



POLÍTICA DE **COMUNICAÇÃO** SOCIAL

DIRETOR-PRESIDENTE DA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
Waldemar Gonçalves Ortunho Júnior

DIRETOR PATROCINADOR DO PROJETO
Arthur Pereira Sabbat

ELABORAÇÃO

Fernanda Magalhães

Assessoria de Comunicação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados

EDITORACÃO

André Scofano

Assessoria de Comunicação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados

COLABORADORES / GRUPO DE TRABALHO

Fernanda Silva De Magalhães *(Coordenadora)*

André Scofano Maia Porto

Arthur Pereira Sabbat

Camila Falchetto Romero

Carina Rocha Seabra

Caroline Nazaré dos Santos Chucre Kappel

Cristiane Miranda Araújo

Cristiane Landerdahl de Albuquerque

Davi Teófilo Nunes Oliveira

Julio Todesco Longo

Kátia Adriana Cardoso de Oliveira Lima

Marcelo Santiago Guedes

Marcelo Monte Karam

Nathália Andreia Pinheiro Coelho

Núbia Augusto de Sousa Rocha

Rachel Bitencourt Moraes Oliveira

Rodrigo Santana dos Santos

Taís Coutinho Arruda

Tatiana Freitas de Oliveira

Thiago Guimarães Moraes

SUMÁRIO

- 3 **APRESENTAÇÃO**
- 4 **INTRODUÇÃO**
- 6 **I. CONTEXTO ATUAL DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO BRASIL**
- 7 Tratamento de dados pessoais e a comunicação social
- 8 **II. DIRETRIZES GERAIS PARA A ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DA ANPD**
- 8 Objetivos
- 8 Diretrizes
- 9 Valores da Comunicação Institucional
- 11 Públicos estratégicos
- 12 Canais de Comunicação Institucional
- 17 **III. AÇÕES ESTRATÉGICAS DA COMUNICAÇÃO**
- 17 Criação da área
- 17 Subáreas da Comunicação Social
- 23 **DISPOSIÇÕES FINAIS**





APRESENTAÇÃO

A Política de Comunicação Social da ANPD representa um novo passo que a Autoridade dá em relação a sua busca em alcançar toda a população brasileira, levando ao conhecimento de todos os cidadãos os direitos que possuem de ter seus dados pessoais protegidos.

Como entidade responsável por zelar pela privacidade e proteção dos dados pessoais de todos os cidadãos brasileiros, consideramos essencial estabelecer uma comunicação transparente, acessível, orientativa e educativa.

Uma das premissas de nossa atuação é a formação de uma nova cultura: a de proteção dos dados pessoais no Brasil. Isso requer uma comunicação eficaz, clara e de fácil acesso. É o que buscamos, fortalecer a nossa comunicação para que possamos atuar de forma estratégica com os diversos públicos que nos acompanham.

Nossa Política de Comunicação Social tem como base valores que refletem nossa missão de promover a consciência sobre a importância da proteção de dados e fornecer orientações claras para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Estamos empenhados em construir uma cultura de respeito à garantia fundamental à privacidade e à proteção de dados pessoais. Acreditamos que a informação é a chave para dar poder aos cidadãos e para permitir que as organizações operem de maneira ética e em conformidade com a lei.

Convidamos todos a se envolverem com nossa Política de Comunicação Social, a fazerem perguntas, a compartilharem suas preocupações e a se beneficiarem dos recursos que disponibilizaremos.

Juntos, podemos criar um ambiente digital mais seguro e respeitoso.

Waldemar Gonçalves Ortunho Júnior
Diretor-Presidente da Autoridade Nacional de Proteção de Dados



INTRODUÇÃO


A Autoridade Nacional de Proteção de Dados tem, hoje, pouco mais de 2 anos de vigência e a responsabilidade de zelar pelos dados pessoais de milhões de brasileiros. Diante dessa realidade, faz-se necessária a elaboração da primeira Política de Comunicação Social da instituição.

Uma política está diretamente relacionada e sintonizada com um momento histórico e revela o esforço em integrar ações estratégicas de comunicação como um processo vital e transversal que percorre toda a organização. Assim, é um documento orientador para estruturar e organizar as ações de comunicação da ANPD, potencializando seu desempenho.

Contando com uma Política em seus primeiros anos de vida, a Autoridade tem a oportunidade de crescer já com uma cultura de comunicar-se e, consequentemente, de melhor auxiliar os titulares de dados no exercício dos seus direitos.

O ambiente profissional é o vínculo entre a sociedade e a ANPD e, por isso, é essencial transparecer e mostrar seu compromisso com a missão e a visão da organização, tornando públicos e transparentes seus reais objetivos, sua capacidade técnica e o compromisso com sua missão institucional.

