



## MANUAL DE COMUNICAÇÃO DA ANAS

### NORMAS E PROCEDIMENTOS

# Índice

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. O GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM .....	5
3. FLUXOS DE COMUNICAÇÃO: REGRAS E PROCEDIMENTOS.....	6
3.1 Comunicação descendente ou vertical (de cima para baixo) .....	6
3.2 Comunicação ascendente.....	6
3.3 Comunicação horizontal ou lateral.....	6
4. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ESCRITA.....	7
4.1 Ofício .....	7
4.2 Nota Interna .....	7
4.3 Informação .....	7
4.4 Circular Informativa .....	8
4.5 Circular Normativa.....	8
4.6 Deliberações.....	9
4.7 Correio Eletrónico.....	9
4.8 Regras para utilização do correio eletrónico do Estado.....	10
4.9 Orientações para a comunicação com terceiros.....	11
4.10 Relatórios e memorandos.....	11
4.11 Boletim informático/Newsletter .....	11
4.12 Documentos e correspondências .....	12
4.11 FILEdoc .....	12
4.12 OMNIA Employee .....	12
5. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL E GRÁFICA.....	12
5.1 O logotipo .....	12
5.2 Brindes.....	12
5.3 Manuais, Estudos e Brochuras.....	13
5.4 Placard Informativo .....	13
5.5 Vídeos Institucionais .....	14

6. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA .....	14
6.1 Intranet .....	14
6.2 Facebook .....	14
6.3 Website .....	15
7. COMUNICAÇÃO AOS RECURSOS HUMANOS .....	15
7.1. A importância da comunicação com o Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional .....	15
7.2 Comunicação de Faltas e Prova .....	16
7.3. Ausências Previsíveis .....	16
7.4. Ausência imprevisível .....	16
7.5. Pedidos de Licença .....	16
7.6. Marcação de Férias.....	16
7.7. Situações não previstas .....	17
8. COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	17
8.1. Comunicação com entidades.....	17
8.2. Comunicação à Imprensa .....	17
8.3 Comunicação ao cidadão.....	18
9.1 O Fórum ANAS .....	18
9.2 Outros eventos .....	19
10. HARMONIZAÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL.....	19
10.1. Logotipo .....	19
10.2. Comunicação escrita.....	20
10.3. Comunicação visual/gráfica .....	20
10.4. Comunicação oral .....	20
11. ANEXOS.....	21
Modelos de Comunicação Escrita.....	21
Manual de Identidade Visual da ANAS.....	22
Modelos de Comunicação aos RH .....	23

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação é um elemento vital no funcionamento das organizações e fundamental para a transmissão da missão, visão e valores das mesmas, de forma clara e concisa, ao público interno e externo. Por outro lado, esta tem como propósitos proporcionar informação e compreensão necessárias para que os colaboradores/as possam orientar as suas tarefas, gerando assim colaboração, participação, motivação e satisfação na função.

Uma comunicação interna eficiente gera percepções positivas no seio dos/as colaboradores/as, amplia e harmoniza o diálogo entre estes, equaliza interesses, integra equipas, valoriza o conhecimento e a produção e contribui para a formação da credibilidade institucional, o reconhecimento público e reforça a imagem corporativa da instituição. Ainda, pressupõe que exista um fluxo estruturado, dinâmico e proactivo, capaz de disseminar informações que a instituição tem interesse em partilhar e que o/a colaborador/a precisa saber.

Ciente de que é necessário e imprescindível estabelecer o processo oficial pelo qual a comunicação na ANAS será pautada e de que é necessário definir o fluxo e os canais de transmissão da informação bem como uniformizar os processos de produção e circulação de informações, é elaborado o presente Manual de Comunicação que estabelece os canais e os fluxos de comunicação adotados pela ANAS e, por outro lado, define as normas e os procedimentos para a produção e circulação de informações, ficando à disposição de todos/as os funcionários/as, e deles dependendo a sua correta aplicação.

Identifica-se como fundamental que, quer individualmente quer coletivamente, todos os colaboradores/as da ANAS incorporem e compartilhem das regras e dos procedimentos constantes deste manual, transformando-os em ações, criando, assim mais confiança e satisfação, promovendo uma cultura e um ambiente organizacional mais saudável.

