



COMUNICAÇÃO  
INTEGRADA

## Estrutura Geral - Política de Comunicação

Apresentação

Diagnóstico de Comunicação

Objetivos gerais da Política

Objetivos específicos

Documentos de referência

Desafios

Atribuições e responsabilidades

Papéis das áreas

### **OS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS**

Alinhamento com direcionadores estratégicos

Valores e princípios da Política de Comunicação

Premissas da política de comunicação

Diretrizes da Política

Governança

Código de Ética e Compliance

Compromissos

### **Fundamentos da Comunicação**

Missão

Valores

Objetivos

Diretrizes

Atribuições (escopo)

Escopo excluído

Mapa estratégico

A gestão da Comunicação

Funcionamento da área

Competências e responsabilidades

## **COMUNICAÇÃO INTERNA E CANAIS DE RELACIONAMENTO**

Perfil da Comunicação Interna

Tom de voz

Mapa do público

Objetivos

Responsabilidades

Fluxos de trabalho

Padrões

Estratégias de atuação

Características dos conteúdos (matriz e temas)

O que deve ser divulgado?

Por quem e para quem deve ser divulgado?

Canais de comunicação interna

Comunicados

Campanhas

Engajamento (eventos e ações de endomarketing)

Mensuração de resultados

Fluxos de comunicação interna

## **COMUNICAÇÃO EXTERNA E CANAIS DE RELACIONAMENTO**

Objetivos

Responsabilidades

Diretrizes

Postura

Tom de voz

Orientações

Atividades de comunicação externa: Assessoria, Campanha, eventos, patrocínio, prestação de contas, canais de relacionamento com cliente

Fluxos de trabalho

Mensagens-chaves

Porta-vozes

Recomendações às lideranças

Mensuração de resultados

Políticas de Divulgação

Temas sobre os quais e não fala

O que deve ser evitado

Motivos para declinar uma entrevista

Produtos da comunicação externa (site, releases, redes sociais)

Relacionamento com fornecedores

Políticas específicas, programas, planos e manuais

### **GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE**

A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO: conteúdos e meios

Comitês, grupos e fluxos

### **ATUAÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS**

### **RELACIONAMENTO COM A MÍDIA**

#### **Comunicação Institucional**

#### **Comunicação com comunidade**

GESTÃO DA MARCA

PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE EVENTOS

COMUNICAÇÃO DA MEMÓRIA INSTITUCIONAL

INTERNALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO: Avaliação, revisão e atualização

Glossário