



# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO REMOTA



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Secretaria de Planejamento,  
Orçamento e Modernização  
da Gestão - SEPLAG

# 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 E-MAIL:

-  Não use comunicação excessivamente informal. Lembre-se que o e-mail 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 e-mail permitir mensagens mais longas, tenha atenção para não exagerar no tamanho da mensagem.

## QUANDO UTILIZANDO O E-MAIL:



oi márcia, td bem?

segue em anexo convite para participação em nosso evento.

att,

**Eduardo**  
Seplag

## O QUE FAZER QUANDO UTILIZANDO O E-MAIL:

---



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 interessados, inclua em **cópia** todos os pontos focais do Órgão. Para comunicações endereçadas para mais de um órgão, utilize a **cópia oculta**.



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

## QUANDO UTILIZANDO O E-MAIL:



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

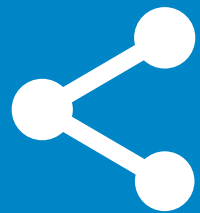
Secretaria de Planejamento,  
Orçamento e Modernização  
da Gestão - SEPLAG



## O QUE NÃO FAZER QUANDO UTILIZANDO O WHATSAPP



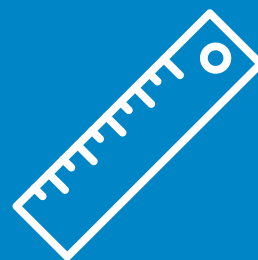
Evite mensagens de voz. Prefira mensagens de texto.



Não compartilhe correntes, piadas, postagens religiosas ou políticas.



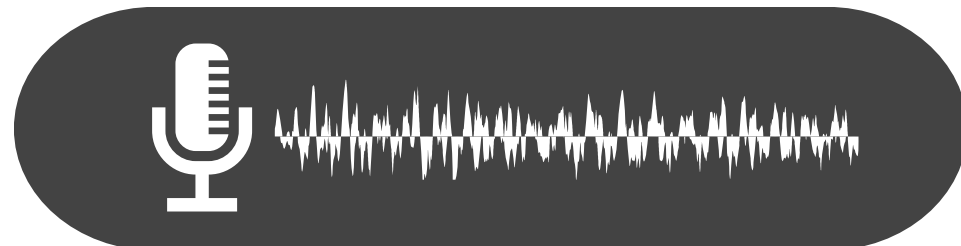
Apesar do *whatsapp* permitir uma comunicação mais informal, lembre-se que você está representando um órgão público. Seja consciente.



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, visto que o Teams pode ser acessado por todos os pontos focais do órgão através do email institucional.



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**, assessor de planejamento da SSP/SEPLAG.

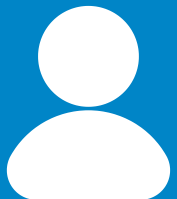
Conforme solicitado por **Rogério, titular de planejamento da Rede**, encaminho o link para acesso às planilhas de monitoramento de metas.

 link

# PARA TODA COMUNICAÇÃO:



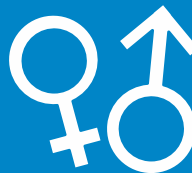
Se atente ao horário de trabalho comercial. Não envie mensagens fora do horário, nos fins de semana e feriados.



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"

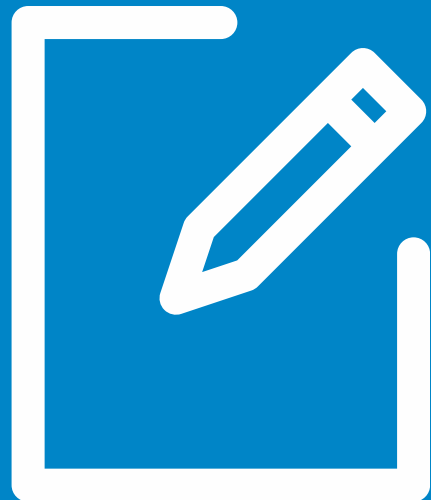


Utilize as letras maiúsculas (*Caps Lock*) em consonância com a ortografia. Evite utilizar com outros intuitos, caso contrário, a comunicação pode soar como um GRITO!



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.

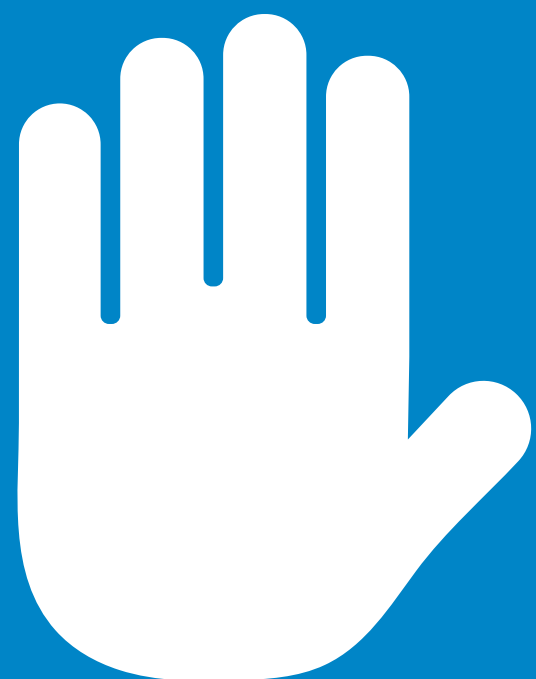
# LEMBRE-SE:



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](mailto:ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br)**

# [DIP<sup>3</sup>]

DIRETORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INOVAÇÃO EM PLANEJAMENTO

SSP - SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO



Secretaria de Planejamento,  
Orçamento e Modernização  
da Gestão - SEPLAG