

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO

REDE DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO MUNICÍPIO DE NITERÓI



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Modernização
da Gestão - SEPLAG



COM QUEM ESTAMOS FALANDO?

Com base no **Diagnóstico da Rede de Planejamento e Orçamento**, realizado com 107 servidores no mês de Outubro de 2022, chegamos ao **perfil da Rede de Planejamento e Orçamento**:




- Majoritariamente **feminino** (52%)
- A maior prevalência de idade é na faixa de **30 e 39 anos** (32%). A segunda maior, **50 a 64 anos** (22%)
- Com, no mínimo, Ensino Superior Completo (74%)
- 78% são servidores **comissionados**
- Majoritariamente, estão na PMN **entre dois e seis anos** (32%)



COMO A REDE PREFERE RECEBER INFORMAÇÕES?

-  Para 83%, o email é uma das formas preferidas de receber informações sobre a Rede de Planejamento e Orçamento
-  Para 69%, a comunicação via *whatsapp* é uma das formas preferidas de se comunicar sobre a Rede de Planejamento e Orçamento

E QUAIS CANAIS A REDE CONSIDERA QUE MAIS FACILITA A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES?

-  Para 71%, o *whatsapp* é o canal que mais facilita a execução das atividades
-  Para 57%, reuniões presenciais são o canal que mais facilita a execução das atividades
-  Para 50%, o email é o canal que mais facilita a execução das atividades

*No contexto da pesquisa ainda não havia sido instituído o uso do Teams, motivo pelo qual ele não figurou nas respostas

DE PREFERÊNCIA, QUAL CANAL UTILIZAR?



- PARA ENVIAR ORIENTAÇÕES COMPLEXAS
- PARA ENVIAR E RECEBER DOCUMENTOS
- PARA COMPARTILHAR INFORMAÇÕES SENSÍVEIS
- PARA INICIAR PROCESSOS








- PARA FAZER PERGUNTAS PONTUAIS
- PARA OBTER RESPOSTAS INSTANTÂNEAS
- PARA SOLUCIONAR DÚVIDAS OU ORIENTAÇÕES SIMPLES



Microsoft Teams

- COMUNICAÇÃO INTERNA DA SEPLAG
- COMUNICAÇÃO SOBRE ASSUNTOS DO ORÇAMENTO

O QUE NÃO FAZER QUANDO UTILIZANDO O EMAIL:

-  Não use comunicação excessivamente informal. Lembre-se que o email é um canal institucional.
-  Não esqueça de incluir sua assinatura, com nome, sobrenome, cargo e equipe da SEPLAG.
-  Não se esqueça de incluir todas as informações necessárias para garantir que a informação seja integralmente recebida.
-  No caso de envio de anexo, não se esqueça de verificar se o documento foi incluído.
-  Apesar do email permitir mensagens mais longas, tenha atenção para não exagerar no tamanho da mensagem.

QUANDO UTILIZANDO O EMAIL:



oi márcia, td bem?

segue em anexo convite para participação em nosso evento.

att,

Eduardo
Seplag



O QUE FAZER QUANDO UTILIZANDO O EMAIL:



Se apresente no início do e-mail. Inclua sua assinatura ao final.



Para fins de registro e histórico, prefira tratar sobre o mesmo tema em uma mesma sequência de e-mails, enviando novos e-mails em resposta a e-mails anteriores.



Para garantir que a informação será acompanhada por todos os interessadas, inclua em **cópia oculta** todos os pontos focais do Órgão.



Para controle e registro, lembre-se de pedir para que o destinatário confirme o recebimento.

QUANDO UTILIZANDO O EMAIL:



Prezada(o) membro (a) da **Rede de Planejamento e Orçamento**.
Como está?

Estou entrando em contato para realizar o convite para participação na Capacitação de Pactuação dos Instrumentos de Planejamento.

Encaminho em anexo o convite com todas as informações e me coloco à disposição para qualquer dúvida.

Atenciosamente,

Eduardo Ribeiro,

Diretor de Inovação em Políticas Públicas - SSP/Seplag



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Modernização
da Gestão - SEPLAG



O QUE NÃO FAZER QUANDO UTILIZANDO O WHATSAPP:



Evite mensagens de voz. Prefira mensagens de texto.



Não compartilhe correntes, piadas, postagens religiosas ou políticas.