A Política de Comunicação da ANPD passa a ser construída, partindo de uma cultura de proteção de dados ainda incipiente, para alicerçar o relacionamento com a sociedade, com o mercado e com os públicos internos e externos. Esta Política é formulada em concordância com o Planejamento Estratégico da ANPD e deverá ser o Norte para quem exerce atividades de comunicação na Autoridade ou participe do processo de tomada de decisões.



Uma política está diretamente relacionada e sintonizada com um momento histórico e revela o esforço em integrar ações estratégicas de comunicação como um processo vital e transversal que percorre toda a organização.

Na prática, esta Política será repetidamente revisada, ampliada e atualizada com o passar dos anos e com a maturidade que a ANPD adquirirá. Por ora, ela é resultado de diagnóstico realizado pela Assessoria de Comunicação, que entrevistou o Conselho Diretor da Autoridade, bem como colaboradores da ASCOM e de outros setores da ANPD.

A Política de Comunicação Social da Autoridade, sob a coordenação da Assessoria de Comunicação, contou com a participação de colaboradores da Secretaria-Geral, Ouvidoria, Corregedoria, da Divisão de Gestão de Pessoas, das Coordenações-Gerais de Administração, Fiscalização, Normatização, Relações Institucionais e Internacionais e Tecnologia e Pesquisa. Essa participação serviu para que os colaboradores da ANPD pudessem participar do processo de elaboração do documento, sugerir e colaborar com melhorias em sua redação inicial e, principalmente, sentirem pertencentes à instituição.

Os princípios estabelecidos nesta Política darão o respaldo para a elaboração de planejamentos de curto, médio e longo prazo, os quais darão a base para orientar posturas das unidades que compõem a Autoridade. As orientações servirão também para a criação de produtos e programas que tenham como objetivo construir e fortalecer a imagem institucional.

Este documento é a primeira Política de Comunicação Social da ANPD e, por esse motivo, não tem o objetivo de esgotar o tratamento da comunicação na Autoridade, mas de estabelecer um primeiro conjunto de diretrizes para as atividades de comunicação, suprimindo as necessidades mais imediatas de uma instituição em crescimento e que lida com demandas crescentes da sociedade sobre um tema de grande relevância: a proteção de dados pessoais.

Esta Política compreende três temas centrais:

I O contexto da proteção de dados pessoais no País

insere a Política de Comunicação Social da ANPD em um cenário que contempla as tendências e desafios que envolvem a privacidade e a proteção de dados pessoais no Brasil e traz orientações sobre o tratamento de dados pessoais pela área de comunicação da Autoridade.

II Diretrizes gerais para a atuação da comunicação da ANPD

envolve objetivos, valores, diretrizes, boas práticas, define os públicos de interesse da autoridade e os canais de comunicação institucional.

III Ações Estratégicas da Comunicação da ANPD

Define as estratégias para implementação da Assessoria de Comunicação, apresenta a estrutura ideal para a aplicação da Política de Comunicação Social da ANPD e fornece orientações para a realização do trabalho da área.



CONTEXTO ATUAL DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO BRASIL

Vivemos na Era da Informação, em que os dados pessoais se tornaram uma moeda valiosa para a economia mundial e para a sociedade. O direito à proteção dos dados pessoais tem se tornado cada vez mais relevante diante do uso cotidiano de tecnologias digitais, que se valem de dados pessoais na interação entre indivíduos e organizações.

No mundo, o assunto já era debatido desde a década de 1970, sendo a Alemanha o primeiro país a regulamentar o tema. No Brasil, os debates sobre proteção de dados iniciaram em meados de 2009, mas a Lei nº 13.709, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, somente veio a ser promulgada em 14 de agosto de 2018.

O Brasil é um dos mais de 100 países que promulgou uma legislação sobre proteção de dados pessoais, cuja norma possui forte inspiração no Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia (*General Data Protection Regulation* – EU 2016-679 – GDPR), vigente desde 25 de maio de 2018. A lei brasileira entrou em vigor em 18 de setembro de 2020.

Dois anos depois, em fevereiro de 2022, foi aprovada a Emenda Constitucional nº 115, que inseriu o direito à proteção de dados pessoais no artigo 5º, inciso LXXIX, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, como uma garantia fundamental aos cidadãos brasileiros.

A LGPD, portanto, estabeleceu um regime jurídico específico para o tratamento de dados pessoais no Brasil e se constitui em um importante avanço para garantir a privacidade dos titulares de dados e proteger os dados pessoais em um mundo cada vez mais conectado e digital.

