



Rede  
Nacional de  
Ouvidorias

**RENOUV**

PLANO  
DE  
COMUNICAÇÃO  
INTERNA

2023

# SUMÁRIO

Apresentação.....	3
Ações programadas.....	4
Equipes temáticas.....	4
Fluxo comunicacional.....	5
Diagnóstico das ações.....	5
Objetivos estratégicos.....	6
Objetivos gerais.....	6
Público-alvo.....	7
Atribuições e ferramentas de comunicação.....	7
Cronograma, ações e metas.....	10
Resultados esperados.....	11

## ORGANIZAÇÃO

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO - EBC

## APRESENTAÇÃO

O Plano de Comunicação Interna da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) apresenta as ações previstas para o cumprimento da missão da rede de "disseminar, integrar e apoiar o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Pública no Brasil, para promoção da cidadania e da defesa dos usuários de serviços públicos". Nesse contexto, fortalecer a comunicação entre os integrantes é crucial para consolidar o diálogo interno e, assim, intensificar o contato social como um todo.

O documento é elaborado pelo Grupo de Trabalho de Comunicação, cuja atribuição de desenvolver e implementar estratégias de comunicação para ampliar o engajamento e o protagonismo nos espaços de construção de conhecimento e de governança da Rede foi aprovada pela Assembleia-Geral Ordinária no dia 23 de novembro de 2022. As ações são coordenadas pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

Ao longo desta publicação, serão detalhadas as estratégias e as ferramentas de comunicação a serem implementadas pelas equipes que atuarão na execução do Plano. Para contextualizar, serão abordadas informações sobre o Planejamento Estratégico da Renouv e apresentado um diagnóstico das ações de comunicação que poderão ser praticadas, bem como um cronograma com os respectivos responsáveis pelo desenvolvimento de cada uma.

A criação do Planejamento Estratégico para o período 2023 a 2026 representou um marco para a Rede Nacional de Ouvidorias Públicas. Nesse escopo, este Plano de Comunicação se configura como mais uma etapa primordial para o fortalecimento não só das ouvidorias, mas também de participação social.

O atual [Planejamento Estratégico da Renouv](#) foi publicado no segundo semestre de 2022 e compreende o período 2023-2026 (Veja anexo 1). A publicação aborda a estratégia da instituição, organizando e interrelacionando os desafios que a Renouv precisa enfrentar para cumprir sua missão e alcançar sua visão de futuro. O documento reúne os objetivos que nortearão o trabalho da Rede, além de orientar a definição das iniciativas estratégicas – programas, projetos, ações – que serão levadas adiante para se alcançarem os objetivos.

## 1. AÇÕES PROGRAMADAS

Ao conversar diretamente com o planejamento estratégico, este Plano aponta soluções da ordem de comunicação social para lidar com os principais desafios apontados pela Rede; ajudando a estabelecer objetivos claros, identificar os públicos-alvo, definir mensagens-chave, selecionar canais de comunicação apropriados e avaliar o resultado das ações.



Fundamental para disseminar informações dentro de uma organização, a comunicação interna é imprescindível para reforçar o sentimento de pertencimento em cada um dos colaboradores. Sendo imprescindíveis o engajamento dos profissionais em uma mudança de atitude, a incorporação de novas ideias, regras e/ou procedimentos, adesão a um projeto, lançamento de produtos e serviços, entre outras situações.

Nesse contexto, as campanhas temáticas têm extrema relevância na consolidação do diálogo entre os membros. São ações de média e longa duração, destinadas à divulgação de ações que exigem esforços concentrados de comunicação ao longo de 2023, como as listadas a seguir:



Resultado do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias - maio 2023;



Maratona em Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - junho 2023;



2º Seminário Regional da Rede Nacional de Ouvidoria - julho 2023;



3º Seminário Regional da Rede Nacional de Ouvidoria - novembro 2023;



Ações Câmara Técnica de LGPD.

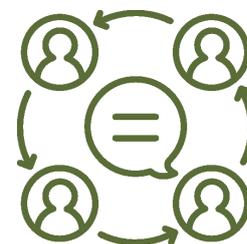
## 2. EQUIPES TEMÁTICAS

O Grupo de Comunicação conta com 21 membros colaboradores, divididos de acordo com as atribuições que exercem na execução do plano. Entre eles estão a Ouvidoria-Geral da União (OGU), a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), o Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Governo do Distrito Federal (GDF), a Câmara dos Deputados e a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).



### 3. FLUXO COMUNICACIONAL

A comunicação é estratégica em todas as esferas, notadamente no que concerne ao cumprimento da missão da Renouv de “disseminar, integrar e apoiar o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Pública no Brasil, para promoção da cidadania e da defesa dos usuários de serviços públicos”. Comunicar é essencial, pois amplia a publicidade e a transparência dos atos da Rede, incentivando o engajamento dos participantes.



