

Plano de comunicação

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

Gladson de Lima Cameli
GOVERNADOR DO ESTADO ACRE

Mailza Assis da Silva
VICE-GOVERNADORA DO ESTADO ACRE

Mayara Cristine Bandeira de Lima
CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Raryka Souza Lima

COLABORAÇÃO
Mayara Cristine Bandeira de Lima

REVISÃO TÉCNICA
Daniel Araújo Portela
Emanuelle Modesto Mendes

PROJETO GRÁFICO
Raryka Souza Lima

Rio Branco, Acre, 22 de maio de 2025

Plano de comunicação

DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
3. ASCOM.....	7
4. OBJETIVOS.....	8
5. PLANO DE AÇÃO.....	9
6. METAS.....	10
7. PÚBLICO-ALVO	13
8. DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO GRÁFICO E DESENVOLVIMENTO DE CAMPANHAS PARA MÍDIAS INTERNA E EXTERNA.....	15
9. DIRETRIZES PARA PERFIS OFICIAIS DA CGE EM PLATAFORMAS DE MÍDIA SOCIAL E SITE.....	18
10. PROPOSTAS DE CAMPANHAS E AÇÕES INTERNAS E EXTERNAS DE MARKETING E ENDOMARKETING..	28
11. PROTOCOLO PARA SOLICITAÇÃO DE DEMANDAS DA COMUNICAÇÃO DA CGE.....	34
12. DIAGNÓSTICO E NECESSIDADES DE TRABALHO.....	39
13. AVALIAÇÃO DAS AÇÕES.....	41

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado tem como objetivo a promoção, execução e coordenação das atividades de controle, correição administrativa, ouvidoria, auditoria, transparência e integridade nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, atuando como Órgão Central do Sistema de Controle Interno. A nova gestão, iniciada em maio de 2023, assumiu o desafiador compromisso de tornar a CGE uma instituição de destaque em controle interno no Estado. Para alcançar esse objetivo, foi fundamental reestruturar e reformular processos, além de implementar - em todas as áreas - novas metodologias de trabalho mais eficientes.

Em setembro de 2023, a CGE publicou, no Diário Oficial do Estado n.º 1.361.413, a Portaria n.º 105, que apresenta o novo regimento interno. Essa atualização trouxe diversas inovações e alterações, como mudanças nas siglas das unidades, criação de novos departamentos, núcleos e divisões, bem como a definição das atribuições da Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Para orientar e estabelecer um sistema de comunicação eficaz, estratégico e eficiente, capaz de comunicar de forma clara e transparente as ações e resultados da CGE para a sociedade, torna-se essencial a implantação e definição de ações para a construção da política de comunicação por meio de um plano estratégico.

Este plano de comunicação visa consolidar e aprimorar a forma como a CGE-AC comunica suas ações e resultados, com o propósito de fortalecer sua imagem institucional, engajar os públicos estratégicos, contribuir para a ampliação da transparência e da confiança pública, bem como auxiliar na criação de um ambiente de trabalho coeso, alinhado com a missão, visão e valores da instituição.



Missão

“Coordenar as atividades de controle interno, zelando pela qualidade e regularidade da aplicação dos recursos públicos, para satisfação do interesse social”.

Visão

“Atuar como Órgão de excelência no Controle Interno das contas públicas, indispensável à eficiência na gestão”.



Valores

Credibilidade, Eficiência, Ética, Impessoalidade, Legalidade e Transparência

A Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Controladoria-Geral do Estado (CGE) foi formalmente instituída em setembro de 2023, com a publicação da Portaria n.º 105 no Diário Oficial do Estado n.º 1.361.413, que apresentou o novo regimento interno.

Art. 12. À Assessoria de Comunicação compete:

- I - divulgar eventos internos e externos da Controladoria-Geral do Estado;*
- II - coordenar a relação da Controladoria-Geral do Estado com instituições públicas no âmbito da comunicação institucional;*
- III - coordenar, executar e assessorar a Controladoria-Geral do Estado na gestão de conteúdo das redes sociais, do site institucional e de outros meios de comunicação;*
- IV - elaborar material jornalístico, design gráfico e publicitário de baixa complexidade relacionado à Controladoria-Geral do Estado; e*
- V - realizar outras atividades correlatas.*

Vinculada diretamente ao Gabinete, a ASCOM responde à Controladora-Geral e, no que tange à comunicação governamental, à Secretaria de Comunicação do Estado do Acre (Secom). Atua como um elo fundamental entre a instituição, a equipe interna e a sociedade, sendo responsável por organizar, criar, coordenar, direcionar e alinhar as informações e ações que fortalecem a comunicação institucional da CGE, garantindo que suas ações sejam compreendidas pelo público alvo, desempenhando um papel estratégico na construção e manutenção de uma imagem institucional sólida e positiva, sempre alinhada à missão, visão, valores e metas institucionais.

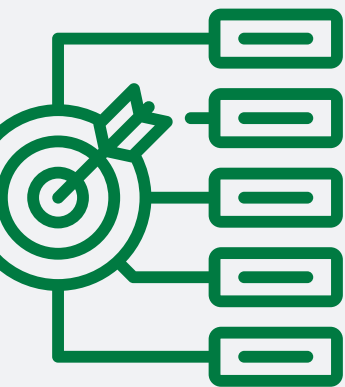
No cumprimento de suas funções, a ASCOM enfrenta o desafio de se adaptar continuamente às mudanças tecnológicas e às novas plataformas de comunicação. Essa evolução inclui a gestão de redes sociais, a produção de conteúdos multimídia e a manutenção de canais de comunicação interna que promovam o alinhamento e a troca de informações entre os colaboradores.

As responsabilidades compreendem as seguintes áreas da comunicação:

- Jornalismo: relacionamento com a imprensa, criação de conteúdo e alinhamento com a comunicação governamental;
- Publicidade: desenvolvimento de campanhas e conteúdo gráfico para mídias interna e externa, promovendo a marca da CGE e do Governo;
- Comunicação interna e eventos.

OBJETIVOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

OBJETIVO GERAL



Desenvolver uma estratégia de comunicação integrada, eficaz e inovadora, que reforce a transparência, engaje os públicos internos e externos, fortalecendo a imagem da instituição, ampliando o conhecimento da sociedade sobre as ações da CGE, posicionando a CGE como referência em integridade e eficiência administrativa, promovendo ações que evidenciem seu compromisso com a transparência pública, priorizando a criação de conteúdos acessíveis e de impacto, focando na modernização dos canais de comunicação e o alinhamento das ações com as metas organizacionais, contribuindo para a confiança na administração pública.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Para atingir o objetivo geral, são definidos objetivos específicos, incluindo a identificação de metas e do público-alvo da comunicação, além da criação de diretrizes para padronização institucional, produção de conteúdo, campanhas, ações de marketing e endomarketing. Essas ações visam garantir a uniformidade da identidade institucional, otimizar a produção de materiais e fortalecer o alinhamento das estratégias comunicacionais com os objetivos organizacionais.

