



PLANO DE COMUNICAÇÃO

INSTITUCIONAL



Exercício 2026

Versão 2.0 — revisão e ampliação do plano original

Diretoria Administrativa | Presidência do IPMU

Ubatuba – São Paulo



1. APRESENTAÇÃO

Este **Plano de Comunicação Institucional** estabelece diretrizes, canais, eixos temáticos, objetivos e ações destinados a **organizar, planejar, executar e acompanhar a comunicação institucional do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU durante o exercício de 2026.**

O Plano tem como propósito fortalecer a transparência institucional, ampliar e facilitar o acesso às informações previdenciárias, promover a aproximação do Instituto com seus segurados e demais públicos de interesse e dar maior visibilidade às ações, serviços, programas, projetos e resultados da gestão.

Em relação à versão anterior, o presente documento incorpora metas mensuráveis, cronograma anual de ações, indicadores de desempenho, diretrizes de linguagem e identidade visual, orientações relacionadas à proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD, e protocolo de comunicação para situações de crise. Essas ferramentas conferem maior objetividade, padronização e capacidade de monitoramento ao planejamento, permitindo avaliar resultados, identificar oportunidades de melhoria e assegurar maior efetividade às ações de comunicação.

O Plano também está alinhado às diretrizes de governança aplicáveis aos Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS, especialmente quanto aos princípios de transparência ativa, publicidade dos atos de gestão, acesso à informação, prestação de contas e comunicação clara e acessível com os públicos de interesse do Instituto.

Nesse sentido, a comunicação institucional é compreendida como instrumento estratégico de governança, contribuindo não apenas para a divulgação de informações, mas também para o fortalecimento da confiança dos segurados, o aprimoramento do relacionamento institucional, a disseminação da educação previdenciária e a valorização da atuação do IPMU perante seus diferentes públicos.

Assim, o Plano de Comunicação Institucional 2026 constitui instrumento de planejamento, orientação e acompanhamento das ações de comunicação do IPMU, buscando assegurar uma comunicação pública cada vez mais transparente, acessível, responsável, estratégica e orientada a resultados.

2. OBJETIVO GERAL

Organizar, fortalecer e aprimorar a comunicação institucional do IPMU, assegurando a divulgação **clara, acessível, tempestiva, transparente e mensurável** de informações de interesse dos segurados, beneficiários, servidores, órgãos de controle e da sociedade, de forma a **ampliar o acesso à informação, fortalecer o relacionamento institucional, promover a transparência e dar visibilidade às ações, serviços e resultados da gestão.**



3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Em complemento ao objetivo geral, o Plano de Comunicação Institucional 2026 estabelece os seguintes objetivos específicos:

- Ampliar e fortalecer a transparência institucional, assegurando a divulgação clara, tempestiva e acessível das ações, decisões, resultados, projetos e iniciativas da gestão previdenciária;
- Facilitar e ampliar o acesso dos segurados e beneficiários às informações, serviços, procedimentos, orientações e canais de atendimento disponibilizados pelo IPMU;
- Divulgar de forma clara, objetiva e tempestiva informações relativas aos benefícios previdenciários, requisitos, procedimentos, documentos, prazos, campanhas e demais assuntos de interesse dos segurados e beneficiários;
- Fortalecer o relacionamento e o diálogo institucional com servidores ativos, aposentados, pensionistas e demais públicos de interesse, promovendo comunicação próxima, respeitosa e adequada às necessidades de cada público;
- Promover, ampliar e diversificar as ações de educação previdenciária e financeira, contribuindo para o conhecimento, a conscientização, a autonomia e a participação dos segurados nas questões relacionadas à sua vida previdenciária e financeira;
- Dar ampla publicidade às ações de governança, controle interno, gestão de investimentos, gestão de riscos, prestação de contas e demais instrumentos de gestão, fortalecendo a transparência, a responsabilização e a accountability institucional;
- Integrar e potencializar a utilização dos canais oficiais de comunicação do IPMU, promovendo maior alcance, complementaridade, coerência e uniformidade na divulgação das informações;
- Manter as informações institucionais atualizadas, organizadas, acessíveis e compreensíveis, observando os princípios da transparência, acessibilidade, clareza, tempestividade e interesse público;
- Padronizar a linguagem, a identidade visual e os critérios de apresentação dos conteúdos institucionais, fortalecendo a identidade do IPMU e assegurando maior uniformidade e reconhecimento das comunicações oficiais;
- Estabelecer, acompanhar e avaliar indicadores de desempenho da comunicação, permitindo mensurar o alcance, a participação, a efetividade e os resultados das ações desenvolvidas e subsidiar o aprimoramento contínuo do Plano;
- Fortalecer a comunicação preventiva e estratégica, antecipando demandas, dúvidas e necessidades de informação, especialmente em temas de maior relevância, impacto ou sensibilidade para segurados e beneficiários;
- Estabelecer procedimentos para comunicação rápida, coordenada, transparente e responsável em situações de crise, indisponibilidade de serviços, incidentes ou circulação de informações incorretas, contribuindo para a adequada orientação dos públicos e para a preservação da confiança institucional;
- Assegurar a observância das normas de proteção de dados pessoais na comunicação institucional, especialmente das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), conciliando transparência, publicidade e acesso à informação com a proteção da privacidade e dos direitos dos titulares de dados.

