



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO TCHÊ TURBO

SUMÁRIO

1. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO.....	03
1.1 OBJETIVOS E PRINCIPIOS DA COMUNICAÇÃO DA TCHÊTURBO.....	03
1.1.1 Objetivo.....	03
1.1.2 Objetivos Específicos.....	03
1.1.3 Princípios e Valores da Comunicação.....	04
1.1.4 Abrangência.....	04
1.2 RESPONSABILIDADE.....	04
1.2.1 Responsabilidades Específicas da área de Comunicação e Marketing.....	04
1.3 PÚBLICOS.....	05
1.3.1 Comunicação Interna	06
1.3.1.1 Colaboradores.....	07
1.3.1.3 LGPD.....	08
1.3.2 Público Externo.....	08
1.3.2.1 Clientes.....	08
1.3.2.2 Patrocinados	08
1.3.2.3 Fornecedores	09
1.3.2.4 Imprensa.....	09
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	09
APENDICÊS.....	10
APENDICÊ A- FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	10

1. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Esta Política de Comunicação reúne as principais diretrizes e princípios de Comunicação da TchêTurbo com o propósito de integrar as ações comunicacionais da empresa. Alinhado à missão, visão e valores institucionais, esta Política busca integrar e guiar os fluxos e processos interligados à comunicação, bem como a relação com os diversos públicos, assim, fomentando o comprometimento da empresa com a inovação e a excelência em suas atividades.

A TchêTurbo busca promover o desenvolvimento mais sustentável, justo e inclusivo. Por isso, o *ESG (environmental, social and governance)* - que corresponde às práticas ambientais, sociais e governamentais seguidas pelas empresas - e o alcance das ODS¹ (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) permeiam o seu Planejamento Estratégico e a Cultura Organizacional.

Assim, a Comunicação da TchêTurbo tem o papel fundamental em promover as atividades sustentáveis e integrá-las aos demais setores da organização. Essa interação é de suma importância para entregar a melhor experiência em conectividade ao unir pessoas e tecnologia, ao oferecer às pessoas excelência em conectividade: em qualquer momento, em qualquer lugar e com qualquer dispositivo.

1.1 OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO DA TCHÊ TURBO

1.1.1 Objetivo

Contribuir para a construção de uma marca forte - de dentro para fora - buscando impactar a receita da organização através de resultados alcançados.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Fortalecer o relacionamento entre a organização e seus públicos estratégicos.
- b) Promover ações sustentáveis que visem contemplar a ESG e os Objetivos da ODS.

¹ Atualmente a Tchê Turbo desenvolve ações no que tange Seis Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - ODS 1: Erradicação da Pobreza; ODS 4: Educação de Qualidade; ODS 7: Energia Acessível e Limpa; ODS 8: Emprego Digno e Crescimento Econômico; ODS 9: Indústria, Inovação e Infraestrutura; ODS 12: Consumo e Produções Responsáveis

- c) Promover ações voltadas ao desenvolvimento do negócio no âmbito mercadológico.
- d) Fortalecer a cultura organizacional através de ações de comunicação.

1.1.3 Princípios e Valores da Comunicação

- a) Pessoas.
- b) Estratégia.
- c) Resultado

1.1.4 Abrangência

Esta Política se aplica a toda TchêTurbo, sendo seus Colaboradores, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e quaisquer terceiros ou partes envolvidas com esta organização.

1.2 RESPONSABILIDADE

A gestão desta Política é feita pela área de Comunicação e Marketing em conjunto com a Direção e com outros setores envolvidos nas atividades.

1.2.1 Responsabilidades Específicas da área de Comunicação e Marketing

- a) Planejar as ações de marketing e campanhas publicitárias da empresa TchêTurbo garantindo que todas as unidades tenham informação, material e adesão conjunta.
- b) Acompanhar a atuação da concorrência em campanhas publicitárias absorvendo as tendências do mercado.
- c) Atualizar e responder às solicitações enviadas ao e-mail institucional do departamento, bem como ao WhatsApp.
- d) Buscar a geração de *leads/ prospects* na área do marketing buscando maximizar as receitas.