Nesse contexto, a Lei atribuiu competências à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, órgão responsável por regulamentar e fiscalizar a aplicação da LGPD no Brasil. A Autoridade somente foi implementada em novembro de 2020, com apenas 5 diretores e poucos cargos para compor sua estrutura organizacional.

A criação da Autoridade representa importante passo para garantir que os dados pessoais dos brasileiros sejam tratados de forma responsável e segura. Dentre os objetivos estratégicos definidos pela ANPD, destaca-se o fortalecimento da cultura de Proteção de Dados Pessoais no Brasil.

Nessa perspectiva, a elaboração de uma política de comunicação justifica-se por ser uma área estratégica para a ANPD, para promover a cultura da proteção de dados e que, como tal, necessita de um planejamento de ações que, alinhado ao processo global de gestão da instituição, auxilie na consecução de seus objetivos.

Assim, é imprescindível o estabelecimento de uma política de comunicação social no âmbito desta Autoridade, razão pela qual a Assessoria de Comunicação elaborou esta Política de Comunicação Social.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA ANPD

Todas as ações de comunicação desta Política de Comunicação Social serão orientadas principalmente pelos fundamentos disciplinados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quais sejam:

- » *Respeito à privacidade;*
- » *Liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;*
- » *Inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; e*
- » *Direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e exercício da cidadania pelas pessoas naturais.*

Nesse sentido, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados agirá conforme os padrões éticos voltados à prática do jornalismo, respeitando o direito e o dever de informar em harmonia com a proteção de dados pessoais e a privacidade.

A elaboração de uma Política justifica-se por ser a comunicação uma área estratégica para a promoção da cultura de proteção de dados pela ANPD.



II DIRETRIZES GERAIS PARA A ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DA ANPD

OBJETIVOS

- » *Orientar as ações de comunicação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados;*
- » *Contribuir para o cumprimento da missão institucional do órgão;*
- » *Direcionar as ações estratégicas da comunicação institucional;*
- » *Promover o fortalecimento da imagem institucional;*
- » *Elaborar um plano de implementação desta Política para criar e manter fluxos de comunicação que facilitem a interação da ANPD com seus diversos públicos.*

DIRETRIZES

- » *Promover o respeito à Constituição Federal e às leis, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;*
- » *Oferecer amplo conhecimento à sociedade sobre a atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados;*
- » *Difundir informações que contribuam para o entendimento das ações administrativas, regulatórias e sancionatórias da Autoridade;*
- » *Garantir alinhamento, coerência e solidez nos discursos institucionais;*
- » *Divulgar de forma clara, simples, didática, acessível e alinhadas aos Objetivos Estratégicos da Autoridade os regulamentos, notas técnicas, guias, informativos e notícias, bem como os serviços, campanhas, projetos e iniciativas institucionais;*
- » *Assegurar que as publicações nos canais oficiais atendam aos interesses públicos e institucionais;*

- » *Incentivar a inovação de conteúdos, formatos e linguagens que estejam alinhadas com a missão institucional e com os avanços tecnológicos e sociais;*
- » *Auxiliar no fomento de um clima organizacional favorável ao desenvolvimento institucional, bem como orientar e apoiar diretores, coordenadores, servidores, colaboradores e prestadores de serviços nas demandas de Comunicação Social;*
- » *Propor formas de comunicar em casos de crise;*
- » *Propagar boas práticas de Comunicação Social.*

VALORES DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Valores institucionais são um conjunto de características que deverão ser seguidas e que determinam a forma de atuação, comportamento e interação do órgão com a sociedade, com seus colaboradores, com seus públicos de interesse e com o meio em que está inserido. Os valores orientam e determinam decisões importantes e garantem uma convivência justa, honesta e pacífica.

Os valores da ANPD serão construídos socialmente e servirão para orientar suas ações estratégicas garantindo, assim, princípios que irão reger seus trabalhos.

A Comunicação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados baseia-se nos seguintes valores :

Profissionalismo	<i>Atuação pautada na responsabilidade, na competência e na seriedade com o conteúdo que será veiculado.</i>
Comunicação participativa	<i>A Autoridade traça linhas diretas de escuta à sociedade e está sempre disposta a abrir espaços de participação social na elaboração de suas normas, regulamentos e demais documentos que impactem na vida das pessoas.</i>
Transparência	<i>A Comunicação deve sempre pautar-se pela transparência na divulgação das ações da ANPD. A transparência vai muito além de uma obrigação legal, deve ser um valor indissociável da atuação da Autoridade.</i>
Responsabilidade	<i>A ANPD tem a obrigação e o dever de responder à sociedade sobre suas ações e decisões, de forma a demonstrar sua confiabilidade e autoridade nos temas que envolvam proteção de dados pessoais.</i>