Desafio apresentado no Planejamento Estratégico 2023-2026, o aumento de engajamento entre os membros da Renouv, para participação mais ativa na consolidação de objetivos e projetos, perpassa pela consolidação deste Plano de Comunicação Interna.

Melhorar o fluxo de comunicação interna da Rede Nacional de Ouvidorias tem sido um dos balizadores no aprimoramento da troca de experiências entre os membros e o objetivo maior deste Plano de Comunicação Interna. Nesse contexto, é importante destacar que, dentro de uma organização, independentemente do nível hierárquico, todos são comunicadores e necessitam de diversos canais para um diálogo claro. Para que isso ocorra de maneira efetiva, são imprescindíveis ferramentas e métodos de comunicação que alinhem o pensamento de seus integrantes aos objetivos estratégicos.

Um dos desafios da Comunicação Interna é promover o diálogo pleno com todas as ouvidorias filiadas, independentemente de seu perfil ou contexto de atuação. Sabe-se que é marcante a diversidade em que as unidades de Ouvidoria estão inseridas. Nesse sentido, o presente Plano tem o propósito de

### 4. DIAGNÓSTICO DAS AÇÕES

Algumas premissas servem de base para a construção do planejamento das ações de comunicação da Renouv. A principal delas é o Planejamento Estratégico da Rede, e seus respectivos desafios.



Também podem ser considerados indicadores de desempenho as principais ações e eventos promovidos no ano anterior, após definição de quais atividades merecem destaque de divulgação, por terem maior apelo entre os membros participantes. Fazem parte desse rol, por exemplo, os projetos vencedores do concurso de Boas Práticas em Ouvidoria e aqueles que servem de guia para tomadas de decisão, como as ações da Câmara Técnica da Lei de Proteção de Dados.

O terceiro balizador para o planejamento em comunicação são aquelas demandas originárias dos encontros presenciais, como os Seminários Regionais da Renouv.

Por fim, deve ser considerado o cenário diverso que envolve o setor de Ouvidorias como um todo.



## 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Cabe aos membros da Renouv executar o Plano de Comunicação Interno de modo a estabelecer e consolidar um diálogo pleno com todas as ouvidorias filiadas, independentemente do perfil ou contexto de atuação por meio da utilização de ferramentas de comunicação capazes de dialogar com os mais diversos públicos internos.

As ações a serem desenvolvidas estão em consonância com os quatro Objetivos Estratégicos da Renouv, listados no Planejamento Estratégico 2023-2026: promover intercâmbio de conhecimentos, informações e boas práticas na defesa dos usuários de serviços públicos **(5.1)**; harmonizar o entendimento dos conceitos e diretrizes aplicados nas ouvidorias públicas e institucionalizar os processos essenciais **(5.2)**; ampliar os espaços de articulação e colaboração entre ouvidorias **(5.3)**; preservar a memória institucional das ouvidorias públicas brasileiras e fortalecer a identidade de ouvidoria pública e sua importância para a democracia **(5.4)**. O [Documento](#) faz parte do Anexo 1 deste plano.

## 6. OBJETIVOS GERAIS

- 6.1 Ampliar a comunicação entre os membros da rede;
- 6.2 Engajar os membros nas ações e atividades da Rede;
- 6.3 Promover intercâmbio de conhecimentos, informações e boas práticas na defesa dos usuários de serviços públicos por meio de uma comunicação simples e inclusiva;
- 6.4 Contribuir para o cumprimento da missão da Rede de "disseminar, integrar e apoiar o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Pública no Brasil, para promoção da cidadania e da defesa dos usuários de serviços públicos";
- 6.5 Ser um espaço de fortalecimento da atuação em rede;
- 6.6 Fomentar a busca por soluções conjuntas;
- 6.7 Preservar a memória institucional das ouvidorias públicas brasileiras e fortalecer a identidade de ouvidoria pública e sua importância para a democracia;
- 6.8 Ministras oficinas de comunicação nos seminários da Renouv;
- 6.9 Criar repositório temático de boas práticas de comunicação e de ferramentas afins.

## 7. PÚBLICO-ALVO

Compõem o público-alvo as mais de 2,4 mil unidades da Renouv, que vão desde instituições municipais até unidades de grande porte, responsáveis por uma rede.



## 8. ATRIBUIÇÕES E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

### 8.1 DESIGNAÇÃO DAS EQUIPES RESPONSÁVEIS

Definir equipes e profissionais responsáveis pela execução do Plano de Comunicação ora proposto.

### 8.2 DEFINIÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL

Aprovar o Manual de Identidade Visual desenvolvido pela equipe da EBC para uso institucional. O documento está disponível no Anexo 2 deste plano.