- e) Construir e acompanhar os indicadores comerciais, bem como os indicadores do marketing, sendo responsável por dar retorno à direção sobre os mesmos durante as reuniões de indicadores.
- f) Contratar, gerir e monitorar serviços de terceiros contratados.
- g) Contribuir com a construção das estratégias de endomarketing junto ao RH, bem como contribuir com o planejamento da comunicação interna ou comunicação com os colaboradores, compreendendo os canais, pensando de forma estratégica as campanhas internas e também fortalecendo a marca empregadora. Além de organizar os eventos internos da empresa.
- h) Coordenar e elaborar planos e programas de marketing digital, bem como acompanhar seus resultados nas plataformas como o Google Adwords e Analytics.
- i) Desenvolver estratégias SEO (Search Engine Optimization) e campanhas de e-mail marketing, observando e mensurando essas ações em meios digitais, a fim de gerar *leads*.
- j) Elaborar e executar programas de fidelização do cliente bem como, implementar ações de divulgação de imagem institucional.
- k) Elaborar ou encomendar pesquisas sobre a empresa.
- l) Estabelecer indicadores para as mídias sociais.
- m) Executar orçamento de marketing.
- n) Estruturar campanhas com influenciadores.
- o) Gerenciar/ coordenar as agências e fornecedores.
- p) Gerenciar, orçar e planejar a compra de brindes.
- q) Participar de reuniões estratégicas.
- r) Desenvolver planejamento de gestão de crise.
- s) Planejar e fazer a gestão de eventos.
- t) Realizar contatos e relacionamento com a imprensa.
- u) Receber, analisar e aprovar solicitações de patrocínios enviadas a empresa.

1.3 PÚBLICOS

Um dos propósitos da Política de Comunicação da TchêTurbo é a clara identificação dos públicos estratégicos da empresa. Por isso, entende-se que em cada ambiente e cada público permitem um direcionamento personalizado de acordo com sua necessidade. Assim, neste documento encontra-se o processo de relacionamento com diferentes públicos.

1.3.1 Comunicação Interna

A Comunicação Interna é um instrumento essencial para a gestão de uma organização, de forma a garantir que todos estejam alinhados às diretrizes, aos processos e objetivos da empresa, para assim contribuir para o seu fortalecimento. Por isso, ela acontece de forma multidirecional visando tornar os canais de comunicação fonte de informação, motivação e engajamento aos colaboradores, além de estar interligada aos objetivos do Planejamento Estratégico da TchêTurbo.

Desta maneira, cabe ao setor de Comunicação e Marketing em conjunto com o setor de Recursos Humanos, a função de estabelecer os canais de compartilhamento de informação e também contribuir para o desenvolvimento profissional dos colaboradores dentro da empresa. Além de criar e manter uma comunicação dinâmica para esse público interno, a fim de gerar comprometimento e motivação.

Apoiar as áreas internas na divulgação das ações, estimular os funcionários e a integração dos setores são responsabilidades da Comunicação Interna, que pode ser caracterizada como: institucional, de motivação, e educativa, associativa e operacional. Portanto, o relacionamento com os colaboradores, por meio da Comunicação Interna é fundamental para o fortalecimento da cultura organizacional.

1.3.1.1 Colaboradores

Todos os colaboradores da TchêTurbo são comunicadores, por isso, cada um tem uma função fundamental no dia a dia da comunicação. Dessa forma, busca-se contribuir para a promoção do desenvolvimento profissional de cada colaborador e na qualidade das equipes por meio do processo da informação nos diferentes setores da empresa.

1.3.1.2 Canais de comunicação interna

- a) Informativos diários.
- b) Reuniões Setoriais.
- c) Murais Internos.
- d) Campanhas Institucionais.
- e) E-mail.
- f) WhatsApp.

- g) Reuniões gerais.
- h) TV institucional.
- i) Convenções.
- j) Reuniões interdepartamentais

1.3.1.3 LGPD

A TchêTurbo segue as diretrizes determinadas pela Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, possuindo uma Política de Privacidade² clara e estabelecida. Nesta política constam as regras gerais sobre o tratamento e proteção dos dados pessoais, também sobre o compartilhamento de dados pessoais com parceiros comerciais, tratamento de dados pessoais pela empresa no exercício de atividades principais, secundárias e inerentes, término do tratamento dos dados pessoais. Além disso, a empresa possui um DPO, colaborador encarregado de zelar pelas práticas da LGPD na TchêTurbo.

1.3.2 Público Externo

A Comunicação Externa é o meio pelo qual a organização conversa com a comunidade, assim ela é pautada em fortalecer a marca da organização no ambiente social por meio da construção dos valores da TchêTurbo. Além disso, esse relacionamento deve estar baseado no tripé: transparência, ética e profissionalismo. A empresa deve manter uma relação permanente e dinâmica com os públicos estratégicos apresentados aqui. Logo, faz parte deste documento sistematizar as informações comunicacionais no que diz respeito aos públicos externos com os quais a empresa dialoga.

1.3.2.1 Clientes

A busca pela excelência no atendimento ao público deve ser uma preocupação para todos os colaboradores da TchêTurbo, uma vez que o respeito e a cordialidade aos clientes são as palavras chaves que garantem o bom relacionamento, além dos princípios da legalidade e da ética em conformidade com as diretrizes estratégicas e institucionais da empresa. Procedimentos que são orientados pelo Código de Ética e Conduta da TchêTurbo, uma vez que

² Que pode ser acessada no link: https://www.tcheturbo.com.br/politica_de_privacidade.

o cliente é a razão da empresa, por isso entregar a melhor experiência em conexão através dos serviços, produtos, práticas e comportamentos. Portanto, é fundamental que ao oferecer um serviço ao cliente deve-se ser verdadeiro, jamais anunciar ou oferecer algo que não poderá ser cumprido.