Credibilidade	<i>Valor associado diretamente à imagem institucional e é conquistado a partir de ações que integrem valores como a responsabilidade, a transparência e a comunicação participativa.</i>
Cordialidade	<i>Valor que expressa o respeito a diferentes opiniões e posicionamentos. A comunicação com diversos atores da sociedade deverá ser orientada pela educação e afeto.</i>
Impessoalidade	<i>Considerado um princípio constitucional e uma imposição legal. Nesta Política, consideraremos a impessoalidade como um valor que deverá pautar a comunicação na priorização do interesse público em detrimento de preferências e tendências pessoais.</i>
Segurança e Firmeza	<i>Ao mesmo tempo em que a Autoridade se comunicará com cordialidade, os valores de segurança e firmeza expressam a responsabilidade e a solidez em suas manifestações.</i>
Resiliência e Prudência	<i>Valores que contemplam a adaptação a mudanças; por ser o tema de proteção de dados pessoais algo bastante dinâmico, deverá haver cautela e ponderação em suas declarações.</i>
Clareza, Eficiência e Objetividade	<i>Esses são valores importantes para uma comunicação clara, produtiva, concisa e que possibilite que as informações tenham uso prático na vida das pessoas.</i>
Proteção aos Dados Pessoais	<i>A ANPD como instituição guardiã da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais priorizará, em suas ações de comunicação, o respeito à privacidade; a autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.</i>

PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

› *Públicos existentes*

A missão institucional da ANPD tem influência sobre pessoas físicas e jurídicas em todo o Brasil. Por um lado, a Autoridade fiscaliza o cumprimento dos ditames legais sobre o uso de dados pessoais dos cidadãos. Por outro lado, as atividades de fiscalização e normatização têm impacto direto sobre o funcionamento de empresas e de instituições públicas. Os públicos possíveis para a comunicação da ANPD são, portanto, amplos e diversos.

De forma resumida, pode-se falar nas seguintes segmentações:

Público externo

- » *Titulares de dados pessoais;*
- » *Agentes de tratamento (controlador e operador de dados pessoais);*
- » *Autoridades de proteção de dados pessoais de outros países;*
- » *Encarregados pelo tratamento de dados pessoais;*
- » *Escritórios de advocacia;*
- » *Empresas e instituições privadas nacionais e internacionais;*
- » *Órgãos públicos federais, estaduais e municipais;*
- » *Órgãos Federais de Controle;*
- » *Poder Executivo;*
- » *Poder Legislativo;*
- » *Poder Judiciário;*
- » *Organizações multilaterais e multissetoriais nacionais e internacionais;*
- » *Imprensa;*
- » *Instituições da Sociedade Civil nacionais e internacionais.*

Público interno

- » *Conselho Diretor;*
- » *Servidores;*
- » *Funcionários terceirizados;*
- » *Estagiários.*

› *Públicos prioritários*

Ainda que os possíveis públicos da Autoridade sejam diversos, os objetivos estratégicos e os meios à disposição da instituição demandam uma abordagem mais especializada. Ao mesmo tempo em que a criação de uma cultura de dados pessoais faz parte da missão institucional da ANPD, relatou-se, nas reuniões de construção da Política, que o órgão ainda se comunica com um público muito restrito – a saber, o



O público prioritário desta Política de Comunicação Social é o titular de dados pessoais.

público mais especializado, como advogados atuantes na área de proteção de dados pessoais e pesquisadores sobre o assunto.

Por essa razão, o público prioritário desta Política de Comunicação Social será o titular de dados pessoais, conforme estabelecido no art. 5º, inciso V, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

[...]

V – titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

› *Canais usados atualmente*

Durante as reuniões de elaboração desta Política, os servidores da Autoridade apontaram uma série de canais de comunicação usados em seu cotidiano de trabalho. Foram apontadas, ainda, vantagens e desvantagens do uso de cada um.

Canais apontados pelos servidores:

- » *Aplicativos de mensagens, como Teams e WhatsApp;*
- » *E-mail;*
- » *Ferramentas de videoconferência;*
- » *Extranet;*
- » *Intranet;*
- » *Participa + Brasil;*
- » *“Rádio corredor”;*
- » *Sítio eletrônico da ANPD;*
- » *Sistema Eletrônico de Informações (SUPER);*
- » *Telefone.*

› *Canais priorizados pela Assessoria de Comunicação*

Sítio Eletrônico

O site é o canal central da estratégia de comunicação da ANPD. Além de conteúdos direcionados ao público geral, como as notícias, dispõe de conteúdos aprofundados, como guias e normas afetos à Autoridade, bem como informações de caráter relevante para o cidadão, serviços, canais de atendimento, entre outros.

