 6.100, Flores, Manaus - AM, CEP: 69.058 830

Central de atendimento 24h

117

www.cigas-am.com.br
atendimento@cigas-am.com.br



@cigasam



Cigás Amazonas



Cigás Amazonas