## 2. O GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Determina o Manual de Estrutura Orgânica da ANAS que o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) assegura a implementação de estratégia de comunicação adequada para a instituição. É o gabinete responsável por elaborar documentos que garantam a transmissão da missão, visão e valores da Agência de forma clara e concisa ao público interno e externo. Por outro lado, apoia na promoção da participação dos cidadãos e das instituições na definição da política e legislação de recursos hídricos.

O GCI, no âmbito das suas atribuições, trabalha em estreita colaboração com todos os gabinetes e departamentos e auxilia-os na elaboração e divulgação de comunicados e informação bem como materiais de informação, educação e comunicação. O GCI pauta a sua atuação sempre em concertação prévia com o Gabinete do Presidente do Conselho de Administração.

Sendo o gabinete responsável pela Comunicação e Imagem da ANAS **todos os departamentos e gabinetes devem articular com este na produção, revisão, seguimento, distribuição/divulgação de conteúdos de informação, educação e comunicação.**

São responsabilidade e competência do GCI:

- ✓ Divulgar informações para o público e para os parceiros em canais apropriados
- ✓ Elaborar e gerir a distribuição de boletins informativos, notas e comunicados de imprensa e newsletter, modelos/suportes utilizados pela ANAS, nomeadamente relatórios, memorandos, fichas de circulação interna, apresentações em power point, entre outros.
- ✓ Gerir e coordenar a gestão dos conteúdos do *site*, do facebook, do placard informativo -da ANAS;
- ✓ Coordenar a produção e a distribuição de materiais gráficos, brindes, materiais de merchadising. No caso da iniciativa partir dos departamentos e gabinetes, estes materiais devem ser produzidos sempre em concertação com o GCI e os seus conteúdos finais partilhados com o GCI e o gabinete do PCA, antes da sua distribuição e divulgação.
- ✓ Coordenar a manutenção do *site* da Agência para garantir a introdução de novas informações, artigos, histórias, e eventos realizados pela ANAS;
- ✓ Gerir e coordenar todos os contactos de ANAS com os meios de comunicação;
- ✓ Auxiliar na coordenação de eventos a serem realizados pela ANAS, tanto a nível externo como interno, incluindo reuniões e conferências de imprensa;
- ✓ Coordenar, elaborar e seguir planos para anúncios ou propagandas televisivas que promovem a imagem, atividade e política de ANAS;

### 3. FLUXOS DE COMUNICAÇÃO: REGRAS E PROCEDIMENTOS

O fluxo de comunicação dentro das instituições deve se manter constante para que se possa conduzir a um bom espírito de equipa e melhor desempenho nas tarefas.

Na ANAS adota-se os seguintes fluxos de comunicação:

#### 3.1 Comunicação descendente ou vertical (de cima para baixo)

São as informações que saem dos superiores hierárquicos e descem até aos colaboradores/as através dos canais existentes, com a finalidade de informar, instruir, transmitir normas, procedimentos, planos, objetivos e metas, que devem ser observadas e acatadas pelos/as colaboradores/as.

As chefias devem, com a comunicação, promover a coesão, o espírito de cooperação e partilha entre os seus colaboradores/as; devem ainda promover uma comunicação capaz de motivar e elevar a auto-estima dos/as colaboradores/as.

#### 3.2 Comunicação ascendente

É a comunicação que parte do/a colaborador/a para os seus superiores como o objetivo de fornecer informações solicitadas ou de iniciativa própria. Estas informações podem ser transmitidas em reuniões, encontros formais e informais, emails ou outros canais adotados pela ANAS e que sirvam para o efeito que se pretenda.

Na transmissão de informação, os/as colaboradores/as devem utilizar os canais de forma correta, evitando procedimentos que ponham em causa a coesão e estabilidade institucionais, sejam de teor ofensivo ou indecoroso, tenham a finalidade de causar instabilidade entre os colaboradores e entre estes e os superiores hierárquicos.

#### 3.3 Comunicação horizontal ou lateral

É a comunicação que se estabelece entre pessoas do mesmo nível hierárquico e proporciona rápida cooperação e coordenação.