Os objetivos específicos estabelecidos orientam a atuação do IPMU para uma comunicação **planejada, integrada, transparente, acessível, preventiva e mensurável**, transformando a comunicação institucional em instrumento de apoio à governança, à prestação de serviços, à educação previdenciária e ao fortalecimento do relacionamento com seus diferentes públicos.



4. PÚBLICOS-ALVO

A comunicação institucional do IPMU será direcionada aos diferentes públicos que se relacionam, direta ou indiretamente, com o Regime Próprio de Previdência Social – RPPS, considerando suas características, necessidades de informação e formas de interação com o Instituto. Constituem públicos-alvo:

- Servidores públicos municipais ativos vinculados ao RPPS, com foco na disseminação de informações previdenciárias, direitos, deveres, benefícios, serviços e ações de educação previdenciária e financeira;
- Aposentados e pensionistas, especialmente quanto a benefícios, procedimentos, cadastramento, prova de vida, serviços, campanhas, direitos e demais orientações de interesse;
- Dependentes e familiares dos segurados, quando pertinente, especialmente em matérias relacionadas a direitos previdenciários, benefícios e procedimentos administrativos;
- Conselhos Deliberativo e Fiscal e Comitê de Investimentos, assegurando o adequado fluxo de informações relacionadas à governança, gestão, investimentos, controles, prestação de contas e demais matérias de sua competência;
- Servidores e colaboradores do IPMU, visando fortalecer a comunicação interna, o alinhamento institucional, a integração das equipes e a padronização das informações prestadas;
- Órgãos de controle, fiscalização e supervisão, incluindo o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE-SP, o Ministério da Previdência Social e o Ministério Público, entre outros órgãos competentes;
- Prefeitura Municipal de Ubatuba e demais órgãos e entidades públicas, fortalecendo a articulação institucional e o intercâmbio de informações necessárias à adequada gestão do RPPS;
- Imprensa local e regional, como importante canal de disseminação de informações de interesse público e de fortalecimento da transparência institucional; e
- Sociedade em geral, garantindo acesso às informações públicas sobre a atuação, governança, gestão, investimentos, resultados e ações desenvolvidas pelo IPMU.

A identificação e segmentação desses públicos permitirá ao IPMU adequar a linguagem, o conteúdo, os canais e as estratégias de comunicação, promovendo maior efetividade na divulgação das informações e fortalecendo a transparência, o relacionamento institucional e a aproximação do Instituto com seus segurados e com a sociedade.



5. DIRETRIZES DE LINGUAGEM, IDENTIDADE VISUAL E ACESSIBILIDADE

Com o objetivo de assegurar **uniformidade, clareza, credibilidade, acessibilidade e coerência na comunicação institucional**, todos os conteúdos, documentos e peças de comunicação produzidos ou divulgados pelo IPMU deverão observar as seguintes diretrizes:

- Linguagem clara, simples e objetiva, priorizando a compreensão pelo público em geral e evitando, sempre que possível, o uso excessivo de termos técnicos, jurídicos ou administrativos. Quando sua utilização for necessária, os conceitos deverão ser apresentados de forma acessível e, quando pertinente, acompanhados de explicações.
- Padronização da identidade visual institucional, com utilização da marca oficial do IPMU, incluindo logotipo, cores, tipografia e demais elementos visuais institucionais, de forma adequada e consistente em todas as peças de comunicação.
- Utilização de modelos e padrões institucionais (templates) para comunicados, ofícios, cartazes, apresentações, publicações para redes sociais, materiais educativos e demais conteúdos, contribuindo para a uniformidade e o reconhecimento da comunicação oficial do Instituto.
- Adoção de práticas de acessibilidade digital, buscando garantir que as informações possam ser compreendidas e utilizadas pelo maior número possível de pessoas, incluindo, sempre que aplicável, textos alternativos para imagens, contraste adequado, tamanho e legibilidade das fontes, legendas em vídeos, descrição de conteúdos visuais e compatibilidade com tecnologias assistivas e leitores de tela.
- Revisão prévia dos conteúdos, com verificação de ortografia, clareza, coerência, informações, datas, números, nomes, referências normativas e demais dados relevantes antes da publicação ou divulgação, de modo a reduzir o risco de erros, informações incompletas ou interpretações equivocadas.
- Tom institucional, imparcial, respeitoso e inclusivo, compatível com a natureza pública do IPMU, priorizando a prestação de informações de interesse público e vedando conteúdos de caráter político-partidário, promoção pessoal ou manifestações incompatíveis com os princípios da Administração Pública.
- Coerência entre os diferentes canais oficiais, assegurando que informações divulgadas em site, redes sociais, comunicados, materiais impressos e demais meios institucionais mantenham, sempre que se referirem ao mesmo assunto, conteúdo consistente, atualizado e alinhado às informações oficiais do IPMU.
- Respeito à proteção de dados pessoais, especialmente na divulgação de informações que envolvam segurados, beneficiários, servidores e demais pessoas relacionadas ao Instituto, observando as disposições aplicáveis da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e os princípios de necessidade, finalidade, segurança e transparência.
- Acessibilidade e inclusão como princípios permanentes, considerando as diferentes necessidades dos públicos do IPMU e buscando eliminar barreiras de linguagem, comunicação e acesso à informação.

Dessa forma, as diretrizes estabelecidas contribuem para que a comunicação do IPMU seja **padronizada, compreensível, acessível, confiável e institucionalmente adequada**, fortalecendo a transparência, a identidade institucional e a relação do Instituto com seus segurados.