Uma vez que o titular é o público central desta Política de Comunicação Social, o site deverá ter conteúdos cada vez mais acessíveis. Além dos guias, já disponíveis, os servidores da ANPD deverão produzir conteúdos que:

- » *Disseminem os direitos dos titulares de dados pessoais;*
- » *Elucidem termos técnicos presentes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;*
- » *Orientem sobre as competências da ANPD;*
- » *Ensinem como fazer denúncias, petições, enviar comunicados de incidentes de segurança, reclamações, elogios, etc;*
- » *Tenham relevância social e que impactem a vida prática do titular de dados pessoais.*

Redes sociais

Em um país de dimensões continentais e de grande contingente populacional, as redes sociais são os canais mais eficientes para se atingir a população como um todo. Uma presença digital forte aumenta a interação com o público e, a partir disso, gera como contrapartida subsídios para entender quais as necessidades dos cidadãos. Portanto, em um contexto de priorização da comunicação com os titulares, tais canais devem ser priorizados.

As redes sociais são importantes canais de relacionamento com a sociedade para disseminação de informações da ANPD, proporcionam um diálogo individualizado e direto com o público e permitem o acesso facilitado a notícias, informações sobre a instituição, regras do setor, divulgação de eventos e orientação para titulares de dados pessoais e agentes de tratamento.

As redes sociais da ANPD deverão ser usadas como instrumentos de aproximação com o titular de dados pessoais, bem como de interação com seu público em geral, para permitir o acesso rápido e fácil a informações e como ferramenta de divulgação de ações institucionais e políticas públicas.

A ANPD está presente nas redes sociais com os seguintes perfis institucionais:

- » *Instagram (@anpdgovbr);*
- » *LinkedIn (/company/anpdgovbr) e*
- » *Youtube (anpdgov).*

Entre as informações a serem veiculadas nas redes sociais, deverão estar:


- » *Informações sobre os direitos dos titulares de dados pessoais - dúvidas frequentes, curiosidades, serviços prestados, etc;*
- » *Conteúdos institucionais – informações sobre o funcionamento em geral da instituição, contatos, organograma, etc;*
- » *Conteúdos noticiosos – informações relevantes para o cotidiano da população;*
- » *Conteúdos de utilidade pública – serviços e processos que o cidadão precisa saber, precisa consultar com frequência ou que tenha dificuldade de entender;*
- » *Participação de representantes da Autoridade em eventos oficiais;*
- » *Transmissões ao vivo de eventos, audiências públicas e reuniões;*
- » *Tutoriais educativos; e*
- » *Vídeos de campanhas de utilidade pública.*

A orientação para a escolha de conteúdos veiculados nas redes sociais da ANPD deverá pautar-se em:

- » *Fortalecimento da imagem institucional e ampliação de alcance aos cidadãos;*
- » *Necessidade de divulgação do conteúdo, conforme relevância e prioridade;*
- » *Criação de temas a partir de manifestações recorrentes de seguidores;*
- » *Análise frequente sobre o desempenho e a repercussão dos conteúdos;*
- » *Replicação de assuntos sobre proteção de dados pessoais com boa repercussão, com muitas interações e engajamento;*
- » *Regularidade nas postagens;*
- » *Comunicação direta para o cidadão;*
- » *Priorização de transparência.*

Há, por outro lado, papéis que as redes sociais não deverão assumir na estratégia de comunicação da ANPD:

- » *Atuar como canal de atendimento. Os cidadãos devem sempre ser direcionados aos canais adequados para atendimento, como o da Ouvidoria.*
- » *Atuar como um canal de denúncias, recebimento de petições, demandas ou orientações. Os usuários deverão ser direcionados para os canais adequados para suas solicitações.*
- » *Único veículo de informação. As redes sociais devem ser usadas para facilitar o acesso a certas informações de interesse dos titulares, mas o canal de comunicação oficial é o sítio eletrônico da Autoridade.*



Os canais prioritários desta Política de Comunicação são o sítio eletrônico, as redes sociais e a intranet.

Caberá à Assessoria de Comunicação criar e gerenciar os perfis oficiais da ANPD nas redes sociais, devendo ser evitada a criação de perfis específicos para atividades ou campanhas, sem a análise prévia da ASCOM. Isso permitirá manter a unidade e o caráter impessoal das postagens, bem como de todas as peças de comunicação veiculadas nas mídias sociais.

A ASCOM ficará também responsável pela moderação do conteúdo e respostas aos comentários, buscando sempre proteger os dados pessoais e os contatos das pessoas, respeitando a privacidade e a segurança dos titulares de dados pessoais.