Os colaboradores da ANAS adotam este fluxo através dos canais existentes na instituição, de forma correta, devendo evitar linguagem ofensiva, imprópria, não personalizar nem pessoalizar, não denegrir pessoal e profissionalmente, **direcionando a sua comunicação apenas aos que estão diretamente relacionados com a matéria ou assunto em causa.**

## 4. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ESCRITA

A Comunicação da ANAS assenta num conjunto articulado de instrumentos visando a transmissão de informação com finalidades distintas, entre diferentes intervenientes (internos e externos):

- Ofício;
- Nota Interna;
- Informação
- Circular Informativa;
- Circular Normativa;
- Deliberação;
- Correio Eletrónico;
- Relatórios e Memorandos
- Boletim informativo/Newsletter

Os pontos seguintes caracterizam cada um dos instrumentos, em termos de natureza, modelo, disponibilização e arquivo. Para alguns desses instrumentos, atendendo à sua especificidade, são também definidos tipos de formatação, circuitos de produção e difusão, bem como regras de estruturação.

### 4.1 Ofício

O “Ofício” é o documento utilizado pela ANAS, sempre que haja necessidade de transmitir informação escrita a Entidades Externas à própria ANAS. Ao ofício é atribuído um nº de saída sequencial, por ano civil.

O modelo de ofício obedece as regras previstas no manual, conforme anexo ao presente manual.

### 4.2 Nota Interna

A “Nota Interna” é o documento utilizado na comunicação entre os diversos serviços da ANAS. (ex: entre Departamentos; Unidades, Gabinetes e Assessorias).

O modelo de Nota Interna é anexado ao documento

### 4.3 Informação

A “Informação” é o documento utilizado sempre que haja necessidade de transmitir um assunto para apreciação superior. Pressupõe uma recolha criteriosa e profunda de elementos relacionados com o assunto a tratar e é concluída com a apresentação de proposta fundamentada e racional e/ou com pedido de orientações.

À Informação deve obedecer ao modelo previsto no anexo ao presente manual.

Da Informação, consoante o assunto, devem, entre outros, constar os seguintes elementos:

- ✓ Resumo de antecedentes relativos ao assunto;
- ✓ Descrição detalhada do caso em apreciação;
- ✓ Indicação das diligências efetuadas;
- ✓ Indicação, caso existam, de normativos internos ou de legislação aplicável;
- ✓ Indicações de natureza orçamental/quantificação de custos (quando o assunto em questão o exigir);
- ✓ Indicação da categoria e nome do Técnico que elabora a Informação;
- ✓ Anexação de toda a documentação referenciada e considerada pertinente para maior clarificação do assunto.
- ✓ Para a elaboração de uma Informação, é utilizado o modelo em anexo (Anexo III).
- ✓ A Informação é assinada pelo Técnico ou Técnicos que a elaboram ou pelo Dirigente do Departamento.

#### **4.4 Circular Informativa**

A “Circular Informativa” (CI) é o documento através do qual se transmitem informações e esclarecimentos sobre assuntos relevantes para a atividade da ANAS e dos seus funcionários.

As informações objeto de CI são, de um modo geral, de interesse dos funcionários da ANAS.

As Circulares Informativas são enviadas aos funcionários em regra por correio eletrónico, juntamente com os documentos e outros elementos que se pretenda anexar. Igualmente, são disponibilizadas no placard e na intranet na pasta Divulgações, de forma a facilitar o acesso e a sua consulta.

#### **4.5 Circular Normativa**

A “Circular Normativa” (CN) é o documento através do qual se definem os princípios de organização e estruturação aplicáveis na ANAS e se transmitem as normas e procedimentos internos a adoptar nas suas áreas de competência, necessários à prossecução dos seus objectivos e regulamentadores da sua actividade.

São objecto das CN os assuntos cujo cumprimento, de acordo com o seu campo de aplicação, é obrigatório e cuja inobservância pode causar prejuízos na prossecução dos objectivos institucionais, nomeadamente:

- ✓ A divulgação, regulamentação ou adaptação de normas legais às condições e intervenções específicas da ANAS;



- ✓ A produção de instruções, normas ou regulamentos para efeitos internos, bem como deliberações emanadas pelo Conselho de Administração, de natureza normativa.

O texto da CN é, na sua forma final, rubricado pelo Presidente do Conselho de Administração.

Após assinatura deve-se proceder à sua impressão para afixação em local visível e de fácil acesso a todos Funcionários, para que dela tenham conhecimento.

Igualmente, são disponibilizadas na intranet na pasta Divulgações, de forma a facilitar o acesso e a sua consulta.

#### 4.6 Deliberações

As “Deliberações” são exclusivamente utilizadas pelo Conselho de Administração e, na sua maioria são transcrições de decisões explanadas em actas de reuniões do Conselho. A responsabilidade da constituição, divulgação e organização do arquivo das Deliberações é do Secretariado do Conselho de Administração.

#### 4.7 Correio Eletrónico

O “correio eletrónico” é um meio pelo qual os funcionários ou os vários Departamentos/Serviços da ANAS podem, sempre que não exista qualquer impedimento formal, comunicar entre si e/ou com o exterior, de um modo mais célere e menos burocrático, constituindo também uma das formas de reduzir a quantidade de papel produzido.

Os usuários devem sempre ter em mente de que o uso dos serviços do correio eletrónico esteja relacionado aos trabalhos da ANAS ou em benefício dessa. **Não devem ser enviados, por mail, documentos de carácter sigiloso** ou que necessitem de comprovações formais, como os que se destinam a ser integrados em processos de natureza jurídica, administrativa, financeira e de recursos humanos, nomeadamente documentos para efeitos judiciais e outros relativos a questões sujeitas a registo cadastral, por via de integração no processo individual do trabalhador.

As assinaturas eletrónicas devem estar conforme as regras previstas no manual vigente na instituição, obedecendo ao seguinte modelo:

- ✓ Nome do/a colaborador/a
- ✓ Função
- ✓ Departamento
- ✓ Email institucional
- ✓ contactos
- ✓ logotipo

exemplo:

*José Gomes*

**Diretor do Departamento de Planeamento Estrategico**

Tel.: + 238 261 42 14 | 60 00 IP 8853

C.P 567 – Av. de China – Tira Chapeu- Praia



Reforça-se o facto de que o sistema de mail a vigorar na ANAS deve ser utilizado com responsabilidade e bom senso, e sempre com o intuito de tratar de assuntos relacionados com a sua área de atuação, contribuindo assim para um melhor e mais rápido fluir da informação de trabalho.

Sempre que seja enviado um mail de serviço, deve ser equacionado o interesse e importância, para a comunicação em apreço, da utilização das opções de confirmação de entrega e do grau de urgência.

Para melhorar a comunicação e evitar ruídos de comunicação, o presente manual determina algumas regras de utilização do correio eletrónico.

#### **4.8 Regras para utilização do correio eletrónico do Estado**

1. Não deve em caso algum ser usado para disseminar boatos e difamação, denegrir a imagem dos colaboradores, praticar assédio moral ou de outra natureza, incitar à indisciplina ou apresentar questões de forma generalizada que não possam ser decididas pelos destinatários concretos.
2. Devem ser incluídos no circuito da mensagem apenas as pessoas que o assunto diga respeito.
3. Um superior hierárquico comunica com um outro superior sem colocar em cópia terceiros cuja contribuição não seja relevante à tomada de uma decisão institucional concreta ou assunto.
4. Um colaborador comunica com o seu superior hierárquico sem colocar em cópia os colegas, salvo se estes tiverem relevância relativamente à questão tratada
5. Quando uma mensagem é destinada a vários colaboradores (por exemplo, mensagens de felicitações, notas pessoais, etc.), para evitar encher a caixa do correio dos colaboradores, a resposta deve ser dada unicamente ao emissor da mensagem. Não se aplica se o conteúdo for relacionado com uma questão de serviço na qual estão envolvidos e o contributo de cada for necessário e relevante.

6. Sempre que se verificar situações em que estejam envolvidas pessoas externas à ANAS, e tratando-se de assunto interno, estas devem ficar fora do circuito da mensagem.

#### 4.9 Orientações para a comunicação com terceiros

O estilo adotado para a comunicação com entidades externas a ANAS deve ser formal; adota-se as regras de saudação formal, **evitando-se a pessoalização ou formas de saudação utilizada na linguagem corrente;**

**As saudações iniciais bem como os cumprimentos finais devem ser sempre formais, sendo que na saudação inicial, as pessoas devem ser tratadas preferencialmente pelos seus títulos**

#### 4.10 Relatórios e memorandos

Tratam-se de suportes de comunicação que são utilizados pelos/as colaboradores/as para reportarem as atividades das quais tomam parte, em representação da instituição, nomeadamente encontros, reuniões, missões de serviço, formações, seminários, visitas de campo, ou outras informações que lhes forem solicitados ou que se revelar pertinente dar a conhecer as chefias.

As chefias devem igualmente aceder a estes suportes sempre que tiverem que partilhar informações pertinentes ligadas ao funcionamento do departamento ou da instituição.

Os relatórios e memorandos devem obedecer aos princípios de harmonização da imagem da ANAS, devendo, para tal, todos os colaboradores utilizarem exclusivamente os modelos existentes.

Os relatórios feitos na sequência das participações dos colaboradores em missões de serviço, formações, seminários ou outros eventos dos quais tomam parte em representação ou indigitação da ANAS devem ser enviados aos Recursos Humanos que, posteriormente, fará a sua divulgação.

#### 4.11 Boletim informático/Newsletter

O boletim informativo/Newsletter da ANAS, de periodicidade trimestral, é um documento institucional dirigido ao público interno, que organiza, compila e divulga a informação, de forma credível, isenta e clara, e que é distribuído por meio eletrónico.

A elaboração e coordenação editorial do boletim é da responsabilidade do GCI, sob supervisão do PCA, podendo, no entanto, todos os colaboradores enviarem os seus contributos com dados, imagens, textos, artigos que serão previamente tratados.

## **4.12 Documentos e correspondências**

Sempre que colaboradores da ANAS tenham acesso (ou lhes sejam facultados) a documentos relacionados com o setor, em formações, missões de serviço, reuniões ou outros eventos dos quais participam em representação ou indigitação da instituição, devem proceder a sua entrega ao secretariado que, posteriormente, fará o devido encaminhamento e partilha.

Relativamente às correspondências, estas devem igualmente ser encaminhadas ao secretariado que fará o devido encaminhamento.

## **4.11 FILEdoc**

Trata-se de uma plataforma de comunicação e troca de informações e processos com vista melhorar o fluxo da informação e melhor gestão da mesma. A sua utilização pelos/as colaboradores/as é de carácter obrigatório.

## **4.12 OMNIA Employee**

Trata-se de uma plataforma que gere processos como tratamento de férias e horas extras, absentismo, declarações, recibos de vencimento, cadastro, formação e todo o tipo de informação contratual que passam a estar desmaterializados numa aplicação web disponível para toda a organização no computador ou em qualquer dispositivo móvel com ligação à internet. A sua utilização é de carácter obrigatório para facilitar os procedimentos administrativos dos Recursos Humanos.

# **5. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL E GRÁFICA**

## **5.1 O logotipo**

A utilização do logotipo da ANAS, nos diferentes suportes, obedece às regras constantes no Manual de Identidade Visual da ANAS, não devendo por isso ser utilizado de forma incorreta. Em caso de dúvida quanto a colocação do logotipo, devem os/as colaboradores/as pedir esclarecimentos ao GCI

A ANAS poderá adotar logotipos para campanhas específicas. Caso a campanha seja da iniciativa de algum departamento, deve haver coordenação entre os departamentos e o GCI.

## **5.2 Brindes**

Os brindes institucionais podem ser oferecidos aos colaboradores internos em encontros ou datas marcantes que a instituição comemora, ou ao público externo em visitas ou reuniões oficiais, em feiras, eventos e exposições, ou outros eventos de massa.

O GCI é o gabinete responsável pela aquisição e coordenação da produção e distribuição de brindes. No caso de algum departamento quiser produzir brindes para alguma atividade específica, deve fazê-lo em coordenação com o GCI, para evitar duplicações e dispersão de recursos e zelando para a harmonização da Imagem da ANAS.

### **5.3 Manuais, Estudos e Brochuras**

Esses suportes devem obedecer a mesma linha gráfica (capa e interior), isto é, devem obedecer a um modelo único, de forma a cumprir com os objetivos de harmonização e unificação da imagem institucional da instituição.

A produção desses materiais pode partir da iniciativa de cada departamento, sempre em concertação do GCI que é responsável pela coordenação da sua produção e acompanhamento conjunto até a sua conclusão.

Cartazes, Desdobráveis, Roll ups, banners e outros materiais gráficos

A produção destes materiais pode partir da iniciativa de cada departamento, sempre em concertação do GCI que é responsável pela coordenação da sua produção e acompanhamento conjunto até a sua conclusão.

A produção desses materiais deve passar pelo crivo de uma comissão que será criada para o efeito, integrada pelo GCI, por um integrante do departamento de quem a iniciativa parte e mais um elemento que pode ser indigitado pelo CA.

### **5.4 Placard Informativo**

Trata-se do veículo colocado num suporte em local visível, para a exibição de informações sobre assuntos relevantes para a atividade da ANAS e dos seus funcionários quer sejam provenientes da Direção quer outros que traduzem as ações/eventos que se prendem com comemorações internas (aniversário dos colaboradores, celebração do Natal, Dia da Mulher, Dia dos Trabalhadores), entre outras.

A gestão do placard informativo da ANAS é da coordenação do GCI e dos RH, podendo nele colaborar todos os departamentos e serviços da ANAS, através do envio de informações, dados, imagens àquele gabinete e ao departamento dos RH que farão o tratamento e divulgação. Não pode, nenhum colaborador, afixar qualquer tipo de informação, seja escrita ou imagem, no placard sem coordenar com o GCI ou o Departamento dos RH sob pena dos mesmos serem dali retirados.

## 5.5 Vídeos Institucionais

Este suporte ajuda a ANAS a se comunicar com seus diversos públicos: parceiros, colaboradores, sociedade, podendo ser exibido em televisores LCD instalados em pontos estratégicos da própria instituição, mas também em canais televisivos ou ainda pode ser disponibilizado na intranet e/ou internet.

Caso algum departamento ou gabinete queira difundir um vídeo de cariz informativo ou educativo, deve partilhá-lo antes com o GCI.

## 6. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÓNICA

### 6.1 Intranet

É a rede privada da instituição e contém um conjunto de dados (documentos, formulários, divulgações, etc) e que é utilizada para tornar a comunicação interna mais eficiente e eficaz.

Na ANAS, o acesso à intranet far-se-á através de uma senha, para garantir maior segurança.

Os colaboradores/as da ANAS acedem a intranet para consultar os documentos e informações aí disponibilizados, bem como a formulários, mas não podem alterar ou introduzir quaisquer conteúdos, salvo se estiverem devidamente autorizados para o fazerem. Haverá um ou mais administradores da rede, superiormente indicados que farão toda a gestão dos conteúdos da intranet.

**Obs:** A ANAS adota o OMNIA Employee como uma ferramenta similar a uma intranet

### 6.2 Facebook

É o canal que a ANAS utiliza para comunicar com o seu público externo, nas redes sociais. Cabe ao técnico do GCI fazer a administração da página, nomeadamente a introdução dos conteúdos. Todavia, os departamentos podem sugerir conteúdos para a página.

Os conteúdos a constar no facebook da ANAS estão relacionados com eventos nos quais a ANAS participa, atividades nas quais a instituição esteja envolvida e que sejam relevantes ao setor água e saneamento.

### **6.3 Website**

É igualmente uma ferramenta de comunicação interna/externa que a ANAS utiliza para comunicar com o seu público, de forma mais abrangente, por conter maior diversidade de informações.

A gestão do website é feita por uma equipa coordenada pelo GCI cujo/a técnico/a tem a responsabilidade de gerir os conteúdos principais, podendo um técnico dos Recursos Humanos e da Administração introduzir conteúdo considerado relevante, sempre com previa concertação com o GCI. Na ausência do técnico do GCI, as competências serão delegadas a pessoa indicada pelo CA.

## **7.COMUNICAÇÃO AOS RECURSOS HUMANOS**

### **7.1. A importância da comunicação com o Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional**

A comunicação ao Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional (doravante RH) reveste importância fulcral pela sua consequência direta em termos de planificação do trabalho e pelos efeitos na relação contratual.

Entre outros assuntos atinentes à organização do trabalho, o colaborador deve comunicar aos RH, nos termos previstos no presente Manual e seus anexos, as seguintes situações: Pedidos de férias, licenças, requerimento de comunicação e justificação de faltas e demais ausências ao serviço.

Também os Relatórios de participação em missões ao exterior, formações, seminários, e quaisquer temas que sejam de interesse para a instituição devem ser comunicados aos RH para correto encaminhamento e disseminação pelas vias institucionais adequadas.

A comunicação com o departamento de RH deve ser realizada através do e-mail institucional do colaborador e quando se justifique mediante entrega presencial. Em se tratando de assuntos relacionados com pedido de férias e horas extras, justificação de faltas e ausências, declarações, recibos de vencimento, entre outras, o/a colaborador/a recorre a plataforma OMNIA Employee

As questões de foro profissional que digam respeito ao trabalhador e ao seu departamento ainda que conexas com a organização como um todo devem ser transmitidas ao imediato superior hierárquico e ao departamento de Recursos Humanos.

As seguintes normas devem ser complementadas e não dispensam a leitura da legislação laboral, nomeadamente do Código Laboral aprovado pelo Decreto-Legislativo n.º 5/2007 de 16 de outubro.

## **7.2 Comunicação de Faltas e Prova**

O colaborador deve comunicar ao departamento de RH as ausências (quer sejam por meio dia ou dia inteiro), nos termos da legislação e mediante os procedimentos descritos no presente Manual.

A comunicação deve ser feita por escrito mediante preenchimento do formulário respetivo e indicação do motivo da falta.

O departamento de RH pode, em qualquer caso, exigir ao trabalhador prova dos factos invocados como justificação da falta.

Insta-se à utilização da plataforma OMNIA Employee para facilitar essa comunicação, podendo, inclusive, o/a colaborador/a aceder à plataforma através do seu dispositivo móvel.

O desrespeito dos procedimentos de comunicação implica que a falta seja considerada injustificada para todos os efeitos legais.

## **7.3. Ausências Previsíveis**

As ausências ao trabalho, quando previsíveis, são previamente comunicadas ao Departamento de RH e ao superior Direto, com a antecedência mínima de 5 dias.

Quando por motivo justificado não seja possível respeitar essa antecedência o colaborador deve comunicar a ausência logo que seja possível.

## **7.4. Ausência imprevísivel**

Quando a ausência não puder ser prevista com antecedência, o trabalhador deve apresentar a respectiva justificação, no prazo máximo de 5 dias a contar do dia em que começou a faltar, ou logo que possível, nos casos em que a observância desse prazo se mostre inviável.

## **7.5. Pedidos de Licença**

Os pedidos de licença sem retribuição devem ser solicitados com antecedência de 30 dias.

## **7.6. Marcação de Férias**

A marcação do período de férias deve ser feita por mútuo acordo entre o Superior Direto e o trabalhador, mas está sujeita a validação do Presidente do Conselho de Administração.



Até ao dia 20 de janeiro cada ano, o colaborador deve acordar com o Chefe de Departamento o respetivo plano de férias o qual será depois enviado aos RH para validação do Presidente do Conselho de Administração.

O período de férias depois de estabelecido é inalterável, salvo por razões atendíveis.

Caso por razões atendíveis ligadas ao trabalhador este tenha de alterar ou interromper as férias, deve comunicar ao superior e aos RH com antecedência mínima de 30 dias em relação ao período de férias previsto inicialmente para efeitos de validação pelo PCA.

### **7.7. Situações não previstas**

As comunicações devem ser sempre efetuadas com uma antecedência que permita ao Departamento de RH planificar a organização do trabalho.

Sempre que surja uma situação de ausência não prevista neste manual ou na legislação aplicável deve recorrer-se ao bom senso e aos princípios da colaboração, diligência e zelo.

## **8.COMUNICAÇÃO EXTERNA**

### **8.1. Comunicação com entidades**

As comunicações com entidades externas, em assuntos que digam respeito e envolvam a ANAS devem ser feitas por pessoas autorizadas pelos superiores hierárquicos e com conhecimento dos mesmos.

A ANAS comunica com as entidades externas através de notas, correspondências e correio eletrónico. Tratando-se de assuntos que digam respeito à instituição, esta comunicação deve seguir os circuitos normais, através da secretaria da ANAS que, está integrada no Departamento Administrativo e Financeiro, é a responsável pelo circuito de entrada e saída de correspondências.

### **8.2. Comunicação à Imprensa**

A ANAS comunica com a Imprensa através de notas de Imprensa, entrevistas e declarações/comunicados.

Todas as notas de imprensa e comunicados devem ser emitidas e enviadas pelo GCI da ANAS, com prévio conhecimento e anuência da Administração.

Sempre que forem solicitadas, as entrevistas são concedidas por pessoas devidamente autorizadas pela Administração. Em eventos da ANAS, o porta-voz é igualmente indicado pela Administração, caso se justificar.

Para participação em programas específicos de radio ou televisão, cabe a Administração indicar o/a seu/sua representante, em concertação com os departamentos.

### 8.3 Comunicação ao cidadão

A ANAS comunica com os cidadãos através dos canais criados para o efeito, nomeadamente website, facebook, mas também cria mecanismos de interação, designadamente para efeitos de apresentação de reclamações. Para tal, coloca à disposição do cidadão um livro de reclamações cuja gestão é feita conjuntamente pelos Recursos Humanos e GCI. Uma interface de interação, nomeadamente um email, será criado e adicionado ao website para que o cidadão possa direccionar a sua comunicação a ANAS. A gestão do email será da responsabilidade do GCI e dos Recursos Humanos.

