



MANUAL DE COMUNICAÇÃO



MANUAL DE COMUNICAÇÃO

DIRETORIA APP-SINDICATO

Hermes Silva Leão	Presidente
Vanda do Pilar Santos Bandeira Santana	Secretária Geral
Walkíria Olegário Mazeto	Secretária de Finanças
Maria Madalena Ames	Secretária de Administração e Patrimônio
Tereza de Fátima dos Santos Rodrigues Lemos	Secretária de Organização
Valci Maria Mattos	Secretária de Aposentados(as)
Celso José dos Santos	Secretário de Assuntos Municipais
Marcia Aparecida de Oliveira Neves	Secretária Executiva de Assuntos Municipais
Taís Mendes	Secretária Educacional
Cleiton Costa Denez	Secretário Executivo Educacional
Arnaldo Vicente	Secretário de Formação Política Sindical e Cultura
Paulo Sérgio Vieira	Secretário Executivo de Formação Política Sindical e Cultura
Luiz Fernando Rodrigues	Secretário de Comunicação
Claudinei Pereira	Secretário Executivo de Comunicação
Elizamara Goulart Araújo	Secretária de Sindicalizados(as)
Mário Sérgio Ferreira de Souza	Secretário de Assuntos Jurídicos
Simone Checchi	Secretária de Política Sindical
Joselisa Teixeira de Magalhães	Secretária de Políticas Sociais e Direitos Humanos
Nádia Aparecida Brixner	Secretária de Funcionários(as) da Educação
Lirani Maria Franco	Secretária da Mulher Trabalhadora e Direitos LGBT
Clau Lopes	Secretária Executiva da Mulher Trabalhadora e Direitos LGBT
Luiz Carlos do Santos	Secretário de Promoção da Igualdade Racial e Combate ao Racismo
Ralph Charles Wandpap	Secretário de Saúde e Previdência
Joana D'Arc Franco Bertoni	Secretária Executiva de Saúde e Previdência





APRESENTAÇÃO

Para qualquer entidade ou organização, e principalmente àquelas que atuam na defesa dos direitos dos trabalhadores e trabalhadoras e enfrentam oposição dos(as) detentores(as) do poder econômico, a comunicação social é fundamental para atingir os seus objetivos.

Tendo em vista a importância da comunicação (tanto da interna, que se dá entre a Diretoria da APP-Sindicato e seus(suas) associados(as), quanto da comunicação externa, da APP com a sociedade em geral) a Secretaria de Comunicação da APP elaborou este Manual de Comunicação, para orientar a todos(as).

A veiculação de matérias jornalísticas das atividades da APP influencia na formação de sua imagem institucional perante a sociedade. Somos referência nos assuntos que dizem respeito à educação pública no Estado. E à parte as dificuldades e as crises que enfrentamos, temos que estar atentos para que a repercussão das matérias veiculadas sobre a atuação de nossa entidade e sobre a educação pública sejam as mais positivas possíveis.

Os veículos de comunicação também têm o papel social de fiscalizar as ações do poder público e de prestar contas à sociedade. Por isso, atender bem à imprensa é fundamental.

Assim, focando na gestão deste relacionamento na prática, com orientações sobre posturas para atender aos(as) profissionais dos órgãos de imprensa, este Manual de Comunicação servirá como uma ferramenta para atender a mídia em todo o Paraná. A sede estadual da APP e os 29 Núcleos Sindicais precisam estar em sintonia para bem atenderem os profissionais da mídia.

Reiteramos que é importante que todos(as) os(as) trabalhadores(as) da APP tenham conhecimento pleno sobre todas as ações da entidade, pois, em algum momento poderão se tornar fontes da imprensa. Além disso, para a divulgação de eventos, projetos e outras atividades é fundamental um bom relacionamento com os meios de comunicação.



Quais fatos viram notícia?

Não existem fórmulas mágicas para definir quais fatos vão virar notícia. Isso depende de diversos fatores, entre os quais a linha editorial do veículo de comunicação. Mas, algumas características são comuns. Principalmente quando existem assuntos polêmicos que envolvem o Governo Estadual e Federal, crises e conflitos. Estes temas viram notícia rapidamente.

Na APP é essencial que todos(as) informem a Secretaria de Comunicação sobre as suas áreas e atividades para o planejamento da divulgação. A seguir, alguns tópicos que chamam a atenção da mídia:

- Relevância ou interesse para o público pelo tema;
- Atualidade. Afinal, o que aconteceu ontem já não interessa mais ou o foco para o assunto passa a ser outro. Se for em primeira mão, certamente vira notícia e desperta o interesse por ser inédito;
- Romper barreiras tanto para as notícias positivas como negativas, pois provocar a contrariedade também é chamariz para a mídia, ainda mais em situações conturbadas como a greve e a luta pela educação. Casos que englobam muitas pessoas geram interesse; e
- Estreitar o relacionamento com os veículos locais.

Contato com a imprensa

Este contato é um recurso fundamental da Secretaria de Comunicação, tanto para enviar sugestões de pauta para os veículos de comunicação quanto para receber demandas, tais como pedidos de entrevistas e informações. Os contatos são múltiplos, as demandas se multiplicam, mas existe uma equipe para atender e não sobrecarregar outras áreas. O trabalho é conjunto, mas o perfil é ser um(a) intermediador(a) treinado(a) para a função faz a diferença no momento da exposição.