PLANO DE AÇÃO

O plano de ação para a implementação deste plano de comunicação será dividido em três fases:

FASE 1

Diagnóstico e planejamento (6 meses)

- Realizar um diagnóstico da situação atual da comunicação da CGE-AC;
- Análise de situação dos processos e metodologia de trabalho;
- Levantamento de materiais e ferramentas disponíveis;
- Avaliação do nível de maturidade da comunicação interna e externa;
- Análise dos canais de comunicação e fluxo de trabalho;
- Definir os objetivos, metas e público-alvo da comunicação;
- Criar diretrizes para a produção de conteúdo;
- Selecionar a nova plataforma para o *site* da CGE-AC.

FASE 2

Implementação (24 meses)

- Atualizar o *layout* do *site* da CGE-AC e migrá-lo para a nova plataforma;
- Padronização da comunicação institucional;
- Desenvolvimento de Conteúdo e campanhas;

FASE 3

Monitoramento e avaliação (contínuo)

- Monitorar os resultados das ações de comunicação;
- Avaliar o alcance e o impacto das campanhas de comunicação;
- Realizar ajustes no plano de comunicação de acordo com os resultados das avaliações.

METAS



ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL

- Realizar uma avaliação do nível de maturidade da comunicação interna e externa;
- Revisar o manual de marca do governo do estado do Acre para garantir conformidade com as diretrizes de comunicação;
- Análise de situação dos processos e metodologia de trabalho;
- Levantamento de materiais e ferramentas disponíveis;
- Análise dos canais de comunicação.



DEFINIÇÃO DE PÚBLICO-ALVO

- Identificar e segmentar os principais públicos-alvo da CGE, incluindo cidadãos, servidores públicos, órgãos governamentais e mídia.



PADRONIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

- Padronizar os materiais gráficos e impressos com base no manual de marca do governo do estado do Acre;
- Disponibilizar manual de marca do governo e material gráfico oficial para servidores para aplicação consistente da identidade visual em todas as peças de comunicação;
- Definir diretrizes para a produção de conteúdo, incluindo linguagem, tom, imagens e design;
- Documentar e organizar o arquivo histórico (fotográfico e jornalístico) da instituição;
- Oferecer suporte e orientação aos colaboradores na criação de peças de comunicação de acordo com as normas do guia de estilo editorial;
- Manter articulação e o alinhamento com a comunicação governamental, principalmente por meio da Secretaria de Comunicação e grupo de chefias da Comunicação Setorial dos demais órgãos e entidades estaduais, visando divulgar ações e construir pautas positivas, sobretudo aquelas relacionadas às atividades da CGE.



DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDO E CAMPANHAS

- Criar diretrizes para garantir que todo o conteúdo produzido esteja alinhado com os valores e objetivos da instituição, bem como com o manual de marca do governo do estado do Acre;
- Propor campanhas e ações internas e externas de *marketing* e *endomarketing*;
- Criar um calendário editorial para produção de conteúdo.



REDES SOCIAIS

- Revisar e manter perfis ativos nas principais redes sociais para ampliar o relacionamento com diferentes públicos e expandir a divulgação da CGE;
- Estabelecer diretrizes dos perfis oficiais da CGE em plataformas de mídia social relevantes, como Instagram;
- Desenvolver uma estratégia de mídia social para aumentar o engajamento, promover a transparência e responder às dúvidas e interesses do público;
- Usar linguagem adequada, monitorar questionamentos e comentários;
- Produzir conteúdo relevante para aumentar o conhecimento e o contato da sociedade com o órgão e divulgar as ações e os projetos em andamento.



ATUALIZAÇÃO DO SITE

- Executar uma análise do *site* atual da CGE, identificando possíveis melhorias no *design*, navegação e funcionalidades;
- Estabelecer orientações para o conteúdo e informações fornecidas no *site*;
- Atualizar o *layout* do *site* da CGE-AC, tornando-o mais responsivo e acessível;
- Migrar o *site* para uma nova plataforma, com recursos mais avançados e maior flexibilidade.



AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E CAPACITAÇÃO

- Propor aquisição de equipamentos e ferramentas para criação de conteúdo e realização dos trabalhos da comunicação;
- Propor capacitação e treinamento contínuo para trabalhos de assessoria, utilização de ferramentas e plataformas de comunicação.



AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

- Realizar avaliações regulares para monitorar o progresso, identificar áreas de melhoria e fazer ajustes conforme necessário.

PÚBLICO-ALVO

A Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE/AC) relaciona-se com diversos públicos que desempenham papéis distintos no âmbito da gestão pública. A compreensão das expectativas e necessidades de cada segmento é essencial para a eficácia das ações de comunicação.

Os públicos identificados para este Plano de Comunicação foram agrupados conforme suas características e influência:



Servidores da CGE (Comunicação interna)

- Equipes administrativas e técnicas envolvidas em auditoria, controle interno, ouvidoria e governança.
- Lideranças e gestores responsáveis pela coordenação das ações estratégicas da CGE.
- Estagiários e colaboradores temporários, visando sua integração aos valores e objetivos institucionais.

CARACTERÍSTICAS

Responsáveis por implementar e operacionalizar os processos. Devem ser informados e sensibilizados sobre a importância do alinhamento estratégico e a conformidade com as diretrizes institucionais com o intuito de desenvolver um clima organizacional positivo e colaborativo.



Órgãos e Entidades do Governo do Estado (Comunicação Institucional)

- Órgãos e entidades governamentais que colaboram com a CGE em projetos e ações;
- Gestores públicos, que interagem diretamente com as iniciativas de controle interno e auditoria.
- Parlamentares, interessados na eficiência e transparência da gestão.
- Instituições parceiras que cooperam com a CGE.

CARACTERÍSTICAS

Responsáveis por implementar e operacionalizar os processos. Devem ser informados e sensibilizados sobre a importância do alinhamento estratégico e a conformidade com as diretrizes institucionais com o intuito de desenvolver um clima organizacional positivo e colaborativo.



Sociedade Civil e Cidadãos (Comunicação Externa)

- Sociedade em geral;
- Organizações da sociedade civil;
- Jornalistas e veículos de comunicação;
- Acadêmicos e pesquisadores: Estudantes, professores e especialistas que utilizam dados da CGE para estudos e análises.

CARACTERÍSTICAS

Público beneficiário das ações de controle, transparência e combate à corrupção, e com capacidade de influenciar a percepção pública sobre a CGE. Devem ser impactados com informações claras sobre os resultados alcançados, promovendo a confiança na atuação da CGE.

As ações de comunicação da CGE devem ser desenvolvidas nos seguintes eixos:



- **Comunicação interna:** para informar e envolver os servidores da CGE nas ações da instituição;



- **Comunicação externa:** para informar o público externo sobre as ações de controle da CGE e promover a participação da sociedade no controle social da gestão público;



- **Comunicação institucional:** para fortalecer a imagem institucional da CGE.

DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO GRÁFICO E DESENVOLVIMENTO DE CAMPANHAS PARA MÍDIAS INTERNA E EXTERNA

Com o propósito de promover uma comunicação eficiente e integrada, as diretrizes têm como objetivo estruturar e qualificar a comunicação da CGE, estabelecendo padrões claros para a produção de conteúdo, assegurando coesão na identidade visual e textual, além de garantir que as mensagens sejam acessíveis e alinhadas ao perfil do público alvo, ao posicionamento e objetivos institucionais.

LINGUAGEM

Refere-se às palavras e expressões utilizadas na comunicação. A linguagem define como as mensagens são estruturadas, garantindo que sejam claras, objetivas e compreensíveis para o público. Na CGE, a linguagem deve traduzir conteúdos técnicos em termos acessíveis, promovendo inclusão e acessibilidade, sem perder a precisão necessária em temas administrativos e institucionais, respeitando o contexto e os níveis de entendimento.

- **Clareza e Objetividade:** A linguagem deve ser clara, concisa e objetiva, evitando termos excessivamente técnicos.
- **Formalidade Adequada:** Manter um tom formal, respeitoso e profissional, condizente com a seriedade da instituição e suas funções de controle e auditoria. Evitar gírias, expressões informais ou ambíguas.
- **Inclusão e Acessibilidade:** Utilizar linguagem inclusiva, evitando expressões discriminatórias ou que excluam determinados grupos. Considerar a acessibilidade para pessoas com deficiência, como audiodescrição em vídeos e legendas.
- **Transparência e Credibilidade:** A linguagem deve transmitir transparência e credibilidade, utilizando dados e informações verificáveis. Citar as fontes de informação sempre que necessário.
- **Português Correto:** Observar rigorosamente as normas gramaticais e ortográficas da língua portuguesa. Revisar os textos antes da publicação.
- **Linguagem Simples (Decreto n.º 11.671/2025):** A CGE deve adotar linguagem simples como regra em comunicações internas e externas, conforme diretrizes do Guia de Linguagem Simples do Estado do Acre.

É o estilo ou a atitude que a comunicação transmite. O tom complementa a linguagem e é ajustado de acordo com o público-alvo e o contexto. Por exemplo, o tom da CGE pode variar entre formal para documentos oficiais, acolhedor para a comunicação interna e informativo e engajador para redes sociais e campanhas públicas.

- **Institucional e Profissional:** O tom deve ser sempre institucional, transmitindo profissionalismo, seriedade e confiabilidade. Evitar tons excessivamente informais ou promocionais.
- **Educativo e Informativo:** Priorizar um tom educativo e informativo, explicando de forma clara e didática as ações da CGE e sua importância para a sociedade.
- **Objetivo e Conciso:** Ser objetivo e conciso na comunicação, evitando rodeios ou informações desnecessárias. Ir direto ao ponto, transmitindo a mensagem de forma clara e eficiente.
- **Acessível e Empático:** Adotar um tom acessível e empático, buscando se conectar com o público e demonstrar a importância do trabalho da CGE para o bem-estar da sociedade.
- **Neutro e Imparcial:** Manter um tom neutro e imparcial, evitando manifestações políticas ou ideológicas. Focar nos dados e fatos, apresentando as informações de forma objetiva.

IMAGENS

São os elementos visuais usados para apoiar a comunicação, incluindo fotografias, ilustrações e infográficos. As imagens devem reforçar as mensagens transmitidas, sendo consistentes com a identidade visual da CGE e refletindo diversidade, transparência e profissionalismo. Além disso, é importante garantir qualidade técnica e acessibilidade visual.

- **Qualidade e Profissionalismo:**
Utilizar imagens de alta qualidade, com boa resolução e enquadramento adequado. Priorizar fotos e vídeos profissionais, evitando imagens amadoras ou de baixa qualidade.
- **Relevância e Contexto:** As imagens devem ser relevantes para o conteúdo e contextualizadas com a mensagem que se deseja transmitir. Evitar o uso de imagens genéricas ou sem relação com o tema.
- **Diversidade e Inclusão:** As imagens devem representar a diversidade da sociedade acreana, incluindo diferentes etnias, gêneros, idades e regiões. Promover a inclusão e o respeito à diversidade.
- **Identidade Visual:** As imagens devem seguir a identidade visual da CGE e do Governo do Estado do Acre, utilizando as cores, *logotipos* e *tipografias* definidas nos manuais de marca.
- **Direitos Autorais:** Respeitar os direitos autorais das imagens, utilizando apenas imagens com licença de uso ou de domínio público. Dar crédito aos autores das imagens sempre que necessário.

É a forma como as informações e elementos visuais são organizados e apresentados. O *design* envolve a aplicação da identidade visual da CGE (cores, fontes e logotipos), além de criar *layouts* que sejam funcionais, limpos e atrativos, que reflitam a identidade do Acre, seguindo o manual de marca do governo, bem como as diretrizes institucionais da CGE. Um *design* bem planejado facilita a compreensão da mensagem, garantindo harmonia entre texto e imagens, promovendo a modernidade na comunicação institucional.

- **Consistência Visual:** Manter a consistência visual em todos os materiais de comunicação, utilizando um padrão de cores, tipografias, logotipos e elementos gráficos. Utilizar cores institucionais para reforçar a associação com o Governo do Estado do Acre.
- **Acessibilidade Visual:** Considerar a acessibilidade visual, utilizando contrastes adequados entre as cores, tamanhos de fonte legíveis e espaçamento entre linhas.
- **Hierarquia da Informação:** Organizar a informação de forma clara e hierárquica, utilizando títulos, subtítulos, marcadores e outros recursos visuais para facilitar a leitura e a compreensão.
- **Layout Limpo e Organizado:** Priorizar um *layout* limpo e organizado, evitando o excesso de informações ou elementos gráficos. Facilitar a leitura e a navegação.
- **Adaptação para Diferentes Plataformas:** Adaptar o *design* para diferentes plataformas e dispositivos, garantindo a visualização correta em computadores, *smartphones* e *tablets*.
- **Tipografias e Fontes:** Priorizar fontes que expressem clareza, objetividade e profissionalismo, refletindo a visão de posicionar a CGE como referência em integridade e eficiência. Evitar fontes decorativas ou manuscritas em materiais oficiais. Garantir tamanhos de fonte legíveis para diferentes meios (impressos e digitais).



DIRETRIZES PARA PERFIS OFICIAIS DA CGE EM PLATAFORMAS DE MÍDIA SOCIAL E SITE



INSTAGRAM

A presença da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE) nas redes sociais, como o Instagram, é fundamental para promover a transparência pública, fomentar o engajamento social e fortalecer a imagem institucional. Para garantir que essa atuação seja consistente, eficaz e alinhada aos valores da instituição, foram criadas diretrizes que orientam o uso e a gestão dos perfis oficiais, refletindo os princípios e objetivos da CGE, consolidando sua reputação como referência em controle e transparência.

Além disso, as orientações da Secretaria de Comunicação do Estado (Secom) devem ser seguidas para assegurar a unificação e padronização da comunicação institucional do Governo do Acre. Isso inclui, mas não se limita, ao uso correto de logomarcas, identidade visual e critérios para produção de conteúdo, conforme detalhado no Ofício-Circular n.º 20/2024/SECOM.

Identidade Visual

- Utilizar o logotipo oficial da CGE como foto de perfil.
- Adotar cores institucionais em todas as publicações.
- Seguir um padrão visual com *templates* definidos.

Linguagem e Tom

- **Linguagem:** Clara, acessível e inclusiva.
- **Tom:** Profissional, educativo e engajador, transmitindo confiança e comprometimento com transparência e integridade.

FEED

Visibilidade permanente de conteúdos relevantes, educativos e institucionais, que fortaleçam a imagem da CGE e promovam engajamento.

- **Frequência:** 3 a 5 *posts* por semana.
- **Horários:** Manhã e início da noite.
- **Tipos de Conteúdo:**

Informativo: Giro de notícias CGE, resultados de auditorias, iniciativas de integridade e ações da CGE. Comunicados institucionais importantes, como eventos e campanhas.

Educativo: Explicação de conceitos como controle social e ética na administração pública. Dicas e orientações para o uso do Portal da Transparência, canais de atendimento e etc.

Reconhecimento: Destaque para servidores, projetos ou parcerias de sucesso. Depoimentos ou histórias reais relacionadas ao impacto das ações da CGE.

Planejamento mensal por meio de um calendário editorial.

STORIES

Oferecer conteúdos rápidos, interativos e em tempo real para engajar os seguidores e promover ações institucionais de maneira dinâmica.

- **Frequência:** 3 a 5 *posts* por semana.
- **Horários:** Manhã e início da noite.
- **Tipos de Conteúdo:**

Atualizações Rápidas: Divulgação de eventos institucionais e agendas, notícias, transmissões *on-line*, informações e lembretes sobre prazos ou campanhas. *Reposts* do Governo e pastas importantes para sociedade (ex. *posts* sobre os períodos de cheia, seca, saúde, pagamentos etc.).

Interatividade: Enquetes e caixas de perguntas sobre temas institucionais. Chamadas para *lives* ou *workshops* com contagem regressiva.

Bastidores: Dia a dia da CGE, como reuniões importantes ou eventos internos. Destaques de ações em campo, como auditorias ou ações de ouvidoria.

Estratégias de Crescimento

- **Parcerias:** Colaborar com órgãos governamentais e instituições parceiras.
- **Campanhas:** Ampliar o alcance de campanhas estratégicas.
- **Hashtags:** Criar *hashtags* institucionais e relevantes.
- **Stories e Reels:** Usar recursos interativos e produzir vídeos curtos e educativos.

Alinhamento com a Comunicação Governamental

- Integrar ações com a Secretaria de Comunicação do Estado.
- Participar de campanhas conjuntas com outros órgãos estaduais para reforçar a unidade institucional.
- Repostar conteúdos de interesse público do perfil oficial do governo do estado @governo.acre.

WHATSAPP

O grupo de *WhatsApp* da CGE foi criado com o objetivo de fortalecer a comunicação institucional, garantindo que informações relevantes sejam transmitidas de maneira ágil e organizada. Este canal destina-se - exclusivamente - à divulgação de ações institucionais, informes, avisos, comunicados oficiais e o compartilhamento de conteúdos do Governo do Estado de utilidade pública e interesse institucional.

Finalidade do Grupo

O grupo é exclusivamente informativo, para divulgar ações, campanhas, eventos e informações institucionais. Permite reposts de conteúdos oficiais do Governo do Estado alinhados aos objetivos institucionais.



Público-Alvo

Servidores ativos da CGE/AC.



Responsável pela Moderação

A moderação será feita pela ASCOM ou servidor designado pela Controladora-Geral, responsável por aprovar postagens e assegurar o cumprimento das diretrizes.



Conteúdo Permitido

Ações institucionais, campanhas internas, eventos da CGE/AC, comunicados oficiais e informações de utilidade pública alinhadas aos objetivos do Governo do Estado.



Conteúdo Proibido

Mensagens pessoais, correntes, conteúdos políticos partidários, comerciais, religiosos, opinativos ou que não estejam relacionados às atividades da CGE/AC.



Horários para Postagem

Postagens devem ser realizadas em horário comercial (8h às 18h), exceto em casos de urgência ou comunicados importantes previamente autorizados.



Linguagem e Tom

As mensagens devem ser claras, objetivas e respeitosas, utilizando linguagem formal e apropriada para o ambiente institucional.



Periodicidade das Postagens

As postagens devem ser planejadas para evitar excesso de mensagens, mantendo o foco em informações relevantes e essenciais.



Atualização de Informações

A moderação deve garantir que as informações postadas sejam atualizadas e verídicas, evitando a propagação de conteúdos desatualizados ou incorretos.



Sanções por Descumprimento

Usuários que desrespeitarem as diretrizes serão notificados.



SITE

As diretrizes a seguir têm como objetivo orientar o desenvolvimento e a manutenção do *site* institucional da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE/AC), alinhando-o à missão e aos valores da instituição.

A confiança e credibilidade são essenciais para fortalecer a imagem institucional da CGE/AC. Dessa forma, o site deve ser uma vitrine das ações realizadas, proporcionando aos cidadãos uma visão clara das iniciativas da Controladoria, seus resultados e impactos na governança pública, consolidando sua atuação como um órgão que zela pela transparência e pelo uso responsável dos recursos públicos.

O *site* deverá estar em conformidade com o Guia de Transparência Ativa da CGE/AC, a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com o Decreto n.º 7.977, de 10 de julho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos a serem seguidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, a fim de garantir o direito ao acesso à informação e aprimorar a cultura da transparência.

O *design* do *site* deverá seguir o manual de marca do Governo do Estado do Acre, garantindo consistência na comunicação visual e alinhamento com a identidade institucional. Essas diretrizes visam assegurar um site eficiente, transparente, inclusivo e alinhado aos valores da CGE/AC, garantindo que as informações sejam sempre atualizadas e acessíveis, em conformidade com a legislação vigente e as normas de transparência estabelecidas.

Categoria	Diretrizes
Objetivos de Comunicação do Site	- Transparência: Acesso fácil a informações sobre fiscalização, auditorias e gestão pública. - Confiança e Credibilidade: Visibilidade das ações da CGE/AC. - Acessibilidade e Usabilidade: Navegação intuitiva e inclusiva. - Interatividade e Participação Cidadã: Incentivo à interação e uso de serviços. - Educação e Capacitação: Oferecimento de recursos educativos sobre controle e governança.
Estrutura do Site	Em conformidade com as diretrizes do Guia de Transparência Ativa da CGE/AC.
Padrões de Design e Usabilidade	- Layout Responsivo: Adaptável para diversos dispositivos. - Acessibilidade: Cores, fontes e navegação inclusiva, com leitores de tela. - Busca Avançada: Ferramenta eficiente para encontrar documentos e informações. - Navegação Intuitiva: Menus e categorias bem definidas. - Desempenho: Carregamento rápido e otimização para fluidez.
Conteúdo e Atualizações	- Conteúdo Claro e Objetivo: Informações simples e acessíveis. - Atualizações Constantes: Publicação regular de relatórios e ações. - Links Externos e Parcerias: <i>Links</i> para outras instituições complementares. - Em conformidade com as diretrizes do Guia de Transparência Ativa da CGE/AC.
Estratégias de Comunicação Digital	- SEO (Otimização para Motores de Busca): Melhorar a visibilidade nos motores de busca. - Redes Sociais Integradas: Compartilhamento de conteúdos e relatórios nas redes sociais. - E-mail Marketing: Envio de boletins e atualizações.

Categoria	Diretrizes
Monitoramento e Avaliação	- Análise de Desempenho: Uso de ferramentas como <i>Google Analytics</i> para monitorar tráfego e comportamento. - Feedback dos Usuários: Pesquisas de satisfação e enquetes. - Avaliação de Acessibilidade: Auditorias periódicas de acessibilidade.
Aspectos de Segurança	- Proteção de Dados: Conformidade com a LGPD para proteção de dados pessoais. - Certificado SSL: Garantia de segurança nas comunicações do <i>site</i>.
Transparência Ativa	Em conformidade com as diretrizes do Guia de Transparência Ativa da CGE/AC.
Conformidade Legal	- Respeitar os requisitos da LAI e da Instrução Normativa CGE n.º 001/2023. - Garantir proteção, tratamento e autenticidade das informações, preservando restrições de acesso quando necessário.
Acessibilidade	- Assegurar acessibilidade a todos, incluindo pessoas com deficiência, conforme diretrizes de acessibilidade da web. - Proporcionar navegação intuitiva e eficiente em diferentes dispositivos e plataformas. Em conformidade com as diretrizes do Guia de Transparência Ativa da CGE/AC.
Interatividade e Participação Cidadã	- Oferecer canais para denúncias, sugestões e solicitações de informações. - Disponibilizar ferramentas de pesquisa que facilitem o acesso a dados e serviços.

Categoria	Diretrizes
Portal de Transparência	- <i>Link</i> direto para o portal do Governo do Estado do Acre. - Dados detalhados sobre programas, ações, relatórios e instrumentos de planejamento, como o Plano Plurianual (PPA) e a Lei Orçamentária Anual (LOA).
Ouvidoria-Geral	Aba no site com as informações descritas no plano de comunicação da Ouvidoria-Geral.
Programas e Ações	- Informações sobre iniciativas executadas pela CGE/AC. - Publicação de relatórios e resultados das atividades realizadas.
Dados em Formato Aberto	- Possibilitar o <i>download</i> de dados em formatos abertos, legíveis por máquinas, promovendo a reutilização da informação.
Identidade Visual	- Seguir o manual de marca do Governo do Estado do Acre e orientações da Secom. - Garantir o uso correto de logomarcas e identidade visual padronizada. - Definir critérios para produção de conteúdo.

DIRETRIZES PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO JORNALÍSTICO DIRECIONADAS PARA SITES

As diretrizes para a produção de conteúdo jornalístico são essenciais para garantir que as informações divulgadas sejam claras, precisas e acessíveis. Elas orientam todo o processo de produção, reduzindo o risco de interpretações equivocadas, informações contraditórias ou mensagens inconsistentes, que poderiam comprometer a imagem da instituição. As orientações tem como objetivo assegurar a consistência do conteúdo, tanto em termos de linguagem e tom quanto de formato e apresentação. Isso contribui para construir uma imagem institucional coesa, onde todos os materiais reflitam o compromisso da CGE/AC com a ética, a responsabilidade e a transparência.

Seção	Diretrizes
Princípios Editoriais	Objetividade: Apresentar os fatos de forma imparcial, sem juízos de valor ou opiniões pessoais. Priorizar a informação factual e verificável. Precisão: Assegurar a exatidão das informações, checando as fontes e os dados antes da publicação. Clareza: Utilizar linguagem clara, concisa e acessível ao público em geral, evitando jargões técnicos ou jurídicos. Credibilidade: Basear as informações em fontes confiáveis e transparentes. Citar as fontes sempre que possível. Relevância: Publicar conteúdos relevantes para o público-alvo, abordando temas de interesse da sociedade e da CGE/AC. Atualidade: Manter o site atualizado com notícias recentes sobre as ações da CGE/AC.
Formatos de Conteúdo	Notícias: Relatos concisos e objetivos sobre eventos e ações relevantes. Reportagens: Textos aprofundados explorando temas específicos com contexto. Entrevistas: Conversas com especialistas ou gestores. Artigos: Textos opinativos assinados por especialistas e gestores com argumentos consistentes. Notas Técnicas/Informativos: Documentos explicativos sobre temas técnicos ou jurídicos. Cobertura de Eventos: Divulgação de eventos com fotos, vídeos e informações.

Seção	Diretrizes
Diretrizes de Redação	Linguagem: Formal e acessível, evitando jargões e explicando termos técnicos. Tom: Institucional, profissional e imparcial. Estrutura da Notícia: Seguir a pirâmide invertida (informações principais no início). Títulos: Concisos, informativos e atraentes. Subtítulos: Para organizar o texto. Parágrafos: Curtos e com uma ideia principal. Citações: Diretas, com aspas e fonte. Links: Para conteúdos relevantes. Revisão: Verificar ortografia, gramática e precisão antes da publicação. Seguir o manual de redação e o guia de estilo definidos pela SECOM para garantir consistência e alinhamento com o Governo do Estado.
Diretrizes de Imagem	Qualidade das Imagens: Utilizar imagens de alta resolução, com créditos. Legendas: Informativas para fotos e vídeos. Acessibilidade: Incluir descrições alternativas para imagens e legendas para vídeos. Formato e Tamanho: Adequados para o site e redes sociais.

