



Câmara Municipal de Londrina

Estado do Paraná

ATO DA MESA Nº 09, DE 19/03/2020

Súmula: Dispõe sobre o Guia de Atuação da Câmara Municipal de Londrina nas Mídias Sociais



A MESA EXECUTIVA DA CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA, no uso de suas atribuições legais, resolve:

Art. 1º Implantar e regulamentar o Guia de Atuação da Câmara Municipal de Londrina nas Mídias Sociais, elaborado com base nas seguintes diretrizes:

I. A Câmara Municipal de Londrina participará de redes sociais na internet – e de formas semelhantes de comunicação que venham a ser criadas – com o objetivo de ampliar a transparência e o conhecimento da sociedade sobre o trabalho legislativo, a cidadania, a democracia e os direitos humanos, nos moldes definidos pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014);

II. A atuação dos setores da Câmara Municipal de Londrina se dará de acordo com as características da unidade e ocorrerá sob orientação e supervisão da Assessoria de Comunicação (ASCOM);

III. A atuação da Câmara Municipal de Londrina nas redes sociais deve ser planejada de forma integrada. Cada unidade que optar por atuar nas mídias sociais deverá focar o conteúdo na exploração das especificidades do setor. Os conteúdos noticiosos e de divulgação institucional ficarão sob responsabilidade da ASCOM – Setor Jornalismo.

Art. 2º São objetivos do Guia:

I. Estabelecer as formas de utilização e atuação nas mídias sociais;

II. Definir as regras para a criação, planejamento, gestão e encerramento de perfis nas redes sociais;

III. Estabelecer regras de definição de conteúdos, equipes, coordenadores e operadores dos perfis;

IV. Propor orientações para respostas aos assuntos relacionados aos perfis no que tange a comentários, linguagem e retificações necessárias;

V. Estabelecer políticas e ferramentas de segurança para uso dos perfis, bem como a manutenção da identidade visual da instituição;

VI. Propor medidas relacionadas à gestão de eventuais crises advindas dos perfis nas mídias sociais;

VII. Propor a política de uso das mídias sociais bem como regras de boas práticas para cada uma das redes sociais;


Art. 3º As normas e os procedimentos adotados na ASCOM ou nos Departamentos onde haja a responsabilidade por coordenação e operação dos perfis nas redes sociais, a partir desta data, devem estar em concordância com o previsto no Guia.

Parágrafo Único – Os casos omissos serão decididos pela Mesa Executiva e pela Direção Geral em conjunto com os servidores da ASCOM.

Art. 4º O presente Guia é virtual, disponível na intranet da ASCOM, constando do Anexo deste Ato uma versão impressa não definitiva.

Art 5º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Reuniões, 19 de março de 2020.

 Ailton Nantes <i>Presidente</i>	 Eduardo Tominaga <i>Vice-Presidente</i>	
 Felipe Prochet <i>1º Secretário</i>	 Daniele Ziober <i>2º Secretária</i>	 Amauri Cardoso <i>3º Secretário</i>

MANUAL DE COMUNICAÇÃO LEGISLATIVA E REGULAMENTAÇÃO DO USO DAS REDES SOCIAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA

FUNDAMENTOS

Este manual aborda a comunicação legislativa e as regras que devem nortear o uso das redes sociais da Câmara Municipal de Londrina, cujo desenvolvimento é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Por representar um ramo da comunicação em constante evolução e aprimoramento, a divulgação das atividades das Casas parlamentares, em quaisquer esferas, seja municipal, estadual ou federal, não ocorre de forma homogênea, embora haja convergência de rotinas e ferramentas adotadas.

Por isso, a ASCOM deve considerar a comunicação legislativa um conceito em construção, que deve merecer reflexão constante calcada na avaliação recorrente de seus objetivos, na prática diária e nos resultados obtidos.

DEFINIÇÕES ESTRATÉGICAS

As definições consideradas estratégicas para a concretização de objetivos e a implantação de projetos prioritários para a ASCOM estão consolidadas no Plano Estratégico elaborado em 2019. São elas o Negócio, a Missão, os Princípios e Valores e a Visão de Futuro.

Negócio: Comunicação para a cidadania.

Missão: Contribuir para o exercício pleno da cidadania por meio de uma comunicação inovadora, interativa, democrática e transparente da Câmara Municipal de Londrina com a sociedade.