## 9. ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

### 9.1 O Fórum ANAS

Trata-se de um espaço mensal denominado Fórum “*Diálogos*”, para a apresentação e discussão de temas pertinentes e relacionados com o ambiente laboral e para a troca de conhecimentos e experiências. Tem por objetivos criar uma cultura institucional de transmissão e partilha de assuntos relacionados com o ambiente laboral e outros de interesse geral; promover a motivação dos colaboradores; melhorar o clima laboral, aproximando as hierarquias aos colaboradores e os colaboradores entre si e criando um elo de ligação entre estes. Os temas a serem apresentados e debatidos no Fórum serão os mais diversos, relacionados com o setor água e saneamento, mas também ligados à valorização/motivação/aperfeiçoamento dos Recursos Humanos;

Cada colaborador/a pode propor igualmente algum tema que julgar ser pertinente e útil de ser abordado, podendo indicar o/a orador/a ou facilitador/a; os temas serão anunciados com antecedência aos colaboradores, bem como a data para a sua apresentação;

O fórum é aberto a todos/todas colaboradores/as da ANAS, que serão previamente informados da sua realização. Igualmente, abre-se a participação a pessoas externas a ANAS, do setor água e saneamento.

O fórum é realizado entre a última semana de cada mês e a primeira semana do mês seguinte, salvo algum impedimento que será previamente informado a todos/as;

As sessões serão conduzidas por facilitadores internos ou externos, podendo cada colaborador/a propor o nome de uma pessoa externa à ANAS, com formação/especialização e experiência no tema em debate e caso haja consenso, a instituição enviará o convite.

A organização e coordenação deste evento são conduzidos conjuntamente pelos Recursos Humanos, GCI e Secretariado da ANAS

## 9.2 Outros eventos

Os eventos externos da ANAS são coordenados pelo GCI, com a colaboração do Secretariado e departamentos envolvidos.

Os eventos internos da ANAS são coordenados pelo DRHDO e pelo GCI, em com a colaboração com o secretariado da Administração.

A organização de eventos inclui a elaboração de programas, orçamentos, definição de datas, escolha e reserva do local do evento, coordenação do transporte e arrumação.

## 10.HARMONIZAÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL

A harmonização dos procedimentos em comunicação garante o reforço e a melhoria da imagem da instituição junto ao seu público interno e externo. Ela é o garante da identidade da instituição e da forma como a mesma é percebida pelo seu público.

Abaixo identificam-se algumas regras a respeitar de modo a garantir a identidade da instituição:

### 10.1. Logotipo

É o elemento de grande importância pois identifica a empresa.

Na utilização do mesmo, em diferentes suportes, nomeadamente, camisolas, bonés, manuais, estudos, brindes, roll ups, vídeos, entre outros, os colaboradores devem obedecer aos procedimentos previstos no Manual de Identidade Visual que é posto à disposição dos mesmos ou pode ser consultado junto ao GCI.

Sempre que ao logotipo da ANAS for acompanhado de outros logotipos, deve-se respeitar a ordem seguinte:

#### Logo ANAS - Outros logos

Em casos em que se coloca o logo do Governo ou da tutela e logotipos de parceiros ou financiadores, o logotipo da ANAS vem sempre ao lado do da tutela.

## 10.2. Comunicação escrita

Para a realização de relatórios, memorandos, notas, apresentações em power point, circulares, entre outros, bem como requisição de férias ou licenças, justificações de faltas, os colaboradores da ANAS adotam **os suportes/modelos únicos, em uso nessa instituição.**

## 10.3. Comunicação visual/gráfica

A colocação de elementos gráficos em suportes como camisolas, esferográficas, bonés, cartazes, banners, roll ups, jornais deve ser harmonizada, devendo todos os departamentos articular com o GCI.

## 10.4. Comunicação oral

A instituição deve “falar” a uma só voz, a fim de se evitar distorções e leituras diferentes de uma mesma situação, o que significa que deve haver uma previa concertação entre os porta-vozes para a Imprensa a as chefias e a Administração.

## 11.ANEXOS

### Modelos de Comunicação Escrita

## Manual de Identidade Visual da ANAS

Modelos de Comunicação aos RH