PROPOSTAS DE CAMPANHAS E AÇÕES INTERNAS E EXTERNAS DE MARKETING E ENDOMARKETING

A seguir, são apresentadas propostas de campanhas e ações que integram estratégias de *marketing* externo e *endomarketing*, alinhadas à missão, visão e valores da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE). Essas iniciativas visam fortalecer a imagem institucional, promover engajamento interno e externo, e disseminar os princípios de transparência e integridade.

Foco: Atuação Institucional (Comunicação Externa)

Giro de notícias CGE

O "Giro de Notícias CGE" é uma campanha de comunicação interna e externa que tem como objetivo divulgar as principais iniciativas da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e valorizar as ações realizadas pelos setores. O giro será estruturado como um informativo periódico, com publicação quinzenal ou mensal, destacando notícias, eventos, capacitações e projetos relevantes da instituição. Esses registros também servirão como banco de dados mensal para alimentar o Boletim Informativo e o Relatório de Atividades da CGE.

Ações:

- Criação, diagramação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Feed* e *Stories*.

Frequência: Quinzenal ou mensal.

Endomarketing: Desenvolver campanhas internas para conscientizar sobre a importância da colaboração dos servidores com informações e registros.

Colaboração: Diretorias das Macrofunções da CGE.

Boletim Informativo CGE em Foco

Publicação semestral que compila e apresenta as principais notícias, ações e conquistas da CGE, com foco em comunicar, documentar e valorizar as atividades realizadas.

Ações:

- Criação, diagramação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.
- Imprimir uma via e armazenar na pasta de acervo histórico da CGE.

Canais de divulgação:

- **Site:** Em formato de revista digital na aba Boletim Informativo.
- **Instagram:** *Feed* e *Link* no *Stories*.

Frequência: Semestral.

Colaboração: Diretorias das Macrofunções da CGE.

Foco: Atuação Institucional (Comunicação Externa)

Série CGE em Foco

Criação de vídeos curtos dedicada a apresentar as macrofunções da CGE, trazendo informações valiosas sobre serviços, áreas de atuação e gestão pública. Com o objetivo de aumentar a transparência e fortalecer o diálogo com a sociedade, a série deve promover uma maior compreensão dos serviços públicos e dos direitos dos cidadãos, garantindo o acesso a informações claras e relevantes.

Ações:

- Criação, edição e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.

Frequência: 1 a 3 vídeos curtos por mês.

Colaboração: Diretorias das Macrofunções da CGE.

Integridade que Transforma

Ação com objetivo de posicionar a integridade como um valor fundamental e transformador, capaz de gerar impactos positivos na sociedade. Estimular a participação da sociedade na promoção da integridade, incentivando a reflexão, o debate e a ação. Oferecer informações claras e acessíveis sobre integridade, ética e transparência, utilizando diferentes formatos para atingir diferentes públicos.

Sugestão:

- Criação de um concurso cultural para escolas sobre "A importância da integridade na sociedade" (redações, vídeos ou desenhos).
- Cartilhas vinculadas **"Integridade que transforma"** e **"Integridade Começa Aqui"**.
- Participação da Controladora-geral e o Diretor de Transparência e Integridade no GovCast, programas de Rádio e TV para falar sobre o tema.

Ações:

- Criação, edição e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.

Frequência: 1 a 3 vídeos curtos por mês.

Colaboração: Controladora-geral e Diretoria de Transparência e Integridade.

Sugestão de escolas: CEBRB, José Rodrigues Leite, Colégio Acreano.

Foco: Alinhamento e integração (Comunicação interna)

Integra CGE

Informar novos servidores sobre: política interna, missão, metas e objetivos institucionais, estrutura administrativa, normas, padrão ético, além de acolher e promover integração ao ambiente profissional, visando maior eficiência no ambiente de trabalho.

Sugestão:

- Cartilha de Integração e Boas Práticas.
- Manual de rotinas internas da área meio e finalísticas (produção por todas as diretorias).
- Criação do protocolo de recepção para os servidores.

Ações:

- Criação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema (Vídeo institucional, slide de apresentação, material impresso e digital e etc.).

Canais de divulgação:

- Grupo institucional do *Whatsapp*
- SEI

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Recursos Humanos, Humanização e Ouvidoria-geral.

Integridade Começa Aqui

Campanha institucional que visa conscientizar, capacitar e engajar os servidores na promoção uma cultura de integridade dentro da CGE e demais órgãos, incentivando a adoção de boas práticas no setor público.

Sugestão:

- Criação de um selo para órgãos que participam da campanha.
- Palestras sobre boas práticas.

Ações:

- Cartilha “Integridade Começa Aqui”.
- Criação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- Instagram: *Reels* e *Stories*.
- Grupo institucional do *Whatsapp*
- SEI

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Controladora-geral e Diretoria de Transparência e Integridade.

Foco: Alinhamento e integração (Comunicação interna)

Orgulho de Ser CGE

Campanha comemorativa em alusão ao aniversário da instituição.

Ações:

- Criação de conteúdo com depoimentos de servidores sobre suas experiências e tempo de contribuição.
- Criação de material impresso comemorativo com o tema. (Material auxiliar vinculado a **Integra CGE**).

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.
- **Grupo institucional do Whatsapp**

Frequência: Anual.

CGE em Movimento

Ação com objetivo de promover um ambiente mais saudável e colaborativo na CGE por meio de um movimento de campanhas internas que abordem desenvolvimento pessoal e profissional, trabalho em equipe, equidade de gênero, combate ao assédio moral e sexual, saúde mental, bem-estar e a qualidade de vida.

Ações:

- Criação, diagramação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.
- **Grupo institucional do Whatsapp**
- **SEI**

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Recursos Humanos, Ouvidoria e Humanização.

Panorama da Governança Pública

Newsletter informativa e estratégica que reúne, mensalmente, as principais notícias no âmbito do controle interno, transparência, integridade e governança pública.

Com conteúdos selecionados de fontes como CGU, TCU, Conaci, Radar da Transparência e outras instituições de referência.

Canais de divulgação:

- **Grupo institucional do Whatsapp**

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Foco: Fortalecimento e colaboração institucional (Comunicação Institucional)

Semana da Transparência

Campanha de conscientização sobre a importância da transparência pública e do controle social, fortalecendo a cultura de ética, *compliance* e acesso à informação no Estado do Acre com foco em servidores, gestores públicos e entidades parceiras.

Sugestão:

- Criação do selo “Acre Transparente” para órgãos e entidades que contribuem e exercem a transparência.

Evento “Líderes pela Transparência”

- Evento presencial ou virtual com lideranças estaduais e especialistas debatendo o papel da transparência e da integridade na gestão pública.
- **Palestra Magistral:** Convidar um especialista de renome nacional para palestrar sobre o impacto da transparência e do controle social.
- **Workshops Temáticos para servidores**
 - Lei de Acesso à Informação (LAI)
 - Políticas de dados abertos
 - Prevenção e combate à corrupção
 - Plano de Integridade da CGE
- **Ações:**
- Criação, edição e compartilhamento de conteúdos sobre o tema (cartilhas, manuais, vídeos).
- Participação da Controladora-geral e o Diretor de Transparência e Integridade no GovCast, programas de Rádio e TV para falar sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.
- **Grupo institucional do Whatsapp**
- **SEI**
- **Site:** Matérias, vídeos e *podcast*.

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Controladora-geral, Diretoria de Transparência e Integridade e demais servidores.

Parceiros: FOCCO, CGU, CGM, TCE, TCU, PF, MPT, MPF e MPE.

Foco: Fortalecimento e colaboração institucional (Comunicação Institucional)

Café com Integridade

Série de entrevistas com lideranças institucionais sobre temas relevantes, como LGPD, LAI, Ouvidoria, Auditoria, *Compliance*, desafios e avanços no controle interno e na gestão pública.

- **Ações:**
 - Gravação e divulgação das entrevistas no site e redes sociais da CGE.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.
- **Grupo institucional do Whatsapp**
- **SEI**
- **Site:** Matérias, vídeos e *podcast*.
- **Youtube**

Frequência: De acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Setores das Macrofunções.

Parceiros: FOCCO, CGU, CGM, TCE, TCU, PF, MPT, MPF e MPE.

Fórum de Controle Interno e Auditoria Governamental

Ação com objetivo de criar um espaço para a troca de experiências, disseminação de inovações e boas práticas em auditoria governamental.

Sugestão:

- Painéis com especialistas.
- Apresentação de cases de sucesso.
- Discussão e apresentação de novas ferramentas tecnológicas para auditoria.

Ações:

Criação, diagramação e compartilhamento de conteúdos sobre o tema.

Canais de divulgação:

- **Instagram:** *Reels* e *Stories*.
- **Grupo institucional do Whatsapp**
- **SEI**
- **Site:** Matérias, vídeos e *podcast*.

Frequência: de acordo com o desenvolvimento do projeto.

Colaboração: Setores das Macrofunções.

PROTOCOLO PARA SOLICITAÇÃO DE DEMANDAS DA COMUNICAÇÃO DA CGE

Para garantir a padronização, organização e eficiência nos processos de comunicação da Controladoria-Geral do Estado (CGE), todas as solicitações de demandas de comunicação devem ser formalizadas exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

No caso de **diagramação de materiais de texto**, como cartilhas, manuais, boletins, planos e outros documentos, o material deve ser encaminhado inicialmente para a **Consultoria Jurídica (CONJUR)**, direcionado à **Divisão de Normas e Procedimentos (DINOP)**, com a solicitação de correção e avaliação jurídica de termos e normas. Após essa análise, o material será enviado ao Gabinete para validação e, posteriormente, encaminhado à **Assessoria de Comunicação (ASCOM)** para a diagramação.



Já as demandas relacionadas a **outros materiais de comunicação**, como produção de conteúdo digital, cobertura de eventos e elaboração de peças publicitárias, devem ser formalizadas diretamente à ASCOM, por meio de um formulário de solicitação de demanda, que deve conter informações detalhadas sobre a solicitação, incluindo objetivo, público-alvo, prazos e materiais de apoio.

Essa metodologia assegura a conformidade dos materiais com as normas institucionais, bem como a qualidade e alinhamento estratégico das ações de comunicação da CGE.

DIAGRAMAÇÃO DE MATERIAIS DE TEXTO (FLUXO VIA SEI):

Etapa	Ação	Responsável	Observações
1	Elaboração do Conteúdo Textual	Unidade Demandante	Texto completo e revisado internamente.
2	Revisão Interna	Unidade Demandante	Correção gramatical, ortográfica e consistência das informações.
3	Encaminhamento via SEI	Unidade Demandante	Para CONJUR/DINOP com solicitação explícita de "correção e avaliação jurídica de termos e normas".
4	Avaliação Jurídica	CONJUR/DINOP	Verificação da conformidade com a legislação e normas.
5	Retorno via SEI	CONJUR/DINOP	Encaminhamento para o Gabinete.
6	Encaminhamento para ASCOM	Gabinete	Solicitação formal de diagramação.
7	Diagramação	ASCOM	Seguindo o manual de identidade visual do Governo do Estado e da CGE.
8	Aprovação da Diagramação	Gabinete/Unidade Demandante	Recebimento e avaliação do material diagramado.
9	Ajustes (se necessário)	ASCOM	Refazendo a diagramação conforme solicitado.
10	Finalização e Divulgação	ASCOM/Gabinete	Disponibilização nos canais de comunicação e diário oficial.

MODELO PADRÃO PARA SOLICITAÇÃO DE CONTEÚDO E COBERTURA DE EVENTOS INSTITUCIONAIS



Para otimizar o planejamento, o suporte e a divulgação de eventos institucionais da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE), indica-se a utilização de um modelo padrão (*briefing*) que deverá ser preenchido e encaminhado à equipe de Comunicação via SEI. O *briefing* é um documento estratégico que reúne informações essenciais para a comunicação, divulgação e planejamento. Ele serve como um guia para elaboração de materiais de divulgação e matérias jornalísticas, permitindo uma organização mais eficiente e um alinhamento estratégico que garantem a coerência e a excelência nos eventos da CGE.

Segue abaixo as informações necessárias para o preenchimento e envio do briefing:

Exemplo:

Nome do Evento: II Encontro de Ouvidorias Setoriais

Tema: Avanços e desafios após o 1º ano de implantação

Local: Biblioteca Pública

Data e Horário: 8h às 12h

Realização/Setor: Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral

Objetivo do Evento:

Discutir os avanços, desafios e oportunidades identificados após o primeiro ano de implantação das Ouvidorias Setoriais. O encontro visa promover a troca de experiências, aprimorar o diálogo entre as ouvidorias e fortalecer o papel da ouvidoria como canal de comunicação e transparência com a sociedade.

Relevância do Evento:

Este evento é fundamental para consolidar os aprendizados obtidos e apontar os próximos passos para o fortalecimento das Ouvidorias Setoriais. A troca de experiências entre os participantes é essencial para desenvolver práticas cada vez mais eficientes, otimizando o atendimento ao cidadão e assegurando uma gestão pública transparente e acessível.