### 8.3 ATUALIZAÇÃO DO SITE

**8.3.1** Realizar um diagnóstico de necessidades e propor um cronograma de atualização factível;

**8.3.2** Definir equipe responsável pela revisão, edição e publicação do conteúdo recebido das unidades, além da elaboração de conteúdo em forma de textos, infográficos e imagens;

**8.3.3** Criar novo visual para a página da Renouv na internet, com a publicação das últimas notícias da Rede, exaltando as melhores práticas das unidades, além de dispor de um mapa com as informações de cada ouvidoria.

### 8.4 ELABORAÇÃO DE CALENDÁRIO DE PAUTAS E CONTEÚDOS

Criar e organizar calendário voltado para a divulgação de informações e assuntos de interesse e correlatos, baseado nos principais eventos/projetos/ações da Rede.

## 8.5 WEBINAR MENSAL

Organizar e realizar seminários on-line acerca de temas relevantes para os integrantes da Renouv por meio de lives temáticas produzidas para plataformas próprias ou redes sociais. Definir temas e validar calendário de produções.

## 8.6 CRIAÇÃO DE E-MAIL INSTITUCIONAL

Criar e-mail específico para a divulgação das ações de comunicação interna da Rede.

## 8.7 CALENDÁRIO DE EVENTOS, PROJETOS E AÇÕES

Organizar, aprovar e divulgar ao público calendário de eventos periodicamente entre os membros da Rede, de modo a garantir visibilidade e adesão às atividades propostas. Tal calendário também subsidiará produção de conteúdos para as redes sociais, podcasts, webinars. Exemplo: monitorar divulgação de cursos com temática de ouvidoria para os membros da Rede. Os assuntos serão recebidos também por e-mail e WhatsApp específicos.

## 8.8 CRIAÇÃO DE PERFIL NAS REDES SOCIAIS

Definir nome dos perfis, formato e linguagem a serem utilizados. Preferencialmente, usar o mesmo nome para Facebook, Instagram e YouTube. Fazer curadoria própria, tomando por base calendário de pautas e de conteúdos acima mencionado.

## 8.9 PRODUÇÃO DE PODCAST MENSAL

**8.9.1** Definir linha editorial;

**8.9.2** Escolher nome;

**8.9.3** Produzir e disponibilizar em plataformas próprias arquivos de áudio distribuídos pelos principais canais de streaming do país, como uma oportunidade de atender ao público que acessa virtualmente notícias das ouvidorias.

## 8.10 PRODUÇÃO DE NEWSLETTER MENSAL

Produzir e divulgar, por e-mail, informativo mensal/quinzenal sobre novidades a respeito das melhores práticas implementadas pelas ouvidorias.

## 8.11 CLIPPING SEMANAL

Monitorar e coletar conteúdos veiculados na imprensa e na internet que citem a Renouv e seus membros.

## 8.12 BANCO DE CONTATOS E MAILING ATUALIZADOS

Criar e atualizar banco de contatos de todos os integrantes da rede de modo a ampliar e agilizar a comunicação da Rede, com o objetivo de compartilhar conteúdos, serviços e produtos acima listados, bem como outras informações de interesse.



## CRONOGRAMA, AÇÕES E METAS

Ação	Responsável	Status
1. Designação das equipes responsáveis	Definido no Plano	
2. Definição da ID Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talita Cavalcante e</li> <li>• Wêdson França (EBC)</li> </ul>	<b>Concluído</b>
3. Atualização do site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OGU</li> </ul>	
4. Elaboração calendário de pautas e conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatiana Stanislau (STJ)</li> <li>• Maria Lumena (ABO)</li> <li>• Érica Santana (EBC)</li> <li>• Wêdson França (EBC)</li> <li>• Jussara Mendes (Dataprev)</li> </ul>	
5. Webinar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OGU</li> </ul>	
6. Criação de e-mail institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria-Executiva Renouv</li> </ul>	<b>Concluído</b>
7. Calendário de eventos/projetos/ações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria-Executiva Renouv</li> </ul>	
8. Produção de Podcast	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talita Cavalcante (EBC)</li> </ul>	
9. Produção de newsletter bimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cecília Fonseca (GDF)</li> <li>• Lúcia Coimbra (GDF)</li> <li>• Érica Santana (EBC)</li> <li>• Roberta Arcoverde (Câmara dos Deputados)</li> </ul>	<b>Concluído</b>
10. Clipping	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valter Matos (Ministério das Comunicações)</li> <li>• Mariana Oliveira (Ministério das Comunicações)</li> </ul>	
11. Banco de Contatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valter Matos (Ministério das Comunicações)</li> <li>• Mariana Oliveira (Ministério das Comunicações)</li> <li>• Tatiana Stanislau (STJ)</li> </ul>	
12. Envio de comunicados (via e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OGU</li> </ul>	