Intranet

A Intranet deverá ser o canal interno oficial de comunicação entre os servidores, colaboradores, funcionários e estagiários da ANPD. O canal receberá o mesmo cuidado e deverá seguir as mesmas diretrizes orientadas para o público externo.

Caberá tanto à ASCOM, quanto às áreas integrantes da ANPD, desenvolver conteúdos e informações, que promovam o envolvimento e pertencimento à Autoridade, além de propiciar um ambiente digital de integração, de valorização da cultura institucional, por meio da realização de eventos ou ações sociais voltadas ao público interno.

A Assessoria de Comunicação será a área responsável pelo gerenciamento de informações internas, sendo vetor de informações entre as áreas-fim e áreas-meio da instituição.

› Boas práticas para o uso dos canais institucionais

Orientações de boas práticas de comunicação a serem consideradas em todos os canais da ANPD:

- » *Uso de linguagem simples;*
- » *Uso intercalado de texto e de imagens;*
- » *Uso de elementos organizadores para o texto, como subtítulos e retrancas;*

- » *Uso de infográficos e boxes informativos;*
- » *Informações de interesse direto do cidadão/colaborador(a);*
- » *Não exposição de informações pessoais e de caráter privado do cidadão/colaborador(a);*
- » *Minimização de informações pessoais e utilização delas com a finalidade específica para que se destina;*
- » *Uso de linguagem visual integrada que facilite a identificação da marca da instituição e assimilação do conteúdo;*
- » *Links diretos para materiais que aprofundem os temas abordados nos conteúdos.*

Práticas que devem ser evitadas:

- » *Páginas somente com links para outras páginas, e sem informações;*
- » *Páginas com instruções complexas para o leitor;*
- » *Uso de cores que possam afetar a leitura dos textos;*
- » *Páginas que imponham dificuldades para localizar determinado conteúdo.*



AÇÕES ESTRATÉGICAS DA COMUNICAÇÃO

CRIAÇÃO DA ÁREA

Recomenda-se a criação de uma unidade organizacional que contemple a área de Comunicação Social com estrutura e pessoal próprio, bem como a inserção de objetivo estratégico relacionado à Comunicação Social no Planejamento Estratégico do órgão.

A área de Comunicação Social deve estar prevista no organograma institucional e ser composto por profissionais especializados, para garantir o cumprimento da missão institucional e viabilizar a execução desta Política de Comunicação Social, de forma duradoura e coesa, garantindo, assim harmonia com os princípios da instituição.

O cenário ideal para a realização das atividades de Comunicação Social na Autoridade Nacional de Proteção de Dados, além de prioritariamente contemplar sua criação, é que a unidade deverá ser subdividida internamente em atividades que permitam a efetividade desta Política de Comunicação Social.

SUBÁREAS DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

As ações de Comunicação Social da Autoridade Nacional de Proteção de Dados acontecerão interna e externamente e serão subdividas em atividades relacionadas a:

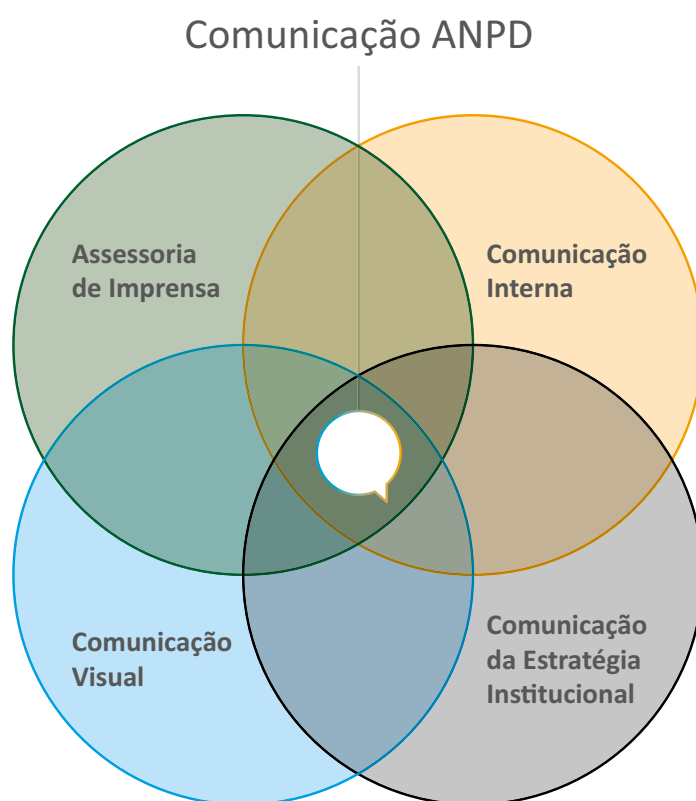
- » *Assessoria de Imprensa;*
- » *Comunicação Interna;*
- » *Comunicação Visual;*
- » *Comunicação da Estratégia Institucional.*

