

# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO

REDE DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO MUNICÍPIO DE NITERÓI



**NITERÓI**  
O FUTURO É AGORA

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**
- Majoritadamente, 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 FACILITAM 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.
-  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.

## O QUE NÃO FAZER 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 interessados, 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.

# O QUE FAZER 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,**  
Diretor - SSP/Seplag



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.



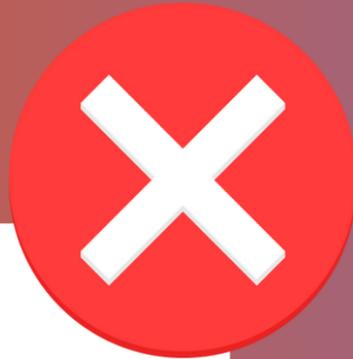
Não escreva mensagens muito longas. Se for necessário se estender em uma orientação, prefira o email.

# COMO AGIR 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.

Obrigada!



# COMO AGIR 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.

## COMO AGIR QUANDO UTILIZANDO O TEAMS:



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

 link



Olá! Aqui é **Gabriela**, coordenadora 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

# COMO AGIR EM 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 por um e-mail.

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

## LEMBRE-SE:



Você pode interromper a comunicação caso se sinta desconfortável ou enfrentar qualquer forma de assédio.

Comportamentos inadequados, abusivos, preconceituosos ou desrespeitosos são intoleráveis.

Seu desconforto é válido e deve ser expressado. Se necessário, reporte a situação à sua chefia direta para que providências sejam tomadas.

Caso deseje denunciar qualquer irregularidade envolvendo um agente público, você pode realizar uma denúncia pelos canais de ouvidoria da Controladoria Geral do Município de Niterói:

[WhatsApp: \(21\) 96992-7444](https://api.whatsapp.com/send?phone=5521969927444)

[E-mail: ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br)

## Expediente

**Axel Graef**  
Prefeito

**Paulo Bagueira**  
Vice-Prefeito

**Isadora Modesto**  
Secretária de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão

**Júlia Ferreira Barreto**  
Chefe de Gabinete

**Ana Carolina Ferreira**  
Subsecretária Executiva

**Priscila Moreira Borges**  
Subsecretária de Planejamento

**Thiago Leão**  
Subsecretário de Orçamento

**Marcelo Zander**  
Subsecretário de Governo Digital

**Adriana de Queiroz**  
Subsecretária de Avaliação e Gestão da Informação

**Grazielle Gomes**  
Diretora da Escola de Governo e Gestão

## Equipe técnica:

**Bárbara Lya Jaber**  
Diretora de Integração dos Instrumentos Municipais de Planejamento

**Eduardo Ribeiro**  
Diretor de Estudos em Políticas Públicas e Cultura de Planejamento

**Carolina Krugel**  
Coordenadora de Inovação e Cultura do Planejamento

**Davi Rodrigues**  
Coordenador de Políticas Públicas em Planejamento

**Monique Bier**  
Assessora de Políticas Públicas e Inovação em Planejamento

**Millena Akerman**  
Estagiária de Inovação e Cultura do Planejamento

**Caroline Ribeiro**  
Diretora de Planejamento Orçamentário

**Isabela Clemente**  
Diretora de Execução Orçamentária



**NITERÓI**  
O FUTURO É AGORA

SEPLAG

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

DIRETORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INOVAÇÃO EM PLANEJAMENTO

SSP - SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO



**NITERÓI**  
O FUTURO É AGORA

SEPLAG