Princípios e Valores:

Ética: conduta que adota os padrões de honestidade, moralidade, universalidade, probidade e clareza como compromissos no desenvolvimento das tarefas profissionais.

Informação cidadã e responsabilidade social: compromisso com o direito do cidadão à informação clara, correta e isenta, de modo a contribuir para uma sociedade mais justa, harmônica e ambientalmente equilibrada.

Inovação e excelência técnico-profissional: **busca permanente de novas tecnologias**, mídias, linguagens e conteúdos, assim como o constante aprimoramento profissional e técnico do corpo de servidores e colaboradores para garantir uma comunicação pública

de qualidade.

Interatividade: compromisso com o aprimoramento e a ampliação dos canais de comunicação entre a instituição e a sociedade, para um crescente diálogo do cidadão com o Legislativo.

Transparência e isenção político-partidária: atuação apartidária, equânime e isenta no desenvolvimento das tarefas profissionais, de modo a garantir a disponibilidade da informação legislativa.

Valorização do Legislativo: compromisso com o esclarecimento da sociedade sobre o papel do Poder Legislativo como essencial para a democracia e a melhoria de vida dos cidadãos.

Visão de Futuro: Ser referência em comunicação pública, levando as atividades da Câmara Municipal de Londrina a um número cada vez maior de pessoas, de modo a ampliar a participação da sociedade no processo político e fazer com que os cidadãos valorizem o Parlamento como essencial para a democracia e a melhoria de vida dos brasileiros.

DIRETRIZES DA ASCOM

A integração e a uniformidade no planejamento e na atuação das áreas da ASCOM são reforçadas, neste manual, com a definição de diretrizes.

São regras que estabelecem a política de atuação da ASCOM em temas transversais: da conduta profissional ao padrão de qualidade, da gestão da informação à responsabilidade social.

As diretrizes se diferenciam das demais normas do Manual por terem caráter mais abrangente e serem comuns às áreas da ASCOM. As regras se aplicam a todas as áreas da Assessoria de Comunicação. Devem, assim, ser observadas e seguidas por todos.

1. AÇÕES INSTITUCIONAIS

- As ações institucionais devem garantir à população o direito constitucional à informação, contribuindo para o debate público de temas de interesse coletivo.
- As ações institucionais caracterizam-se por impactar a forma como o cidadão percebe a instituição CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA. O planejamento e a implementação de tais ações devem ser pautados pelo interesse público, pelo rigor técnico e pelo compromisso ético.
- As ações institucionais desenvolvidas pela ASCOM devem ter por objetivos principais fomentar e fortalecer o relacionamento da CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA com seus diversos públicos e favorecer a compreensão do papel da Casa.

- Os serviços, projetos, atividades e ações desenvolvidos pelas áreas da CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA que atendam aos objetivos principais das ações institucionais devem ser divulgados sistematicamente pela ASCOM.
- As ações institucionais devem ter como ponto de partida dados e fatos, que não podem ser criados nem distorcidos.
- As ações institucionais devem ser acessíveis e de fácil compreensão por parte dos públicos de interesse.
- Atividades que visem à promoção pessoal, partidária, eleitoral ou comercial não são objeto das ações institucionais.
- Sugestões de ações institucionais recebidas de gabinetes, parlamentares, servidores ou quaisquer outras fontes devem ser avaliadas a partir dos critérios definidos neste manual.
- As informações sobre a administração da Casa devem ser divulgadas com base nos dados disponibilizados pelos setores envolvidos, após anuência e aprovação da Mesa Executiva ou da Presidência da Casa.
- Os recursos materiais e humanos disponíveis para o desenvolvimento de ações institucionais devem ser prioritariamente alocados para aquelas relacionadas à atividade legislativa.

2. COBERTURA JORNALÍSTICA

- A cobertura jornalística resulta do trabalho de equipe e a relação entre os profissionais deve ser cordial e respeitosa.
- A cobertura da ASCOM deve abranger os trabalhos parlamentares, o processo legislativo, assuntos relacionados à Câmara Municipal de Londrina e temas de interesse público.
- A prioridade de cobertura deve ser dada à atividade legislativa.
- Decisões colegiadas devem ter prioridade sobre assuntos relacionados à atividade parlamentar individual.
- Quanto maior o interesse público relacionado ao tema, mais importante ele é para a cobertura.

3. ATIVIDADE LEGISLATIVA SOBRE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

É na cobertura de conteúdos relacionados à atividade legislativa que devem ser alocados prioritariamente os recursos materiais e humanos da ASCOM.

Na medida de suas possibilidades, a cobertura da ASCOM deve abranger, tendo em vista os recursos materiais e humanos, todas as etapas do processo legislativo, inclusive tramitação de proposições no Executivo Municipal, sanções ou vetos do Prefeito, promulgações e assuntos relacionados ao Judiciário Estadual ou Federal, e a divulgação de ações e atribuições do Tribunal de Contas, desde que haja relação com o

trabalho da Câmara Municipal.

A cobertura da ASCOM pode ainda abranger:

- Fatos que ocorram fora do Plenário e das comissões da Câmara Municipal: quando houver relação com a atividade parlamentar e legislativa e contribuir para o melhor entendimento da notícia pelo cidadão.
- Reuniões de bancadas: apenas se houver relação com as atividades da CML, como escolha de liderança ou orientação para votação de projetos.
- Fatos da vida pessoal dos vereadores: desde que tenham relação com a atividade parlamentar. Esses fatos devem ser divulgados de acordo com manifestação oficial, como pronunciamento em Plenário, em comissão, nota oficial, entrevista coletiva do vereador, e com a indicação da fonte.
- Denúncias ou acusações contra vereadores: depois que o fato for objeto de manifestação oficial, como pronunciamento em Plenário, em comissão, nota oficial, entrevista coletiva do vereador, ou depois de formalizada denúncia em alguma instância da Casa, como Comissão de Ética e (ou) Corregedoria.
- Acompanhamento in loco de missão parlamentar e audiência pública externa: a critério do responsável pela ASCOM.
- Decisões de ordem administrativa (decorrentes, por exemplo, da Mesa Executiva, de membros da Mesa, da Procuradoria, da Controladoria, da Diretoria-Geral): quando de interesse público.
- Debates e decisões da CML, do Executivo Municipal, Órgãos da Administração Direta e Indireta, Tribunal de Contas, do Judiciário, Ministério Público: quando o assunto for de interesse público. Nesses casos, a cobertura deve privilegiar a repercussão do tema na CML.
- Assunto externo à CML que tenha relação com a atividade legislativa ou institucional: a cobertura deve privilegiar a repercussão do tema na CML.
- Assunto externo à CML que afeta a vida da população: a cobertura deve privilegiar a repercussão do tema na CML.
- Assunto interno à CML ou à Ascom: quando se justificar como ação institucional.

4. AÇÕES INSTITUCIONAIS

- A ASCOM não faz a cobertura de eventos em que a participação dos vereadores não tenha relação com a atividade desempenhada na Câmara Municipal de Londrina.
- Ainda que não façam parte da cobertura jornalística usual, flagrantes da movimentação na Casa e de momentos de negociação, além de manifestações em frente à CML, também podem fazer parte da cobertura fotográfica ou da produção de imagens pela Câmara Municipal de Londrina.
- Coberturas especiais e de assuntos que envolvem grande mobilização nacional, estadual ou regional, como eleições gerais e municipais, posse do Presidente da República, Governador e de Vereadores, devem ser planejadas com maior antecedência.

- Sugestões de pautas recebidas de gabinetes, parlamentares ou quaisquer outras fontes devem ser avaliadas a partir dos critérios definidos neste manual.
- A cobertura das atividades legislativas de forma remota (por meio da gravação de áudio, vídeo ou fotos) não deve ser adotada como regra. O recurso pode ser necessário em virtude de dificuldades para o deslocamento e da realização simultânea de atividades em diferentes comissões e no Plenário.
- O aproveitamento pelos veículos de material gerado por equipamentos portáteis de áudio e vídeo, como câmeras, gravadores, aparelhos celulares e tablets, deve ter como justificativa a busca de agilidade, autonomia e praticidade na captação e na veiculação da informação.
- Tais recursos multimídia podem ser usados para enriquecer ou complementar as informações. A inserção desse tipo de material, sempre que a qualidade seja compatível com as exigências técnicas de cada veículo, deve ser submetida à avaliação editorial.

5. CONDUITA PROFISSIONAL

- O relacionamento do profissional da ASCOM com os vereadores deve ser pautado pelo respeito que o cargo recomenda.
- O profissional da ASCOM não deve usar sua condição de parte do quadro funcional da CML, ter atribuições ou se envolver em atividades com o objetivo de obter vantagens para fins particulares, em desacordo com o decoro profissional. Suas crenças ou valores pessoais não podem influenciar o desempenho de suas atividades nem o produto final de seu trabalho.
- A identificação como profissional da ASCOM, como o crachá que garante livre acesso ao Plenário e a outras dependências da Casa, deve ser utilizada para facilitar o trabalho; é proibido o seu uso para fins particulares dentro e fora da CML.
- O profissional da ASCOM deve cuidar de sua apresentação pessoal e respeitar regras relativas ao traje adequado para o local de trabalho.
- Garantida a liberdade de expressão, é proibida a realização de campanhas político-partidárias no ambiente de trabalho.
- A participação como palestrante ou moderador em seminários, congressos ou eventos do tipo deve ser autorizada previamente pela chefia imediata quando se tratar de convite relacionado à atividade desempenhada na ASCOM e, principalmente, quando o convite for na condição de representante do setor ou da área em que trabalha.
- Qualquer tipo de manifestação pública relacionada à função exercida ou ao cargo desempenhado na CML, inclusive concessão em entrevista, deve ser autorizada pela chefia imediata.
- Em viagens a trabalho, o profissional deve manter conduta compatível com os princípios estabelecidos neste manual.
- Não são admitidas parcerias com empresas privadas para a elaboração de quaisquer produtos da ASCOM, ressalvados os casos em que haja formalização

por escrito.

- Devem ser informados ao público patrocínios, convênios e parcerias que envolvam a disponibilização de recursos humanos ou materiais e resultem em quaisquer produtos da ASCOM.
- O uso do e-mail institucional e da internet na CML deve estar de acordo com as normas da Casa.
- O uso de métodos clandestinos para a obtenção de informação (entre eles, câmeras ou microfones escondidos) não é permitido.

6. DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA ASCOM

- A ASCOM deve adotar estratégia de divulgação cruzada na divulgação de seus produtos e serviços.
- A ASCOM deve prever, na elaboração de suas planilhas de exibição ou na edição do material impresso ou eletrônico, espaço próprio para divulgação de seus produtos e serviços.
- A elaboração do material de divulgação dos produtos e serviços da ASCOM deve seguir, no que couber, o fluxo de produção integrada.
- O lançamento de novos produtos e serviços deve ser precedido de planejamento de comunicação integrada que contemple plano de divulgação.
- A transmissão das sessões plenárias, das reuniões de comissões e demais atividades legislativas — especialmente aquelas cujos temas tenham maior interesse público — deve merecer divulgação prévia, na forma de chamadas nos veículos da ASCOM.

7. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

- Na ASCOM, as rotinas de gestão da informação são responsabilidade de todos e devem ser tratadas como um sistema, e não como atribuição específica de um setor.
- Os produtos elaborados ou recebidos em função das atividades das áreas da ASCOM devem ser registrados em suporte (mídia) que possibilite o arquivamento e a recuperação futura. Esses produtos, independentemente do suporte, são considerados documentos públicos e, conseqüentemente, patrimônio público e devem ser gerenciados conforme o artigo 216, § 2º da Constituição Federal e a Lei 8.159/1991.
- A gestão de documentos na ASCOM deve garantir sua organicidade, por meio do uso do mesmo código de classificação.
- A gestão dos documentos deve incluir também o controle do que deve ser eliminado ou preservado. As áreas da ASCOM devem obedecer a prazos de arquivamento e destinação, que deve fazer parte de uma política de seleção e descarte. Os prazos devem ser propostos pela própria ASCOM, ser aprovados pela Comissão Permanente de Documentos da CML e constar da Tabela de Temporalidade de Documentos da CML.

- A ASCOM deve adotar um conjunto de metadados para identificar e recuperar qualquer produto, seja em ficha ou sistema eletrônico e para uso em descrição arquivística.
- Cabe ao responsável pelo trabalho fornecer informações para garantir o arquivamento e o acesso.
- Os produtos devem ser identificados desde o início do processo de trabalho, respeitando-se as particularidades de cada área.
- O fluxo de produção e os profissionais envolvidos devem ser identificados para garantir que as informações estejam contempladas no sistema de gestão arquivística.
- A gestão de documentos deve ser acompanhada por um grupo permanente com representantes de todas as áreas da ASCOM.
- A organização de arquivos em drives de rede comuns e intranet nos veículos e serviços da ASCOM deve refletir as funções desempenhadas pela unidade e considerar produtos e processos.

8. IDENTIDADE AUDIOVISUAL

- A identidade audiovisual dos produtos e serviços da ASCOM deve ser produzida, coordenada e aplicada em consonância com o Manual de Identidade da Câmara Municipal de Londrina.
- Os produtos e os serviços destinados ao público externo devem ter identidade audiovisual própria, mas com coesão entre as áreas da ASCOM para facilitar o reconhecimento da instituição e a assimilação dos conteúdos.
- As unidades administrativas não devem possuir identidade visual própria, conforme o previsto no Manual de Identidade da CML.
- Produtos e serviços que tenham objetivos semelhantes devem seguir o mesmo padrão de identidade audiovisual.
- A aprovação final da identidade de cada produto ou projeto deve ser feita em conjunto entre a área solicitante e a área de execução, considerando os objetivos da comunicação e as características técnicas da mídia.
- O desenvolvimento de uma identidade visual para os produtos da ASCOM deve respeitar o fluxo de produção integrada.
- A alteração da identidade audiovisual dos produtos e serviços da ASCOM deve ser precedida de planejamento que considere a necessidade e a viabilidade.
- Material contendo a identidade audiovisual de programas, projetos e serviços — finalizados ou em andamento — deve ser arquivado de forma sistematizada e acessível a todas as áreas da ASCOM.
- A criação de novos projetos ou produtos deve considerar, como ferramenta de pesquisa, o arquivo de identidades audiovisuais da ASCOM.

9. INTEGRAÇÃO

- As áreas da ASCOM devem atuar de forma integrada e sinérgica, visando

racionalizar os recursos e evitar o retrabalho.

- Para que tanto a cobertura jornalística quanto as ações institucionais possam refletir a integração, devem existir mecanismos que garantam a comunicação eficaz entre as diversas áreas, a orientação comum, o planejamento conjunto das atividades e a atuação complementar e suplementar.
- As ações que se caracterizem como de integração devem estar relacionadas em uma central virtual, que concentrará orientações e atuações conjuntas e compartilhadas, denominada Central de Pautas, Produções e Eventos.
- Na definição de responsabilidades por produtos ou serviços, sejam os que fazem parte da rotina, sejam os previstos em novos projetos, deve ser considerada a expertise de cada área da ASCOM. Nenhum produto ou serviço deve ser criado sem que a área da ASCOM com expertise no assunto possa se manifestar.
- O aproveitamento pelos veículos de material gerado por equipamentos portáteis de áudio e vídeo, como câmeras, gravadores, aparelhos celulares e tablets, deve ter como justificativa a busca de agilidade, autonomia e praticidade na captação e na veiculação da informação.
- Tais recursos multimídia podem ser usados para enriquecer ou complementar as informações. A inserção desse tipo de material, sempre que a qualidade seja compatível com as exigências técnicas de cada veículo, deve ser submetida à avaliação editorial.
- Não são adotadas formas de trabalho divergentes ou jornadas de trabalho discrepantes entre as áreas da ASCOM, ressalvados os casos em que seja necessário resguardar as especificidades da atividade ou função.
- A execução de trabalhos que envolvam mais de uma área da ASCOM deve respeitar o fluxo de produção integrada.
- A ASCOM incentiva, em seus veículos, a atuação de profissionais multimídia, caracterizados pela capacidade de atuar em diversos meios e produzir conteúdo em múltiplos formatos. Para isso, deve ser adotada forma de trabalho alinhada com as rotinas convencionais e adotado programa de capacitação.

10. MÍDIAS SOCIAIS

- De acordo com suas características específicas, as áreas da ASCOM devem participar de redes sociais na internet com o objetivo de ampliar o conhecimento da sociedade sobre o trabalho legislativo.
- A atuação das áreas da ASCOM nas redes sociais deve ser planejada de forma integrada.
- A atuação dos coordenadores e operadores das redes sociais deve seguir padrão definido no Guia de Atuação nas Redes Sociais e as determinações específicas para cada área da ASCOM.
- As redes sociais devem ser usadas para:
 - divulgar os programas e reportagens produzidos pelos veículos da ASCOM;
 - publicar a cobertura jornalística das atividades legislativas e institucionais

- da CML;
 - divulgar campanhas, programas e serviços institucionais da CML;
 - estimular a participação do cidadão ao abrir canais de diálogo com a sociedade;
 - promover a imagem da CML;
 - acompanhar a presença da CML e dos temas legislativos nas redes sociais.
- Antes de iniciar os trabalhos em qualquer rede social, cada setor deve planejar a estratégia de atuação. Devem ser estabelecidos os critérios para a efetivação da interatividade, como as formas de relacionamento com o interlocutor, os critérios para a frequência e o teor das respostas, o tratamento do conteúdo das mensagens e as rotinas de monitoramento.
 - Cada área da ASCOM deve definir estrategicamente em quais redes atuar.
 - Os coordenadores de perfis e os operadores de redes sociais devem manter-se vigilantes ao surgimento de novas plataformas a fim de garantir os domínios dos perfis das áreas e veículos da ASCOM, mesmo que os projetos de atuação ainda não estejam elaborados. É recomendável a criação de perfis para garantir os nomes de usuário, mesmo que não haja atuação naquela determinada rede.
 - Os perfis das diversas áreas buscarão a interatividade, seja reativamente, respondendo as mensagens direcionadas ao perfil, ou proativamente, por meio da identificação de menções à CML ou temas legislativos.
 - Cada área decidirá a medida de proatividade de acordo com as próprias características.
 - Antes de fazer qualquer abordagem, é preciso levar em conta o perfil da área da ASCOM à qual pertence o coordenador/operador e o perfil de quem fez o comentário.
 - Quando for identificada informação incorreta sobre a CML nas redes sociais, o perfil relacionado deve intervir, fornecendo informações oficiais e seguras sobre o assunto.
 - O compartilhamento de postagens de outros perfis é permitido e pode ser utilizado como estratégia de comunicação de acordo com o planejamento do perfil. O conteúdo a ser compartilhado deve relacionar-se ao conteúdo do perfil.
 - A ASCOM deve tornar claras as políticas de atuação na internet e nas redes sociais. Cada área deve manter documento que estabeleça a política de uso e publicá-lo nas páginas das redes sociais. A política de uso deve considerar as especificidades de cada área em consonância com as diretrizes gerais estabelecidas neste manual.
 - A resposta aos leitores deve ser, preferencialmente, na forma escolhida por quem enviou a mensagem, pública ou privada.
 - As áreas da ASCOM devem adotar banco único de respostas frequentes, atualizado constantemente, a fim de facilitar e uniformizar o trabalho, além de evitar erros.
 - Não há limitação máxima de publicações diárias, mas é recomendável que, nos perfis dos veículos jornalísticos, haja pelo menos uma publicação nos dias úteis,

mostrando que a conta está em atividade.

- O encerramento de conta ou perfil deve ser comunicado ao público com antecedência. Deve-se também oferecer formas alternativas de contato.
- Os coordenadores e os operadores de redes sociais devem receber treinamento e comprometer-se a cumprir e fazer cumprir as diretrizes definidas neste Manual de Comunicação da ASCOM, no Guia de Atuação nas Redes Sociais e no planejamento elaborado para o perfil em que exercer suas atividades.
- O planejamento do perfil deve prever os tipos de conteúdo a ser abordados ou evitados.
- No planejamento de perfis para campanhas, programas e projetos, deve constar cronograma de ação com a discriminação do conteúdo em cada fase.
- Para perfis com temas dinâmicos, como os meios de comunicação, é sugerida a organização de pauta diária a ser discutida entre coordenadores e operadores.
- Não é permitido publicar opiniões, juízos de valor, assuntos não relacionados ao perfil, ofensas e ameaças.
- O conteúdo a ser postado deve estar de acordo com este Manual de Comunicação da ASCOM, em especial com os princípios e as demais diretrizes.
- As redes sociais devem ser objeto de monitoração constante, embasada em métricas e análises quantitativas e qualitativas dos resultados e registrada em relatórios compartilhados entre as áreas.

11. PADRÃO DE QUALIDADE

- É objetivo permanente da ASCOM a busca da excelência de seus profissionais e de seus produtos.
- Para obter o padrão de qualidade considerado ideal, deve ser cumprido o que determina este Manual de Comunicação da ASCOM, com o estabelecimento de padrões, metas, indicadores de desempenho e rotinas de avaliação.
- A análise crítica das atividades desempenhadas e dos produtos oferecidos deve ser incentivada e sistematizada, de forma a permitir o aprendizado coletivo e o constante aprimoramento.
- O acompanhamento da devida aplicação do disposto neste manual e as atualizações necessárias cabem ao Comitê Técnico, especialmente criado para esse fim com representante de cada área da ASCOM, Procuradoria Jurídica e Diretoria Geral.

12. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

- Na ASCOM, a qualidade da informação (quaisquer que sejam os formatos e os conteúdos) deve se caracterizar pela clareza, correção e completude. Dados e fatos não podem ser criados nem distorcidos.
- Os veículos de comunicação devem prezar pela apuração rigorosa dos fatos.
- O profissional da ASCOM deve estar sempre atento à correção das informações recebidas. A preferência deve ser dada a fontes oficiais. Números e dados

devem ser checados e, na dúvida, deve-se consultar o Guia de Referências deste manual.

- Os textos jornalísticos devem:
 - conter informação objetiva, de modo que sejam dados os elementos necessários para que o cidadão faça a análise e forme sua opinião. As interpretações e juízo de valor ficar somente a cargo das opiniões dos entrevistados;
 - ser produzidos com agilidade e divulgados o mais rápido possível;
 - considerar uma divulgação isenta entre governo e oposição na Câmara Municipal.
- Os autores dos textos respondem pela adequação do material produzido às normas de redação e estilo e aos formatos previstos neste manual, antes de submetê-los à etapa obrigatória de avaliação ou revisão por outro profissional.
- Os eventuais erros, em material divulgado pela ASCOM, devem ser corrigidos assim que verificados. A errata deve ser produzida e divulgada conforme norma acessória.
- O trabalho das áreas da ASCOM deve primar pela imparcialidade e impessoalidade. Nenhum partido político, bloco parlamentar, liderança, vereador ou autoridade deve ter tratamento privilegiado.
- A clareza das informações é essencial. Os textos devem ser entendidos sem dificuldade pelo público em geral.
- Nos casos de repercussão de notícias na CML, deve-se evitar a especulação de dramas humanos. O foco, nesses casos, deve ser as decisões tomadas na CML para amenizar esse tipo de situação, e não o drama social em si.
- Os produtos da ASCOM não devem conter quaisquer informações que tenham conotação comercial, ressalvados os seguintes casos:
 - quando houver contratação formal com a CML;
 - quando a comercialização tiver cunho institucional, ou for feita pela própria Câmara Municipal;
 - quando a empresa for citada na atividade parlamentar, por exemplo, como partícipe de audiência pública ou na investigação de CEIs.
- *Press-releases* podem constituir fonte de informação importante para a cobertura, subsidiando a elaboração de matérias. Entretanto, não devem ser publicados na íntegra ou em formato original, ainda que preparados por setores da CML, ou mesmo por alguma área da ASCOM, a não ser que sejam identificados assim e citada a origem. Nos veículos da ASCOM, as informações provenientes dos *releases* devem, para publicação, ser ajustadas aos padrões deste manual.
- Material de arquivo deve ser claramente identificado como tal.
- A edição técnica tem o objetivo de favorecer a compreensão do cidadão. No entanto, não pode descaracterizar o conteúdo das declarações.
- As posições políticas do profissional da ASCOM não devem influenciar a apuração ou a redação das matérias. A edição não pode refletir disposição favorável ou contrária a qualquer tendência política.

- Na divulgação de pesquisa de opinião, devem sempre ser informados a fonte, o método, a abrangência, o público-alvo, o período e, quando houver, o solicitante.
- É compromisso da ASCOM adequar o conteúdo informativo aos vários públicos segmentados, leigos ou especializados, adotando formatos, linguagens e abordagens diferenciadas, inclusive no que se refere à acessibilidade, visando à eficácia da comunicação.
- Todo material da ASCOM deve respeitar as normas gramaticais vigentes da língua portuguesa.

13. RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

- A ASCOM deve estabelecer formas de contato com o público e divulgá-las nas ferramentas de que dispõe.
- É compromisso das áreas da ASCOM atender as demandas de qualquer um dos públicos da Câmara Municipal, com rapidez, clareza e cordialidade.
- As solicitações que não puderem ser respondidas devem receber comunicado oficial da área esclarecendo explicitamente ao interessado as razões do impedimento, fazendo constar forma opcional para que o usuário possa buscar a solução do pedido.
- Manifestações ofensivas, contendo palavras de baixo calão, não devem ser respondidas.
- Comentários ou manifestações contendo ameaças devem ser imediatamente direcionados para a Corregedoria da CML, Diretoria Geral e Presidência da Câmara Municipal para as medidas administrativas cabíveis.
- As manifestações recebidas e as respectivas respostas devem ser arquivadas para eventuais consultas ou comprovação do serviço prestado.
- É compromisso da ASCOM atender o cidadão prioritariamente pela ferramenta de comunicação por ele escolhida.
- Os públicos devem receber a mesma atenção no atendimento. Nenhum segmento deve ser privilegiado em detrimento dos demais.
- A ASCOM deve priorizar a resposta de casos de contestação ou de pedidos de correção de informações divulgadas de forma equivocada.
- A ASCOM deve pautar-se pela busca da unicidade do discurso. O cidadão deve receber o mesmo conteúdo informativo, ainda que em formatos e por meios diversos, independentemente da área com a qual entrou em contato.
- A ASCOM deve aprimorar permanentemente os mecanismos de interação com a sociedade, mantendo espaços que permitam a participação direta do cidadão, seja individualmente ou em grupos organizados.
- Demandas de órgãos de imprensa devem ser encaminhadas para a assessoria de imprensa da ASCOM.
- A interação com o público deve ter por princípio a ação integrada de todas as áreas da ASCOM, seja para produção de conteúdos, adoção de ferramentas de divulgação ou oferta de produtos e serviços. A orientação para essa ação integrada deve constar na Central de Pautas, Produções e Eventos.

14. RESPONSABILIDADE SOCIAL

- A ASCOM deve racionalizar o uso de recursos materiais e humanos para buscar, permanentemente, a eficiência, a eficácia e a efetividade.
- A forma de trabalho da ASCOM e seus produtos devem ter como princípio o mínimo impacto ao meio ambiente.
- Os produtos e serviços da ASCOM devem ter caráter laico.
- A capacitação e o treinamento dos profissionais da ASCOM devem ser incentivados.
- Devem ser mantidos canais para receber sugestões dos profissionais da ASCOM que visem à melhoria das rotinas e do ambiente de trabalho.
- A ASCOM não fará contratos e parcerias a ela relacionados que atendam interesses particulares, que causem prejuízo à administração pública e que desrespeitem os direitos ou comprometam as condições de trabalho dos funcionários terceirizados.
- O uso da estrutura da ASCOM, como recursos humanos, equipamentos e instalações, deve estar em conformidade com os objetivos a que se destina.
- É na divulgação de conteúdos relacionados à atividade legislativa que devem ser alocados prioritariamente os recursos materiais e humanos disponíveis.
- A ASCOM deve promover e incentivar parcerias com outros sistemas de comunicação legislativa, em especial o da Assembleia Legislativa do Estado do PR e outras Câmaras Municipais, com o objetivo de racionalizar o uso de recursos e possibilitar a troca de experiências.
- A ASCOM deve definir claramente orientações para a atuação durante cada período eleitoral, estabelecendo como a legislação vigente deve ser adotada na prática.
- As áreas da ASCOM devem elaborar e divulgar periodicamente relatórios de produtividade que detalhem, de forma quantitativa e qualitativa, suas atividades.
- Questões relacionadas a direitos autorais devem constar em guia de orientação próprio.
- O conteúdo elaborado, veiculado e distribuído pela ASCOM deve ser produzido preferencialmente pela força de trabalho própria.
- Na elaboração dos produtos, a ASCOM deve ter como meta atingir os diversos tipos de público, considerados os objetivos de comunicação. Para isso, deve adotar mecanismos que garantam a acessibilidade ao conteúdo, às instalações físicas e aos eventos produzidos.
- As áreas da ASCOM não divulgam fotos, imagens, ilustrações ou áudios que exponham ao ridículo pessoa ou instituição, explorem defeito físico ou distorçam características pessoais.