Atualmente, a estrutura da Assessoria de Comunicação não está prevista no Regimento Interno da ANPD e é realizada dentro do organograma do Gabinete

do Diretor-Presidente da Autoridade. No entanto, já se mostra como área independente, capaz de desenvolver produtos de Comunicação Social que impulsionam a ANPD em direção à sua missão institucional.

As ações de comunicação social deverão estar alinhadas com as ações estratégicas organizacionais e com as ações educativas planejadas pela Autoridade.

Para a realização das atividades de comunicação na ANPD, a ASCOM subdividirá a sua atuação em Assessoria de Imprensa, Comunicação Interna, Comunicação Visual e Comunicação da Estratégia Institucional.



› Assessoria de Imprensa

A imprensa exerce um papel importante na sociedade de apurar, questionar e analisar informações para fomentar o debate público. Além disso, as repercussões de temas na imprensa geram interesse e impacto na vida dos cidadãos.

Estar próximo deste público permitirá à ANPD avaliar melhor os cenários em que está inserida, disseminar boas práticas em proteção de dados pessoais, divulgar com mais amplitude suas ações, regulamentos, normas, enunciados e políticas públicas e também dará à Autoridade a oportunidade de esclarecer suas decisões e fomentar a cultura de proteção de dados pessoais no País.

O relacionamento ético, profissional e transparente com a imprensa impulsiona a credibilidade da instituição e fortalece sua reputação, além de prestar contas de suas atividades e consolidar seu posicionamento diante da sociedade.

O atendimento à imprensa deverá ter consistência, rapidez e transparência, reforçando a credibilidade da ANPD, por meio do fornecimento de informações precisas, corretas, compreensíveis e esclarecedoras.

A ASCOM da ANPD é a área responsável pelo atendimento à imprensa e exerce as seguintes funções:

- » *Receber e atender as demandas de imprensa com celeridade e intermediar o contato de jornalistas com os servidores da instituição;*
- » *Organizar, agendar e oferecer suporte em entrevistas e coletivas de imprensa;*
- » *Avaliar conveniência e oportunidade da concessão de entrevistas;*
- » *Apurar, produzir e publicar conteúdos jornalísticos sobre as atividades da ANPD seguindo as diretrizes e valores desta Política de Comunicação Social;*
- » *Orientar e brifar os servidores da ANPD quanto às melhores práticas no trato com a imprensa;*
- » *Realizar, editar e divulgar registros audiovisuais para divulgação institucional;*
- » *Alinhar com o Conselho Diretor da Autoridade estratégias de divulgação de notícias e notas oficiais.*

A ASCOM não será responsabilizada por informações, matérias, entrevistas ou quaisquer conteúdos publicados ou disponibilizados para terceiros por servidores da Autoridade, que estejam em desconformidade com esta Política de Comunicação Social.

› Comunicação Interna

O público interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados deverá ser considerado também como um público estratégico e as ações de comunicação

interna deverão ser desenvolvidas com o objetivo de integrar; orientar; promover melhorias no ambiente de trabalho; colaborar para um clima organizacional saudável; compartilhar informações; e comunicar regras institucionais, visando à participação e ao empenho dos (as) colaboradores (as) na realização de seu trabalho.

Além das diretrizes gerais elencadas por esta Política de Comunicação, a comunicação com o público interno deverá seguir as seguintes boas práticas:

- » *Valer-se de uma linguagem simplificada;*
- » *Respeitar e considerar os fluxos internos de trabalho de todas as áreas da Autoridade;*
- » *Identificar seus fluxos e comunicá-los, colaborando assim para a antecipação de necessidades dos seus públicos e tomada de decisões que poderão ter impactos interna e externamente;*
- » *Cooperar para um ambiente de trabalho sadio e colaborativo, estimulando o trabalho em equipe;*
- » *Atualizar o público interno rotineiramente com informações relacionadas à atuação da ANPD;*
- » *Definir, em conjunto com a área demandante, estratégias de divulgação para o público interno;*
- » *Assegurar o tratamento dos dados pessoais de servidores e colaboradores, levando em consideração a natureza, o escopo, a finalidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes do tratamento de dados do titular.*

Canais de comunicação interna como grupos de WhatsApp, Teams e e-mail deverão respeitar as boas práticas de Comunicação Social elencadas nesta Política, devendo ser utilizados para informar sobre assuntos institucionais.