6. PROTEÇÃO DE DADOS E CONFORMIDADE COM A LGPD

A comunicação institucional do IPMU deverá observar, em todas as suas etapas, as disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018)**, especialmente nas interações que envolvam segurados, beneficiários, servidores, dependentes e demais pessoas relacionadas ao Instituto.

Nesse sentido, deverão ser adotadas medidas destinadas a assegurar o **tratamento adequado, seguro, necessário e transparente dos dados pessoais**, conciliando a proteção da privacidade com os princípios da publicidade, transparência e acesso à informação que orientam a Administração Pública.

Para tanto, a comunicação institucional deverá observar as seguintes diretrizes:

- Tratamento e divulgação de dados pessoais somente quando amparados por base legal adequada e vinculados a finalidade legítima e específica, especialmente aquelas relacionadas à gestão previdenciária, à prestação dos serviços públicos, ao cumprimento de obrigações legais e à transparência ativa, observados os limites previstos na legislação;
- Prioridade para a utilização de canais institucionais e oficiais, tais como WhatsApp e e-mail institucionais, para o recebimento, tratamento e encaminhamento de solicitações que envolvam dados pessoais, evitando-se, sempre que possível, a utilização de canais informais ou não autorizados;
- Minimização da exposição de dados pessoais, restringindo a divulgação às informações estritamente necessárias para o cumprimento da finalidade pretendida e evitando a publicação de dados excessivos, desnecessários ou que possam comprometer a privacidade e a segurança dos titulares;
- Anonimização, ocultação ou adoção de outras técnicas de proteção de dados, sempre que aplicáveis, em imagens, documentos, depoimentos, listas, registros e demais conteúdos destinados à divulgação pública, especialmente quando houver possibilidade de identificação de segurados, beneficiários ou servidores;
- Utilização de imagens, depoimentos e relatos de segurados e beneficiários em campanhas e ações institucionais somente após a adoção das providências necessárias quanto à autorização e aos demais requisitos legais aplicáveis, observando-se a finalidade específica da divulgação e a proteção dos direitos dos titulares;
- Encaminhamento de solicitações, dúvidas ou ocorrências relacionadas ao tratamento de dados pessoais ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) do IPMU ou do Município, conforme a competência e o fluxo institucional estabelecido;
- Adoção de cuidados específicos na divulgação de informações em redes sociais, site, materiais impressos e demais canais de comunicação, evitando-se a exposição indevida de informações pessoais, documentos, números identificadores, dados funcionais ou previdenciários e demais informações protegidas por lei;
- Orientação e conscientização dos servidores e colaboradores envolvidos na produção e divulgação de conteúdos, de modo a fortalecer a cultura institucional de proteção de dados e prevenir incidentes decorrentes de divulgação inadequada.

Assim, a proteção de dados pessoais deverá ser compreendida como parte integrante da política de comunicação institucional do IPMU, assegurando o equilíbrio entre transparência e privacidade e fortalecendo a segurança, a confiabilidade e a responsabilidade no relacionamento do Instituto com seus segurados, beneficiários, servidores e sociedade.



7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os canais abaixo compõem a estrutura oficial de comunicação do IPMU, cada um com finalidade e público definidos:

Canal	Finalidade	Público
Site institucional	Notícias, serviços, atos, eventos, orientações e informações previdenciárias.	Público em geral
Portal da Transparência	Informações de transparência, gestão e prestação de contas.	Segurados e sociedade
Redes sociais institucionais	Ações, campanhas, avisos e informações de interesse público.	Público em geral
WhatsApp institucional	Orientações, avisos e comunicação direta.	Segurados e beneficiários
E-mail institucional	Comunicação formal e encaminhamento de informações.	Público institucional
Telefone e atendimento presencial	Orientação e atendimento direto.	Segurados e sociedade
YouTube	Audiências, eventos e conteúdos institucionais.	Público em geral
Diário Oficial	Publicidade dos atos administrativos e normativos.	Público em geral

8. EIXOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação institucional do IPMU será estruturada em **eixos estratégicos**, definidos de acordo com as principais áreas de atuação do Instituto e com as necessidades de informação de seus diferentes públicos. Os eixos orientarão o planejamento, a produção e a divulgação dos conteúdos, contribuindo para uma comunicação **integrada, contínua, transparente, acessível e alinhada aos objetivos institucionais**.

Cada eixo deverá contemplar conteúdos, ações e canais adequados ao público a que se destina, observando os princípios de clareza, tempestividade, transparência, acessibilidade, proteção de dados pessoais e interesse público.

8.1 Gestão Previdenciária e Institucional

Comunicação das informações relacionadas à gestão, planejamento, organização e funcionamento do RPPS, incluindo ações estratégicas, projetos, programas, serviços, resultados, indicadores, iniciativas institucionais e demais atividades desenvolvidas pelo IPMU.

Principais conteúdos:

- planejamento e execução das ações institucionais;
- projetos e programas do IPMU;
- resultados e indicadores de gestão;
- melhorias e inovações nos serviços;
- informações institucionais e administrativas de interesse público;
- iniciativas de modernização e aprimoramento da gestão.



8.2 Benefícios e Direitos Previdenciários

Divulgação de informações destinadas a orientar segurados e beneficiários sobre seus direitos, benefícios e procedimentos previdenciários, proporcionando maior segurança, autonomia e compreensão sobre as regras aplicáveis.

Principais conteúdos:

- aposentadorias e pensões;
- requisitos e regras de concessão;
- documentação necessária;
- procedimentos e etapas dos processos;
- prazos e orientações;
- revisão e manutenção de benefícios;
- prova de vida e cadastramento;
- demais serviços e informações previdenciárias.

8.3 Educação Previdenciária e Financeira

Promoção de ações permanentes de educação previdenciária e financeira, contribuindo para ampliar o conhecimento dos segurados sobre o sistema previdenciário, o planejamento para a aposentadoria e a gestão responsável de suas finanças.

Principais conteúdos:

- programas de preparação para a aposentadoria;
- ações de educação previdenciária e financeira;
- palestras, cursos, encontros e campanhas educativas;
- materiais informativos e conteúdos didáticos;
- planejamento previdenciário;
- orientações para a fase pré e pós-aposentadoria;
- iniciativas destinadas aos diferentes ciclos da vida previdenciária.

8.4 Transparência, Investimentos e Prestação de Contas

Assegurar ampla divulgação das informações relacionadas à gestão dos recursos previdenciários, investimentos, resultados financeiros e prestação de contas, fortalecendo a transparência ativa e o controle social.

Principais conteúdos:

- Política de Investimentos;
- relatórios e demonstrativos financeiros;
- resultados da carteira de investimentos;
- execução da Política de Investimentos;
- informações sobre rentabilidade, riscos e desempenho;
- prestações de contas;
- relatórios de gestão;
- audiências públicas;
- informações disponibilizadas no Portal da Transparência;
- demais informações de interesse dos segurados, órgãos de controle e sociedade.



8.5 Governança, Controle e Integridade

Dar visibilidade às ações relacionadas à governança, controle, fiscalização, gestão de riscos e integridade institucional, demonstrando o compromisso do IPMU com a responsabilidade, a conformidade e o aprimoramento contínuo da gestão.

Principais conteúdos:

- atuação do Conselho Deliberativo;
- atuação do Conselho Fiscal;
- atuação do Comitê de Investimentos;
- ações de Controle Interno;
- normas, regulamentos e procedimentos institucionais;
- gestão de riscos;
- iniciativas de integridade e conformidade;
- deliberações e decisões de interesse público;
- ações relacionadas ao Pró-Gestão RPPS;
- mecanismos de acompanhamento e controle da gestão.

8.6 Comunicação e Relacionamento com os Segurados e Beneficiários

Fortalecer o relacionamento direto entre o IPMU e seus segurados, aposentados e pensionistas, assegurando que informações relevantes sejam divulgadas de forma tempestiva, acessível e pelos canais mais adequados.

Principais conteúdos:

- calendário de pagamentos e atendimentos;
- cadastramento e prova de vida;
- avisos e comunicados;
- campanhas institucionais;
- orientações sobre serviços;
- alterações de procedimentos;
- convocação para reuniões, eventos e atividades;
- canais de atendimento;
- esclarecimentos de dúvidas recorrentes;
- informações de interesse imediato dos segurados e beneficiários.

8.7 Comunicação Interna e Integração Institucional

Fortalecer a comunicação interna entre as áreas, servidores e colaboradores do IPMU, promovendo alinhamento, integração e disseminação adequada das informações necessárias ao funcionamento do Instituto.

Principais conteúdos:

- comunicados internos;
- orientações administrativas e operacionais;
- divulgação de reuniões, capacitações e eventos;
- informações sobre projetos e ações institucionais;
- compartilhamento de boas práticas;
- integração entre as áreas e equipes;
- valorização e reconhecimento das iniciativas dos servidores.



8.8 Comunicação de Crises, Incidentes e Situações Sensíveis

Estabelecer uma comunicação rápida, coordenada, responsável e transparente diante de situações que possam afetar a prestação dos serviços, a imagem institucional, a segurança das informações ou a confiança dos públicos do IPMU.

Principais situações:

- indisponibilidade de sistemas ou canais de atendimento;
- interrupções ou alterações relevantes na prestação dos serviços;
- incidentes de segurança da informação ou proteção de dados;
- circulação de informações incorretas ou desinformação;
- situações que demandem esclarecimento público;
- ocorrências administrativas ou operacionais de impacto relevante.

A comunicação deverá priorizar **informações oficiais, objetivas, verificáveis e tempestivas**, com definição clara dos responsáveis pela manifestação institucional e observância das normas de proteção de dados pessoais.

Os eixos estabelecidos permitem organizar a comunicação do IPMU de forma **estratégica e integrada**, evitando a atuação meramente reativa ou pontual. A estrutura possibilita relacionar cada conteúdo ao seu objetivo, público e canal de divulgação, além de facilitar o planejamento anual, a definição de indicadores e a avaliação dos resultados da comunicação institucional.

Dessa forma, a comunicação passa a atuar como **instrumento de governança, transparência, educação previdenciária, prestação de serviços e fortalecimento do relacionamento institucional**, contribuindo para aproximar o IPMU de seus segurados, beneficiários, servidores, órgãos de controle e sociedade.

9. PLANO DE AÇÕES

Além do canal, público e periodicidade, cada ação passa a contar com meta associada, permitindo o acompanhamento objetivo dos resultados.

O Plano de Ações constitui o instrumento operacional para a execução das diretrizes e objetivos estabelecidos neste Plano de Comunicação Institucional. Para cada ação são definidos **público-alvo, canal de comunicação, periodicidade, evidência de execução e meta ou indicador de desempenho**, permitindo maior organização, padronização e acompanhamento dos resultados.

A definição de metas associadas às ações possibilita uma **avaliação objetiva da execução do Plano**, favorecendo a identificação de avanços, eventuais desvios e oportunidades de aprimoramento. As metas deverão ser acompanhadas ao longo do exercício e, quando necessário, poderão ser ajustadas mediante justificativa e registro formal, conforme as disposições relativas à atualização do Plano.



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Quadro de Ações, Metas e Indicadores

Ação	Público-alvo	Canal	Periodicidade	Evidência	Meta / Indicador
Divulgação de informações previdenciárias	Segurados e sociedade	Site institucional e redes sociais	Contínua	Publicações e registros de divulgação	Mínimo de 4 publicações por mês
Divulgação de benefícios e serviços	Segurados e beneficiários	Site, WhatsApp institucional e atendimento	Contínua	Comunicados e materiais de orientação	100% dos serviços com orientação publicada
Informativos aos segurados	Servidores ativos, aposentados e pensionistas	Site, WhatsApp institucional e e-mail	Periódica	Informativos publicados e enviados	1 informativo a cada bimestre
Divulgação do recadastramento e da prova de vida	Aposentados e pensionistas	Site, WhatsApp institucional e redes sociais	Anual	Avisos, comunicados e publicações	Alcançar, no mínimo, 90% de adesão no prazo estabelecido
Divulgação da Política de Investimentos	Segurados e sociedade	Site institucional e Portal da Transparência	Anual	Documento publicado	Publicação até 31/03
Divulgação das prestações de contas	Segurados e sociedade	Site institucional e Portal da Transparência	Periódica	Relatórios, demonstrativos e atas	Publicação em até 10 dias após a aprovação
Realização e divulgação de Audiência Pública	Segurados e sociedade	Presencial, site institucional e YouTube	Anual	Publicação, registros fotográficos e vídeo	1 audiência realizada e divulgada
Ações de educação previdenciária e financeira	Servidores, segurados e beneficiários	Site, eventos e YouTube	Conforme programação	Materiais, registros e conteúdos produzidos	Mínimo de 2 ações por semestre
Divulgação de reuniões e decisões institucionais	Segurados e sociedade	Site institucional	Periódica	Atas e publicações	Publicação em até 5 dias úteis
Campanhas institucionais e educativas	Público interno e externo	Site institucional e redes sociais	Conforme necessidade e calendário	Peças e registros das campanhas	100% das peças alinhadas à identidade visual institucional
Divulgação de atos normativos	Segurados e sociedade	Site institucional e Diário Oficial	Conforme publicação	Atos publicados	Publicação em até 48 horas
Divulgação das ações de governança	Segurados e sociedade	Site institucional e Portal da Transparência	Periódica	Relatórios, atas e publicações	100% das atas previstas disponibilizadas

Critérios de acompanhamento

Para assegurar maior efetividade ao Plano, cada ação deverá ser acompanhada, sempre que aplicável, mediante registro da execução, identificação do responsável, data da realização, canal utilizado e respectiva evidência.

Os indicadores deverão ser utilizados não apenas para verificar o cumprimento quantitativo das metas, mas também, quando houver dados disponíveis, para avaliar aspectos relacionados à alcance, participação, tempestividade, regularidade e efetividade da comunicação.

O acompanhamento dos resultados será consolidado pela Diretoria Administrativa nos relatórios semestrais de monitoramento, permitindo à Presidência avaliar o desempenho das ações e, quando necessário, determinar ajustes de planejamento, prioridades, canais ou estratégias.



Evidências de execução

Constituem evidências de execução das ações, entre outras:

- publicações realizadas no site institucional;
- registros do Portal da Transparência;
- comunicados e informativos;
- publicações em redes sociais e canais oficiais;
- materiais gráficos e audiovisuais;
- registros de eventos, palestras e audiências públicas;
- vídeos e conteúdos educativos;
- atas e relatórios;
- registros de envio de comunicados;
- relatórios de indicadores e acompanhamento; e
- demais documentos que comprovem a realização das ações previstas.

Observação importante: algumas metas do quadro, como “100% dos serviços com orientação publicada” ou “100% das atas previstas disponibilizadas”, pressupõem a existência de um **universo de referência claramente definido**. Para facilitar a auditoria e a comprovação do cumprimento do Plano, recomenda-se que esse universo seja identificado no relatório semestral, permitindo demonstrar objetivamente o percentual alcançado.

Ação	Público	Canal	Periodicidade	Evidência	Meta / Indicador
Divulgação de informações previdenciárias	Segurados e sociedade	Site e redes sociais	Contínua	Publicações	Mín. 4 publicações/mês
Divulgação de benefícios e serviços	Segurados e beneficiários	Site, WhatsApp e atendimento	Contínua	Comunicados	100% dos serviços com orientação publicada
Informativos aos segurados	Ativos, aposentados e pensionistas	Site, WhatsApp e e-mail	Periódica	Informativos	1 informativo/bimestre
Divulgação do recadastramento	Aposentados e pensionistas	Site, WhatsApp e redes sociais	Anual	Avisos e publicações	≥ 90% de adesão no prazo
Política de Investimentos	Segurados e sociedade	Site e Portal da Transparência	Anual	Documento publicado	Publicação até 31/03
Prestações de contas	Segurados e sociedade	Site e Portal da Transparência	Periódica	Relatórios e atas	Publicação em até 10 dias após aprovação
Audiência Pública	Segurados e sociedade	Presencial, site e YouTube	Anual	Publicação, fotos e vídeo	1 audiência realizada e divulgada
Educação previdenciária	Servidores e beneficiários	Site, eventos e YouTube	Conforme programação	Materiais e registros	Mín. 2 ações/semestre
Reuniões e decisões	Segurados e sociedade	Site	Periódica	Atas e publicações	Publicação em até 5 dias úteis
Campanhas institucionais	Público interno e externo	Site e redes sociais	Conforme necessidade	Campanhas	Peças alinhadas à identidade visual
Atos normativos	Segurados e sociedade	Site e Diário Oficial	Conforme publicação	Atos publicados	Publicação em até 48h
Ações de governança	Segurados e sociedade	Site e Portal	Periódica	Relatórios e publicações	100% das atas publicadas



10. CRONOGRAMA ANUAL DE COMUNICAÇÃO

Distribuição indicativa das principais ações ao longo do exercício de 2026, a ser detalhada em calendário operacional interno:

Ação / Marco	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Política de Investimentos	Publicação	—	—	Revisão, se houver
Prestação de contas periódica	X	X	X	X
Recadastramento	Planejamento	Divulgação e execução	Acompanhamento	Balanco
Audiência Pública	—	Preparação	Realização	—
Educação previdenciária	Planejamento anual	Ação 1	Ação 2	Ação 3 e balanço
Avaliação do plano de comunicação	—	Avaliação parcial	—	Avaliação final e revisão

11. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores abaixo permitem avaliar, de forma objetiva, o desempenho da comunicação institucional ao longo do exercício:

Indicador	Forma de apuração	Meta de referência
Volume de publicações no site	Contagem mensal de publicações	Mín. 4 publicações/mês
Alcance nas redes sociais	Relatórios das plataformas	Crescimento contínuo do alcance orgânico
Tempo médio de resposta no WhatsApp/e-mail	Registro do atendimento	Até 48 horas úteis
Prazo de publicação de atas e atos	Data da decisão x data da publicação	Conforme prazos definidos no item 9
Participação em audiências e eventos	Lista de presença e visualizações	Aumento em relação ao ano anterior
Satisfação dos segurados	Pesquisa de percepção (quando aplicável)	Avaliação positiva ≥ 80%



12. COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE

Em situações de crise, desinformação, incidentes ou ocorrências que possam afetar a prestação dos serviços, a imagem institucional, a segurança das informações ou a confiança dos segurados e da sociedade, o IPMU deverá adotar uma comunicação **rápida, coordenada, transparente e baseada em informações oficiais e verificáveis**.

O objetivo é assegurar uma resposta institucional adequada, reduzir riscos de informações desencontradas, preservar a credibilidade do Instituto e orientar corretamente os públicos envolvidos. Para tanto, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

- Identificação, avaliação e registro da ocorrência, pela equipe ou servidor responsável pela comunicação, com o levantamento inicial dos fatos, sua natureza, alcance e eventual impacto sobre os públicos do IPMU;
- Comunicação imediata à Presidência e à Diretoria Administrativa, ou às demais áreas competentes conforme a natureza da ocorrência, para avaliação da situação, definição das providências necessárias e alinhamento da resposta institucional;
- Apuração e validação das informações, antes de qualquer divulgação, priorizando fontes oficiais e informações devidamente confirmadas, de modo a evitar a propagação de dados incorretos, incompletos ou não verificados;
- Elaboração de nota, comunicado ou posicionamento oficial, conforme a gravidade e a natureza do episódio, utilizando linguagem clara, objetiva, transparente e acessível, com informações estritamente necessárias e compatíveis com a legislação aplicável;
- Submissão da comunicação à aprovação da Presidência, antes de sua divulgação pública, especialmente em situações de maior repercussão, sensibilidade ou impacto institucional;
- Divulgação unificada pelos canais oficiais do IPMU, garantindo coerência entre as informações publicadas no site, redes sociais, WhatsApp institucional, e-mail e demais meios oficiais, evitando manifestações informais, individuais ou por canais não autorizados;
- Preservação da proteção de dados pessoais e das informações protegidas por sigilo, evitando a exposição indevida de segurados, beneficiários, servidores, documentos ou quaisquer informações que não devam ser divulgadas publicamente;
- Monitoramento da repercussão da ocorrência, acompanhando dúvidas, manifestações e eventuais novas informações, com atualização dos comunicados sempre que houver fatos relevantes ou necessidade de esclarecimento adicional;
- Encaminhamento das demandas específicas às áreas competentes, quando a situação envolver aspectos jurídicos, administrativos, previdenciários, financeiros, tecnológicos, de segurança da informação ou de proteção de dados;
- Registro formal do episódio e das providências adotadas, incluindo a ocorrência, as comunicações realizadas, as medidas implementadas e os resultados observados, sempre que pertinente, para subsidiar a avaliação posterior e o aprimoramento dos procedimentos institucionais.