## 9. RESULTADOS ESPERADOS

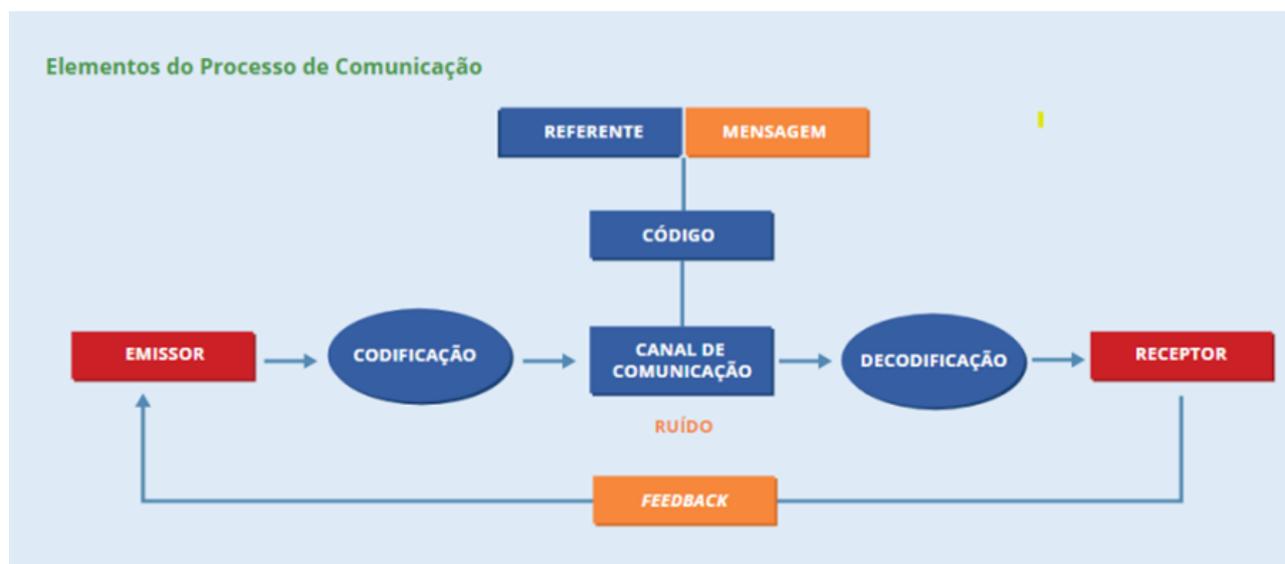
Com a consolidação das práticas elencadas pelo Grupo de Trabalho, espera-se que essa estratégia de comunicação amplie o engajamento e o protagonismo nos espaços de construção de conhecimento e de governança da Rede Nacional de Ouvidorias.

Como já abordado, para cumprir a missão da Renouv de “disseminar, integrar e apoiar o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Pública no Brasil, para promoção da cidadania e da defesa dos usuários de serviços públicos”, a Comunicação detém papel essencial.

Melhorar o fluxo de comunicação interna da Rede Nacional de Ouvidorias é ponto crucial para a troca de experiências entre os membros. Nesse contexto, é importante destacar que, dentro de uma organização, independentemente do nível hierárquico, todos devem ser vistos como comunicadores, necessitando de diversos canais para um diálogo claro. Para que isso ocorra de maneira efetiva, é preciso pôr em prática as ferramentas e os métodos de comunicação destacados neste plano, a fim de alinhar o pensamento de seus integrantes aos objetivos estratégicos.

Sendo assim, a valorização das pessoas é também uma ação esperada, sendo de suma importância para a comunicação eficaz. Comunicar-se com o público interno é importante, pois, se ele está bem informado, será possível passar ao público externo a informação desejada pela instituição. Diante do exposto, a comunicação interna precisa ser vista como um dos pilares estratégicos da Rede Nacional de Ouvidorias na valorização de seus membros e de suas ações.

Cinco elementos se fazem presentes na comunicação interna: o emissor, a mensagem, o meio/canal, código (linguagem) e o receptor, conforme representado na imagem abaixo:



Fonte: <https://comunicacaointegrada.com.br/elementos-do-processo-de-comunicacao>, acesso em 08/02/2023



Além de comunicar, faz-se necessário o entendimento da mensagem pelo receptor, para que a comunicação possa realmente efetivar-se. Atentar-se ao meio, linguagem, aos tipos de comunicação e às ferramentas, a fim de que a comunicação eficiente possa alterar o comportamento das pessoas conforme o interesse da instituição.