› *Comunicação Visual*

A comunicação visual possui um papel importante no contexto em que vivemos, repleto de mensagens e estímulos diários que procuram a todo custo a atenção de consumidores potenciais e a fidelização de clientes. Por ser uma linguagem universal, de assimilação rápida e capaz de transmitir valores intangíveis, é bastante utilizada nas empresas pelas áreas de gestão de marca e de marketing para construção de conceitos que reforcem a essência das marcas.

Na ANPD, autarquia especial recém constituída, essa comunicação deve ser planejada e construída em sintonia com as outras formas de comunicação para que consiga disseminar e fortalecer as mensagens-chaves pretendidas pela Autoridade que serão assimiladas pelos seus públicos interno e externo.

Para obter êxito na disseminação dos valores institucionais, a comunicação visual deve ser consistente ao longo do tempo e desenvolvida como um siste-

ma coeso que possui a marca como o principal expoente e da qual derivam os outros componentes da sua identidade visual (páginas de portal, redes sociais, publicações, entre outros). Os materiais visuais devem conter características similares que reforcem a noção de conjunto e que sejam capazes de comunicar os atributos da marca.

Para alcançar esse objetivo, recomenda-se que a comunicação visual da ANPD com os públicos internos e externos siga as seguintes boas práticas:

- » *A Assessoria de Comunicação da ANPD será a guardiã da marca e deverá ser consultada quando os critérios de aplicação da marca não estiverem previstos nos normativos;*
- » *A ASCOM produzirá o Manual da Identidade Visual da ANPD e o disponibilizará na rede interna;*
- » *A ANPD deverá fortalecer o símbolo principal e evitar a criação de submarcas para identificação de setores da instituição;*
- » *Os servidores devem zelar pela aplicação da marca em todas as suas manifestações visuais;*
- » *Os servidores devem licenciar o uso da marca apenas para parceiros formais da ANPD;*
- » *Os materiais visuais deverão possuir uma linguagem mais acessível e aproximativa em comunicações com o seu público interno ou em ações educativas para o público externo;*
- » *Os materiais visuais deverão possuir uma linguagem mais sóbria em comunicações normativas com o seu público externo;*
- » *Os materiais visuais deverão conter critérios de acessibilidade para garantir maior acesso aos conteúdos divulgados.*

› *Comunicação da Estratégia Institucional*

A ASCOM da ANPD, em atendimento aos princípios constitucionais da publicidade, impessoalidade e da transparência, prestará informações aos veículos de comunicação nacionais e internacionais sobre os posicionamentos da Autoridade e suas providências institucionais, abstendo-se de antecipar assuntos ainda não concluídos ou não formalmente deliberados pelo Conselho Diretor da ANPD.

O conteúdo das informações deverá ser sempre checado com acurácia e sua divulgação deverá ser avaliada conforme o interesse público, os direitos fundamentais e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, bem como eventuais riscos que possam comprometer o processo fiscalizatório em curso na ANPD.

As informações relacionadas diretamente às ações estratégicas da Autoridade, como posicionamentos, notas oficiais, enunciados, etc, deverão ser submetidas à deliberação do Conselho Diretor para avaliação da conveniência e oportunidade de divulgação.

A ASCOM poderá propor às áreas técnicas a elaboração de conteúdos que entenda estratégicos para a construção da imagem reputacional e posicionamento da marca institucional, bem como solicitar que as áreas indiquem um ponto focal para relacionamento com a imprensa.

Caberá ao Conselho Diretor da ANPD, em conjunto com a ASCOM, indicar o porta-voz oficial da instituição, que deverá ser uma pessoa com boa oralidade, que esteja sempre atualizada sobre os assuntos mais importantes da ANPD e que tenha acesso direto ao Conselho Diretor da Autoridade.



DISPOSIÇÕES FINAIS

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados fomentará a construção de uma cultura forte de proteção de dados pessoais no Brasil, por meio de ações de comunicação que permitam ao cidadão o acesso aos seus direitos como titular de dados pessoais, buscando sempre incentivar a aproximação com os cidadãos e a participação popular nos debates sobre o tema, na elaboração de normativos e no processo de fiscalização da adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

As informações oficiais da Autoridade serão transmitidas pelos seus canais oficiais, dos quais os servidores e colaboradores da ANPD poderão se valer para conhecimento e replicação de conteúdos verídicos.

Esta Política de Comunicação Social servirá como orientadora nas práticas de disseminação de conteúdos e informações relacionadas à privacidade e à proteção de dados pessoais e deverá ser atualizada periodicamente.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados