SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 153, DE 5 DE MARÇO DE 2012.

Institui a Política de Comunicação, da Superintendência de Seguros Privados – Susep.

O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP torna público que o Conselho Diretor da Autarquia, em reunião ordinária realizada em 5 de março de 2012, no uso das atribuições que lhes conferem os incisos I e IX do artigo 10 e o inciso X do artigo 68 do Regimento Interno de que trata a Resolução CNSP nº 229, de 6 de dezembro de 2010, e considerando o que consta do Processo SUSEP nº 15414.003357/2011-16,

D E L I B E R O U :

Art. 1º Instituir a Política de Comunicação da Superintendência de Seguros Privados – Susep.

CAPÍTULO I
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º A Política de Comunicação da Susep aplica-se a toda forma de comunicação institucional da Autarquia, no âmbito interno e externo.

Art. 3º Todos os processos de comunicação que envolvem a Susep devem ser orientados pelos objetivos, princípios e diretrizes constantes deste documento.

Art. 4º Esta Política de Comunicação deverá ser observada por todos os servidores e agentes públicos a serviço da Susep.

Parágrafo único. Entende-se por agente público aquele que, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, ainda que sem retribuição financeira, à Susep.

CAPÍTULO II
DOS OBJETIVOS

Art. 5º A Política de Comunicação objetiva promover a comunicação integrada entre a Susep e os seus públicos de relacionamento, visando a alinhar os discursos da Superintendência com as diretrizes do Planejamento Estratégico, de forma a manter a sua identidade corporativa, consolidar a sua imagem junto a públicos específicos e à sociedade e contribuir para que, em conformidade com sua missão, a Autarquia atinja com êxito sua visão institucional, buscando:

I - tornar a Susep efetivamente conhecida junto à sociedade, com destaque para a divulgação dos canais de atendimento ao público;

II - contribuir para o reconhecimento da relevância, eficiência e eficácia de sua atuação, nacional e internacionalmente;

III - aumentar o grau de conhecimento dos cidadãos sobre as empresas dos mercados supervisionados e seus produtos;

IV - disseminar a cultura do seguro por meio de ações de educação financeira;

V - alertar os cidadãos quanto aos riscos inerentes aos mercados supervisionados, contribuindo para o combate à comercialização irregular de seus produtos e a outros atos ilícitos;

VI – contribuir para o aprimoramento da supervisão e para o fomento dos mercados de seguro, resseguro, capitalização e previdência complementar aberta;

VII - estimular a participação da sociedade nas atividades relativas à regulação dos mercados de seguro, resseguro, capitalização e previdência complementar aberta;

VIII - melhorar o relacionamento da Autarquia com as empresas e profissionais dos mercados supervisionados;

IX - aprimorar e tornar efetiva a comunicação interna, com ampla divulgação dos assuntos de interesse geral; e

X - harmonizar as expectativas entre a alta administração e o corpo funcional com relação aos processos de trabalho a serem desenvolvidos e às metas a serem atingidas.

CAPÍTULO III
DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º A Susep, nas suas ações de comunicação, obedecerá aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Parágrafo único. As ações de comunicação obedecerão ainda, entre outros, os seguintes princípios:

I - celeridade: a Susep deve responder de forma ágil e conclusiva às demandas de seus públicos internos e externos;

II - conformidade: toda ação de comunicação deve estar alinhada à Política de Comunicação;

III - cordialidade: as relações internas da Susep e entre a Autarquia e a sociedade devem ser guiadas pela cordialidade;

IV - credibilidade: toda ação de comunicação deve ser elaborada com o intuito de consolidar e ampliar a credibilidade da Susep perante seus públicos e a sociedade;

V - ética: a comunicação deve ser pautada pela veracidade das informações e pelo respeito aos públicos envolvidos;

VI - qualidade: as informações devem ser previamente checadas e adequadas à linguagem e ao meio de comunicação utilizados, gerando uma comunicação eficiente, coerente e uniforme;

VII - responsabilidade sócio-ambiental: a comunicação deve ser pautada no respeito aos direitos do cidadão, na eliminação de preconceitos, na defesa da diversidade e na proteção ao meio ambiente; e

VIII - transparência: as ações devem ocorrer com a máxima clareza, garantindo uma comunicação transparente nas relações internas, bem como entre a Autarquia e a sociedade.

CAPÍTULO IV
DAS DIRETRIZES

Art. 7º O desenvolvimento e a execução das ações de comunicação da Susep observarão as seguintes diretrizes:

I – afirmação dos valores, princípios e direitos previstos na Constituição Federal, no Planejamento Estratégico da Susep e nesta Política de Comunicação;

II – adequação da linguagem, dos canais e das mensagens aos diferentes públicos, sem perder a uniformidade do discurso;

III – atenção ao caráter educativo, informativo e de orientação social, sendo proibido o uso de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos;

IV – atendimento efetivo às demandas do público, sendo assegurado o direito à informação;

V – avaliação permanente das ações de comunicação, com o monitoramento e a mensuração do desempenho, de forma a proporcionar a melhoria contínua na aplicação dos recursos;

VI – divulgação dos direitos do cidadão relativos aos mercados supervisionados;

VII – foco em resultados e direcionamento ao cumprimento dos objetivos estratégicos da Autarquia;

VIII – iniciativa na divulgação de assuntos relevantes concernentes aos mercados supervisionados e à Susep;

IX – respeito à identidade visual da Susep;

X – utilização de dados e informações provenientes, exclusivamente, de fontes seguras e com credibilidade;

XI – utilização de veículos eficientes e inovadores, levando-se em conta as possibilidades tecnológicas disponíveis que proporcionem interatividade entre a Susep e seus públicos de interesse interno e externo; e

XII – estímulo ao envolvimento dos agentes públicos a serviço da Susep, de forma a incentivar a participação de todos na construção de seus discursos.

CAPÍTULO V
DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 8º O Superintendente é o porta-voz oficial da Susep, podendo também os Diretores falar publicamente em nome da Autarquia, de forma restrita às suas áreas de atuação.

§ 1º Fica vedada manifestação de servidor em nome da Autarquia. Excepcionalmente, por designação do Superintendente ou Diretores, nos termos do *caput*, poderá haver manifestação de servidor sobre matéria específica.

§ 2º Considera-se informação ou opinião formal da Susep apenas as emitidas pelos porta-vozes assim definidos neste artigo.

Art. 9º O relacionamento com órgão de imprensa ou mídia em geral deverá ser realizado diretamente pelo Superintendente ou intermediado pela assessoria de imprensa.

Art. 10. Sempre que um servidor da Susep, nesta condição, manifestar-se em público, deverá alinhar seu discurso ao posicionamento oficial da Autarquia sobre o assunto.

Parágrafo único. Nos casos em que um servidor emita uma opinião que não reflita a posição da Susep, deverá explicitar essa situação.

Art. 11. Compete à Administração prover os recursos humanos e materiais necessários à aplicação da Política de Comunicação.

Art. 12. Compete ao Gestor de Comunicação:

I – identificar as ações de comunicação, em conformidade com a Sistemática de Comunicação, e os recursos necessários para a sua implantação;

II – coordenar, desenvolver e implantar as ações de comunicação interna e externa da Susep;

III – propor, quando necessário, a constituição de grupos de trabalho para tratar de temas relativos à comunicação;

IV – propor a revisão e atualização da Política e da Sistemática de Comunicação;

V – propor normas complementares e procedimentos internos relativos à Política de Comunicação e suas atualizações;

VI – monitorar as ações pertinentes à Sistemática de Comunicação, propondo as ações de melhoria;

VII – incentivar a participação dos servidores como provedores de conteúdo para os veículos de comunicação existentes, em consonância com a Política de Comunicação;

VIII – gerenciar os veículos de comunicação interna e externa da Susep;

IX – promover ações de divulgação institucional;

X – coordenar a elaboração de produtos voltados à comunicação com os públicos interno e externo;

XI – planejar e organizar eventos voltados ao relacionamento com o público;

XII – identificar a necessidade de capacitação dos porta-vozes para o relacionamento com a mídia;

XIII – propor a realização de pesquisas de opinião pública e de clima organizacional; e

XIV – coordenar o Comitê de Comunicação Institucional - CCI.

Art. 13. Fica instituído o Comitê de Comunicação Institucional, composto por:

I – o Gestor de Comunicação;

II – um representante do Gabinete;

III – um representante da Secretaria-Geral; e

IV – um representante de cada Diretoria.

Art. 14. Compete ao CCI:

I – estabelecer prioridade entre os planos e entre as ações de comunicação;

II – propor a alocação dos recursos necessários às ações de comunicação;

III – revisar periodicamente a Política e a Sistemática de Comunicação;

IV – aprovar e revisar periodicamente normas complementares e procedimentos internos relativos à Comunicação e suas atualizações; e

V – criar mecanismos para o monitoramento das ações pertinentes à Sistemática de Comunicação e aprovar as ações de melhoria.

Art. 15. As responsabilidades e competências relacionadas à gestão da comunicação deverão estar expressas no Regimento Interno da Autarquia.

Art. 16. A comunicação é responsabilidade de todos, independentemente de nível hierárquico ou lotação.

CAPÍTULO VII
DAS REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

Art. 17. A Política de Comunicação obedecerá à legislação e normas específicas, destacando-se:

I – Decreto nº 6.555, de 8 de setembro de 2008;

II – Deliberação Susep nº 147, de 3 de outubro de 2011;

III – Instrução Susep nº 51, de 15 de março de 2011; e

IV – Instrução Susep nº 52, de 15 de março de 2011.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. A Política de Comunicação deve ser sistematicamente avaliada, devendo ser alterada sempre que for identificada sua inadequação à realidade cultural, econômica e/ou tecnológica da Autarquia ou da sociedade brasileira.

Parágrafo único. A revisão da Política de Comunicação deverá ser feita com periodicidade máxima de 3 (três) anos.

Art 19. As propostas de alteração ou criação de normas e procedimentos internos relativos à comunicação deverão ser encaminhadas ao CCI.

Art. 20. A Política de Comunicação deverá estar permanentemente alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional e ao Plano Plurianual (PPA) vigentes, de modo a garantir sua adequação às diretrizes, objetivos e metas da Susep e do país.

Art. 21. As formas de implementação dessa política serão previstas na Sistemática de Comunicação da Susep, em normas, em procedimentos e em outros documentos pertinentes.

Art. 22. Serão nomeados, por ato do Superintendente da Susep, os integrantes do CCI e seus respectivos suplentes, em até 30 (trinta) dias a partir da publicação desta Deliberação.

Art. 23. Após a publicação desta Deliberação, o Gabinete deverá dar ampla divulgação da Política de Comunicação a todos os agentes públicos a serviço da Susep.

Art. 24. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

LUCIANO PORTAL SANTANNA
Superintendente