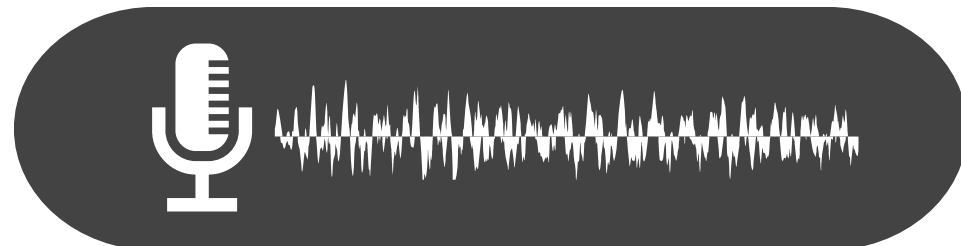
Apesar do *whatsapp* permitir uma comunicação mais informal, lembre-se que você está representando um órgão público. Seja consciente.



Não escreva mensagens muito longas. Se for necessário se estender em uma orientação, prefira o email.

QUANDO UTILIZANDO O WHATSAPP:

oi jorge! me ajuda aqui:



entendeu?



Olá, Jorge! Boa tarde, tudo bem?

Aqui é a Bárbara, da SSP - SEPLAG.

Temos uma dúvida sobre a última atividade que você preencheu para o Plano de Metas.

A linha 10 da planilha "Relatório de Metas" está incompleta.

Solicitamos que seja preenchida ainda hoje, se possível.

Muito obrigada!



QUANDO UTILIZANDO O TEAMS:



Se apresente no início da mensagem e solicite que o interlocutor se apresente também. Como o TEAMS é utilizado através do email institucional, todos os pontos focais do órgão na Rede de Planejamento e Orçamento podem acessar.



Assegure que irá tratar dos assuntos correspondentes ao canal específico.



Lembre-se que o **TEAMS** é uma ferramenta de comunicação com a *equipe* do órgão. Logo, caso você tenha recebido alguma informação ou tenha um fluxo de comunicação com alguma pessoa em específico, lembre-se de citá-la nominalmente.

QUANDO UTILIZANDO O TEAMS:



Olá! Em resposta ao email, informo que as planilhas estão disponíveis no link abaixo.

 link



Olá! Aqui é **Bruno Ferreira**, analista de planejamento da SSP/SEPLAG.

Conforme solicitado por **Rogério, titular de planejamento da Rede**, encaminho o link para acesso às planilhas de monitoramento de metas.

 link

PARA TODA COMUNICAÇÃO:



Se atente ao horário de trabalho comercial. Não envie mensagens fora do horário, nos fins de semana e feriados.



Lembre-se que há uma pessoa do outro lado da tela. Utilize escrita gentil e não-violenta.



Utilize linguagem simples, concisa e assertiva.



Utilize linguagem inclusiva em gênero.

Ex: Prefira "Prezadas e prezados" ou "Prezados (as)" a apenas "Prezados"



Utilize as letras maiúsculas (*Caps Lock*) em consonância com a ortografia. Evite utilizar com outros intuitos, caso contrário, a comunicação pode soar como um GRITO!



Cuidado com a abreviação de palavras. Não utilize termos como "vc", "pq" e outros em uma comunicação institucional.

LEMBRE-SE:



A revisão é sua melhor amiga. Incorpore a revisão na sua comunicação para garantir que a gramática está correta, a informação está clara e o tom está apropriado.

DICA: Em textos mais longos, conte com o apoio de colegas de equipe para auxiliar na revisão.

LEMBRE-SE:



Uma boa prática para tornar a comunicação mais efetiva e garantir a gestão das informações trocadas, é registrar os encaminhamentos de uma conversa realizada por whatsapp, chamada, videochamada ou via *teams* através de um **email**.

Dessa forma, também se garante o alinhamento de um ponto de partida para os próximos passos.

LEMBRE-SE:



Você tem o direito de interromper a comunicação caso se sinta desrespeitada.

Assim como na comunicação presencial, o assédio moral ou sexual é intolerável na comunicação remota.

Por esse motivo, caso se sinta desconfortável com a abordagem que está sendo realizada na comunicação, você tem o direito de interrompê-la, expressar seu desconforto e reportar a situação com sua chefia direta para providências.

Caso você queira reportar um comportamento inadequado, abusivo, preconceituoso ou desrespeitoso de um agente público, você pode realizar uma denúncia pelos canais de ouvidoria da Controladoria Geral do Município.

WhatsApp: (21) 96992-7444

E-mail: ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br

[DIP³]

DIRETORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INOVAÇÃO EM PLANEJAMENTO

SSP - SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,
Orçamento e Modernização
da Gestão - SEPLAG