Consultar a Secretaria de Comunicação certamente ajudará para consolidar a transparência da APP externamente. Nosso objetivo é comum: a imagem da APP. Sintam-se à vontade para nos consultar e encaminhar as demandas para este setor. Esta triagem certamente é benéfica para todos(as), sem colocar ninguém em situações delicadas por não estar a par do assunto. As fontes são selecionadas conforme as demandas, respeitando cada um(a).

A Secretaria de Comunicação pode auxiliar com o chamado “media training” para capacitar os(as) trabalhadores(as) e dirigentes para o contato com os veículos de comunicação, selecionando as principais informações e também trocando ideias antes da entrevista. A assessoria é feita de maneira articulada e compartilhada. Respeitamos as nossas fontes institucionais.

Assim, você, sindicalizado(a) quando for procurado(a) diretamente por algum veículo de comunicação, contate a Comunicação da APP.

Salientamos que em situações de crise, as fontes da APP precisam deste respaldo. São situações que envolvem riscos de conflitos de opiniões e a repercussão de suas declarações para a imprensa e para os seus colegas.

Entrevistas

Quem fala? Depende sempre do assunto que será abordado, certo?

Os(as) comunicadores(as) conseguem pelas entrevistas os dados que estão buscando, seja pessoalmente, por telefone ou e-mail. As entrevistas são fundamentais para a construção da matéria e de sua repercussão junto ao público. Não caia na armadilha da pressa e do imediatismo, muito menos na indução. Quem está participando ativamente das lutas da APP-Sindicato tem domínio do assunto e pode dar o tom da entrevista.

Os veículos e seus profissionais não sabem tudo e pode ocorrer de uma informação ser divulgada de maneira errada. É possível nestes casos pedir correção. Caso haja algum erro de informação na matéria, procure a secretaria de Comunicação da APP para ver esta possibilidade.

Cuidados para as entrevistas

- Respostas objetivas;
- Pedir para refazer a fala quando for gravada e estiver com erro;
- Corrigir o(a) entrevistador(a), se necessário;
- Preparar o ambiente de trabalho;
- Caso a entrevista aconteça em estúdio, a preferência é para o uso de roupas sóbrias e cores lisas, evitando a cor verde. Se a entrevista for externa, cuidados também com a composição do cenário, usando sempre uma bandeira da APP ao fundo, um boton ou algo que simbolize a entidade;
- Direcionar-se sempre ao(à) entrevistador(a) e pontualmente dialogar com o público, focando os olhos na câmara;
- Quando não souber ou não tiver a resposta, falar antes da entrevista que não sabe e que irá pesquisar; e
- Lembre-se que todo veículo de comunicação é uma empresa e como tal tem seus interesses, objetivos e parceiros.

Guia prático “toma lá dá cá”

Sempre atentos(as), com ouvidos e olhos abertos para as mídias e suas veiculações. Algumas invenções se sobressaem à realidade. É um dever e direito lutar em busca das verdades, opiniões contrárias sim, mas mentiras e calúnias não!

I) No caso de verificar uma informação incorreta divulgada sobre a categoria, a APP-Sindicato e seus(suas) dirigentes ou ainda alguma mobilização, a orientação é entrar em contato com a produção ou pauta do veículo responsável por difundir a informação. Nesta situação é preciso solicitar um direito de resposta, o contraditório, para esclarecer as informações veiculadas. Porém, é preciso ter 100% de certeza sobre a informação que foi repassada. Em caso de dúvidas, contate a Secretaria de Comunicação da APP e contextualize o ocorrido, explorando os detalhes para que as devidas providências sejam definidas em tempo real evitando uma lacuna entre o fato e o direito de resposta;

II) Em caso de negativa ao esclarecimento, a orientação é solicitar através de ofício e/ou documento a gravação do programa para o veículo;

III) Em posse do material remeter à Sec. de Comunicação para análise e encaminhamentos;

IV) Caso a gravação não seja entregue, entre imediatamente em contato via telefone ou e-mail com a Secretaria de Comunicação. Informe o passo a passo do ocorrido, aberto para análises e decisões conjuntas;

V) Encaminhar via malote cópias dos trâmites das situações que envolvem a imprensa para a Comunicação da APP. Assim serão avaliadas as medidas legais pertinentes em cada caso.

Gerenciamento de crises

Para enfrentar a crise e os conflitos são necessárias algumas medidas preventivas com base no histórico institucional. É conveniente a utilização de materiais (textos, cards) para serem consultados no caso de crises previstas, funcionando como um script de comunicação para auxiliar internamente, preparando o espaço de trabalho e a equipe para a atuação da mídia. Ter um posicionamento claro em relação ao assunto e manter-se acessível aos meios de comunicação. Nessas situações de crise, não se deve fugir da imprensa. Para isso, é fundamental o embasamento teórico, assim como o levantamento da situação, com dados atualizados. Realçar sempre os pontos positivos para a visibilidade, estabelecendo sempre a confiança. Quem deve assumir o comando da dinâmica das informações em um momento de crise é APP, e não a mídia.

Secretaria de Comunicação APP-Sindicato

Consulte sempre as mídias sociais para se atualizar e buscar informações institucionais. Acesse www.appsindicato.org.br / www.facebook.com/appsindicato