

Nome do processo

Operacionalizar ações de comunicação

Código

3.2.2

Área responsável

GECOM



Objetivo

Promover engajamento por meio de informações relevantes para as partes interessadas.

Indicadores

- Relatório de imprensa - conteúdos que citaram a CNC
- Alcance Digital das redes sociais
- Quantidade de informativos enviados da Comunicação Interna

Riscos

- (+) Aperfeiçoamento da Imagem Institucional
- (-) Falta de clareza na comunicação gerando ruídos de comunicação
- (-) Lentidão na comunicação
- (-) Recursos humanos para operacionalizar os canais em profundidade
- (-) Eventuais crises institucionais

Sistemas de apoio

- Safo
- Agidesk
- RD Station
- Fluig
- Design System
- Info 4

Doc. de Apoio e Reguladores

- Autorização de imagem (D)
- Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (R)
- Política de comunicação do Sistema Comércio
- Código de Conduta e Ética (D)

Selos

IMP

Interfaces de entrada

- Áreas CNC
- Entidades do Sistema Comércio
- Parceiros
- Imprensa
- 3.2.1 Gerir estratégias de comunicação e marketing
- 3.1.4 Monitorar imagem e reputação

Entradas

- Solicitação Interna de ação de comunicação
- Solicitação externa de ação de comunicação
- Plano de comunicação
- Ações de Comunicação
- Branding

Etapas

1. Provisionar recursos (humanos, físicos, financeiros, etc)
2. Definir o responsável para desenvolvimento do planejamento, periodicidade, cronograma e públicos de cada canal
3. Designar os núcleos (Imprensa, Digital, Comunicação Interna, Criação) e respectivos profissionais responsáveis
4. Desenvolvimento zelando pela qualidade
5. Aprovação do Gestor
6. Divulgação / veiculação nos canais de comunicação (Redes sociais, newsletters, cnc on-line, revistas, informativos, notícias, releases, intranet, etc)

Saídas

- Briefing
- Peças de Comunicação Interna
- Peças de Comunicação Externa
- Campanhas publicitárias
- Assessoria de imprensa receptiva e proativa

Interface de saída

- Fornecedor / prestador de serviço
- Colaboradores CNC
- Federações
- Sindicatos
- Poder Público
- Empresários
- Imprensa