Público-Alvo:

Ouvidores e servidores das ouvidorias setoriais

Palestrantes:

Informações necessárias:

- Foto
- Nome completo
- Cargo/Função/Órgão
- Breve descrição/ Minicurrículo
- Tema da palestra/Curso

Programação:

00h00 Credenciamento

00h00 Abertura

00h00 Palestra 01

00h00 Intervalo/*coffee break*

00h00 Palestra 02

00h00 Almoço ou encerramento

00h00 Palestra 03

00h00 Intervalo/*coffee break*

00h00 Palestra 04

00h00 Encerramento

Materiais gráficos para o evento:

Liste os materiais necessários, incluindo formato/dimensões, quantidades e informações relevantes.

Exemplo:

Banner:

- **Formato:** A3
- **Quantidade:** 1 unidade
- **Informações:** título do evento, data, local e principais patrocinadores

OUTRAS DEMANDAS DE COMUNICAÇÃO (FLUXO VIA SEI):

Título/Assunto	Título ou assunto principal da demanda.
Tipo de Material/Serviço	Ex.: Produção de vídeo institucional, criação de post para rede social, cobertura fotográfica de evento, elaboração de <i>release</i> , <i>banner</i> , pasta, arte para caneca e etc.
Objetivo da Demanda	Qual o propósito da ação de comunicação? Ex.: Divulgar, conscientizar, prestar contas, etc.
Descrição Detalhada	Descrição completa da demanda, incluindo detalhes técnicos, conteúdo a ser abordado, formato desejado, dentre outros.
Público-Alvo	Para quem se destina a comunicação? Ex.: Servidores públicos, cidadãos, imprensa, entre outros.
Prazos	Data limite para entrega do material/realização do serviço.
Materiais de Apoio	Anexar textos, imagens, <i>logotipos</i> ou outros materiais relevantes.
Observações	Informações adicionais relevantes para a execução da demanda.

Prazos:



Os prazos para atendimento das demandas serão definidos em conjunto entre a ASCOM e a unidade demandante, levando em consideração a complexidade da demanda e a disponibilidade de recursos. É importante que a solicitação seja feita com a maior antecedência possível para garantir o atendimento dentro do prazo desejado.

DIAGNÓSTICO E NECESSIDADES DE TRABALHO

A realização das atividades de Comunicação da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE/AC) depende diretamente dos recursos humanos, financeiros e materiais disponíveis, assim como da demanda institucional de comunicação. Para melhorar o desempenho da ASCOM da CGE/AC e implementar o plano de comunicação de forma eficaz, são necessárias algumas condições operacionais e de recursos humanos:

Ferramentas de Trabalho	Justificativa
• Adobe Creative Cloud (Illustrator, Photoshop, InDesign, etc.) • Office 365 • Canva • Corel Draw	Ferramentas/programas para criação de conteúdo e realização dos trabalhos da comunicação.
Equipamentos	Justificativa
• Smartphone profissional com câmera de alta resolução e alto armazenamento. • Plano de Dados • Cartão de Memória • HD Externo • Microfones sem fio (lapela) • Mini tripé flexível para smartphones • Tripé de chão • Estabilizador de Celular • Carregador Portátil para celular • Ring Light Led Quantidade: 2 unidades de cada item	Para atender as atividades de registro (foto e vídeo), criação de conteúdo, gerenciamento de redes sociais e comunicação institucional.

Recursos Humanos	Justificativa
Jornalista/Assessor de Comunicação	• Planejar, coordenar e executar a comunicação institucional. • Desenvolver e implementar estratégias de comunicação. • Elaborar materiais de comunicação, como releases, notas oficiais, artigos, conteúdos, matérias, relatórios e etc. • Gerenciar crises de imagem e situações de comunicação delicadas. • Gerenciar o conteúdo do site e das redes sociais da instituição. • Acompanhar e assessorar a Controladora-geral e equipe em eventos, reuniões e atividades para coletar dados e imagens fotográficas para produção de conteúdos. • Organizar o <i>clipping</i> e acervo histórico institucional.
Designer Gráfico	Produzir materiais visuais de alta qualidade e consistência nas campanhas, com o direcionamento do assessor de comunicação ou jornalista.
Fotógrafo/VideoMaker	• Cobrir eventos e atividades institucionais, produzindo registros fotográficos e vídeos profissionais. • Desenvolver conteúdos audiovisuais estratégicos para campanhas de comunicação interna e externa. • Colaborar com a equipe de design e comunicação para criar materiais publicitários visuais e vídeos institucionais.
Capacitação e Treinamento	Justificativa
Capacitação nas áreas de atuação da comunicação	Melhorar a performance nas redes sociais e a análise de engajamento.

AVALIAÇÃO DAS AÇÕES

As ações de comunicação da CGE devem ser avaliadas periodicamente para identificar oportunidades de melhoria. Em dezembro de cada ano, a ASCOM divulgará um Relatório de Comunicação com a análise de desempenho das ações realizadas, utilizando métricas objetivas e indicadores mensuráveis. O documento apresentará evidências das estratégias mais eficazes, destacando as iniciativas que geraram maior engajamento entre os colaboradores e contribuíram de forma direta para o alcance dos objetivos institucionais, promovendo uma comunicação cada vez mais eficiente e estratégica.

Crítérios de Avaliação

Indicador	Métrica Avaliada
Produção Jornalística	Quantidade de matérias publicadas em portais institucionais e imprensa.
Vídeos Institucionais	Número de vídeos produzidos e visualizações totais.
Postagens no Instagram	Quantidade de posts no feed e stories, incluindo análise de engajamento (curtidas, compartilhamentos).
Alcance Digital	Número geral de visualizações e alcance das publicações digitais.
Cobertura de Eventos	Quantidade de eventos cobertos com comunicação visual, fotografia e assessoria.
Materiais Elaborados	Total de materiais institucionais desenvolvidos (folders, cartilhas, banners, etc.).
Conquistas	Principais resultados alcançados com as ações de comunicação.
Desafios e Recomendações	Identificação de desafios enfrentados e propostas para melhorias no próximo ano.

Relatório Anual de Comunicação

O Relatório anual deve consolidar os dados acima, com os seguintes tópicos:

1. Resumo Geral das Atividades: Síntese das ações realizadas ao longo do ano.

2. Indicadores e Métricas: Dados quantitativos e qualitativos das ações.

3. Principais Conquistas: Destaques de resultados positivos e boas práticas implementadas.

4. Desafios Identificados: Dificuldades enfrentadas e aspectos a serem melhorados.

5. Recomendações para o Próximo Ano: Sugestões estratégicas com base nas avaliações realizadas.