**Princípios para a comunicação de crise**

A comunicação em situações de crise deverá observar, especialmente, os princípios da **tempestividade, veracidade, transparência, unidade institucional, responsabilidade, clareza, impessoalidade, proteção de dados e respeito ao interesse público**.

Sempre que possível, o IPMU deverá priorizar a **comunicação preventiva**, antecipando dúvidas e esclarecendo informações que possam gerar interpretações equivocadas. Em situações que envolvam desinformação, a resposta institucional deverá concentrar-se na apresentação dos **fatos oficialmente apurados**, evitando amplificar conteúdos falsos ou adotar linguagem inadequada à natureza pública do Instituto.

Ao final de cada ocorrência relevante, recomenda-se a realização de **avaliação interna das medidas adotadas**, identificando pontos de melhoria e, quando necessário, promovendo o aperfeiçoamento dos fluxos, responsabilidades e canais de comunicação.

Dessa forma, o IPMU busca assegurar que situações de crise sejam tratadas de maneira **organizada, responsável e institucionalmente coordenada**, preservando a confiança dos segurados, beneficiários, servidores, órgãos de controle e sociedade.

13. RESPONSABILIDADES

A execução das ações de comunicação será realizada de forma integrada pelas áreas do IPMU, observadas as atribuições de cada setor e a natureza da informação a ser divulgada, conforme matriz de responsabilidades a seguir:

Área / Instância	Principais Atribuições	Periodicidade de Acompanhamento
Presidência	Aprovação de posicionamentos institucionais e notas oficiais.	Conforme demanda
Diretoria Administrativa	Coordenação geral do Plano, acompanhamento das ações e atualização do planejamento.	Mensal
Setor de Comunicação / Responsável designado	Produção, publicação e monitoramento dos conteúdos nos canais oficiais.	Contínua
Setor de Benefícios	Fornecimento de informações técnicas sobre benefícios e procedimentos.	Conforme demanda
Setor de Investimentos / Comitê de Investimentos	Fornecimento de dados para publicação da Política de Investimentos e relatórios.	Periódica
Controle Interno	Acompanhamento da conformidade das publicações de transparência e prestação de contas.	Periódica
Conselhos (Administrativo e Fiscal)	Ciência e acompanhamento das publicações relativas à governança.	Periódica



14. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A execução do presente Plano de Comunicação Institucional será acompanhada de forma **sistemática e contínua**, por meio do registro das ações realizadas, do acompanhamento dos indicadores de desempenho definidos no item 11 e do monitoramento das publicações e conteúdos divulgados nos canais oficiais do IPMU.

O monitoramento terá como finalidade **verificar o cumprimento das ações e metas estabelecidas, avaliar o alcance e a efetividade das estratégias de comunicação e identificar oportunidades de aprimoramento**, permitindo ajustes ao longo do período de execução do Plano.

Compete à **Diretoria Administrativa** consolidar, **semestralmente**, relatório de acompanhamento a ser submetido à Presidência, contendo, no mínimo:

- o **status de execução das ações** previstas no Plano;
- as ações efetivamente realizadas e os respectivos canais utilizados;
- os **indicadores apurados e sua evolução** em relação às metas estabelecidas;
- a identificação de eventuais ações não realizadas ou realizadas parcialmente, com a respectiva justificativa, quando aplicável;
- os principais resultados, avanços e pontos de atenção identificados no período; e
- as **medidas corretivas ou de aprimoramento** consideradas necessárias para assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano.

Os resultados do monitoramento deverão subsidiar a **tomada de decisões, a revisão das estratégias de comunicação e o aperfeiçoamento contínuo das ações institucionais**, garantindo que o Plano permaneça alinhado às necessidades dos públicos-alvo, aos objetivos estratégicos do IPMU e às boas práticas de transparência e comunicação pública.

Dessa forma, o monitoramento e a avaliação constituem mecanismos essenciais para assegurar que a comunicação institucional seja **planejada, executada, mensurada**

15. ORÇAMENTO E RECURSOS

A execução das ações previstas neste **Plano de Comunicação Institucional** deverá observar a disponibilidade orçamentária e financeira do IPMU para o exercício, sendo planejada de forma compatível com os recursos existentes e em conformidade com as normas aplicáveis à administração pública.

Na definição das prioridades, deverão ser considerados a **relevância institucional, o alcance, a necessidade, a continuidade dos serviços e o impacto das ações sobre os públicos-alvo**, observando-se, prioritariamente, os seguintes recursos e despesas:



- Manutenção, suporte e hospedagem do site institucional e do Portal da Transparência, assegurando a disponibilidade e a atualização dos canais oficiais de informação;
- Produção e eventual contratação de materiais gráficos, digitais e audiovisuais, destinados às campanhas institucionais, ações de educação previdenciária, divulgação de serviços e demais iniciativas previstas no Plano;
- Ferramentas e recursos de apoio à comunicação institucional, incluindo WhatsApp institucional, e-mail institucional, plataformas e soluções para produção, edição, organização e divulgação de conteúdos;
- Recursos necessários à realização de ações de comunicação e educação previdenciária, quando previstas no planejamento anual e condicionadas à disponibilidade orçamentária e financeira.

As despesas decorrentes da execução do Plano deverão ser previamente avaliadas quanto à **necessidade, economicidade, disponibilidade orçamentária e pertinência com os objetivos institucionais**, observados os procedimentos administrativos e legais aplicáveis.

Na hipótese de **inexistência de dotação orçamentária específica ou de insuficiência de recursos**, as ações deverão ser hierarquizadas e executadas de acordo com sua relevância e impacto, priorizando-se aquelas relacionadas à **transparência, prestação de serviços, cumprimento de obrigações legais, comunicação com segurados e beneficiários e continuidade dos canais oficiais do Instituto**.

A definição das prioridades e o acompanhamento da utilização dos recursos caberão à **Diretoria Administrativa**, em articulação com a Presidência e com as áreas responsáveis, sempre observada a disponibilidade orçamentária e financeira do IPMU.

Dessa forma, o planejamento dos recursos busca assegurar a **viabilidade, sustentabilidade e continuidade das ações de comunicação**, conciliando a necessidade de ampla divulgação das informações institucionais com os princípios da economicidade, eficiência, responsabilidade na aplicação dos recursos públicos e interesse público.

16. ATUALIZAÇÃO DO PLANO

O presente Plano de Comunicação Institucional poderá ser **revisado e atualizado ao longo do exercício de 2026**, sempre que identificada a necessidade de adequação às mudanças institucionais, às demandas dos públicos-alvo, à disponibilidade de recursos ou à evolução das estratégias e canais de comunicação do IPMU.

As atualizações poderão contemplar, entre outros aspectos:

- ações e iniciativas de comunicação;
- canais e ferramentas de divulgação;
- públicos-alvo e respectivas necessidades de informação;



- metas e indicadores de acompanhamento;
- cronograma e prioridades de execução;
- procedimentos e fluxos de comunicação; e
- adequações decorrentes de alterações normativas, administrativas ou institucionais que impactem a comunicação do Instituto.

Toda alteração relevante deverá ser **formalmente registrada**, contendo a descrição da modificação realizada, sua justificativa, a data de atualização e, quando pertinente, a indicação dos responsáveis pela alteração e dos impactos esperados.

As revisões deverão preservar a **coerência com os objetivos, diretrizes e princípios estabelecidos neste Plano**, assegurando que eventuais ajustes contribuam para o aprimoramento da transparência, da acessibilidade, da efetividade da comunicação e do relacionamento do IPMU com seus diferentes públicos.

Ao final do exercício, as atualizações realizadas e os resultados obtidos poderão subsidiar a **avaliação do Plano de Comunicação Institucional 2026 e a elaboração de sua versão para o exercício seguinte**, fortalecendo o processo de melhoria contínua da comunicação institucional.

17. CONCLUSÃO

O **Plano de Comunicação Institucional 2026** constitui instrumento de planejamento, orientação e acompanhamento das ações de comunicação do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, estabelecendo diretrizes e estratégias destinadas a fortalecer a **transparência, o acesso à informação, a comunicação com os segurados e beneficiários e a divulgação das ações, serviços, programas e resultados da gestão previdenciária**.

A estruturação da comunicação por eixos estratégicos, públicos-alvo e canais oficiais, aliada à definição de metas, cronograma de ações, indicadores de desempenho, diretrizes de linguagem, acessibilidade, proteção de dados e procedimentos para situações de crise, busca conferir maior organização, padronização, efetividade e capacidade de acompanhamento às iniciativas de comunicação institucional.

O Plano também reforça o compromisso do IPMU com uma comunicação pública clara, acessível, tempestiva, responsável e orientada ao interesse público, contribuindo para aproximar o Instituto de seus segurados, beneficiários, servidores, órgãos públicos, órgãos de controle e da sociedade, além de fortalecer a confiança e o relacionamento institucional.

Para fins de monitoramento, avaliação e comprovação da execução das ações, poderão ser utilizadas como evidências, entre outros registros pertinentes:

- publicações e atualizações realizadas no site institucional e Portal da Transparência;
- informativos, comunicados e materiais de orientação;



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

- campanhas institucionais e de educação previdenciária e financeira;
- registros de palestras, reuniões, eventos e demais ações de comunicação;
- vídeos, materiais audiovisuais e conteúdos educativos;
- publicações realizadas nos canais oficiais e redes sociais;
- relatórios e registros dos indicadores de desempenho;
- registros de atendimento e interações com os públicos-alvo, quando pertinentes;
- atas e registros das reuniões de acompanhamento; e
- relatórios semestrais de monitoramento e avaliação.

Ao final do exercício, os resultados obtidos, os indicadores apurados, as ações realizadas e as eventuais dificuldades ou oportunidades identificadas deverão servir de **subsídio para o aperfeiçoamento contínuo da comunicação institucional**, contribuindo para o planejamento das ações dos exercícios seguintes.

Assim, o Plano de Comunicação Institucional 2026 consolida a comunicação como **instrumento estratégico de governança, transparência, educação previdenciária, prestação de serviços e relacionamento institucional**, orientando o IPMU para uma atuação comunicacional cada vez mais organizada, acessível, transparente, eficiente e alinhada às necessidades de seus públicos.

Ubatuba, 15 de dezembro de 2025

Flávio Bellard Gomes

Presidente do Conselho de
Administração do Instituto de
Previdência Municipal de
Ubatuba

Sirleide da Silva

Presidente do Instituto de
Previdência Municipal de
Ubatuba – IPMU

Antônio Carlos Berti Gomes

Presidente do Conselho Fiscal
do Instituto de Previdência
Municipal de Ubatuba