1.3.2.2 Patrocinados

A TchêTurbo apoia projetos culturais, sociais e socioambientais com o propósito de desenvolver os municípios em que presta serviço, legitimando seu posicionamento como uma empresa comprometida em exercer o compromisso com a comunidade e com as questões socioambientais. Assim, o apoio e patrocínio institucionais priorizam as ações que levam o conceito de promoção à educação, ao empreendedorismo e à cultura.

Desse modo, a TchêTurbo não patrocina projetos e eventos de: atletas ou esportes individuais; eventos esportivos de alto risco; eventos que causem, ou possam vir a causar, impacto negativo à saúde e/ou ao meio ambiente; eventos que incentivem o uso de bebidas alcoólicas, cigarro e outras drogas; eventos que sejam ligados a jogos de azar ou especulativos; eventos de cunho político-partidário; eventos realizados fora da área de atuação da empresa. Ainda, não oferece contrapartidas de patrocínio se o motivo ou a intenção do oferecimento for influenciar uma decisão, houver desconforto, constrangimento pessoal, impacto na imagem ou reputação da empresa e houver qualquer conflito com as disposições do Código de Ética e Conduta.

Dessa maneira, a TchêTurbo fortalece as iniciativas locais e reforça sua atuação como empresa que fomenta o desenvolvimento da região por meio de apoio e patrocínio. Por isso, ações relacionadas à valorização e promoção da cidadania, à melhoria da qualidade de vida, à inserção social de comunidades e, em destaque, às crianças em situação de vulnerabilidade e à responsabilidade social e ambiental são apoiadas pela empresa.

Para que um projeto ou evento possa receber apoio ou patrocínio da TchêTurbo é preciso que encaminhe o formulário de inscrição conforme Apêndice A.

1.3.2.3 Eventos

A TchêTurbo promove e participa de um número significativo de eventos como feiras, congressos, inaugurações, mostras e exposições, oportunidades para promover a integração da

empresa aos seus públicos de interesse. Diante da importância de cada evento em que se organiza, todos são planejados pelo setor de Comunicação e Marketing.

1.3.2.4 Fornecedores

Na relação com os fornecedores, a TchêTurbo busca transparência nas práticas e procedimentos que adota na busca pela excelência empresarial, em especial no que envolve as aquisições de produtos e serviços.

1.3.2.5 Imprensa

A TchêTurbo mantém um relacionamento contínuo com os veículos de comunicação da região. Assim, o setor de Comunicação e Marketing é responsável por definir de assuntos, temas e pautas de interesse externo da organização. Ao responder às questões solicitadas pelos jornalistas, na produção de releases informativos, no suporte de entrevistas e declarações, bem como nas notas de esclarecimento, a TchêTurbo, deve-se pautar pela transparência e pela verdade.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento foi elaborado em conjunto com o setor de Comunicação e Marketing e demais gestores da empresa e aprovado pelos mesmos. Alinhada com o Planejamento Estratégico essa Política tem como objetivo orientar os processos de comunicação dentro da empresa. Questões que não estejam previstas serão decididas junto com a direção bem como possíveis atualizações.

APÊNDICES

APÊNDICE A- FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO



FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

1) **Título do Projeto:** _____

2) **Identificação da Instituição**

a) **Instituição e Razão Social:** _____

b) **CNPJ:** _____

c) **Endereço:** _____

d) **Município:** _____

e) **CEP:** _____

f) **Telefone da instituição:** _____

g) **E-mail:** _____

h) **Nome do dirigente da instituição:** _____

i) **CPF:** _____

j) **Endereço:** _____

k) **E-mail:** _____

3) **Evento e Projeto**

a) **Data do início:** _____

b) **Data término:** _____

c) **Local:** _____

d) **Duração do evento (em min):** _____

4) **Resumo do orçamento:**

a) **Valor total do projeto:** _____

b) **Valor solicitado:** _____

c) **Será fornecido nota fiscal ou recibo do patrocínio?**

() Nota Fiscal () Recibo () Não será fornecido nenhum dos dois

Se sim, informe qual será fornecido:

d) **A TchêTurbo, como patrocinadora/apoiadora, terá exclusividade no nicho de provedor de internet?** () sim () não

5) **Apresentação do projeto**

- Escrever resumidamente a essência do projeto
- Ressalte o público que será beneficiado, local de atuação e a relevância do projeto.
- Escreva como ele agrega a sociedade.

-Declaro estar ciente de todo o conteúdo.

-Declaro que em todo o material de apresentação e divulgação do projeto, constarão obrigatoriamente as logomarcas da TchêTurbo conforme o Manual de Identidade Visual.

-Declaro que todas as informações aqui prestadas, no projeto e em seus anexos, são verdadeiras e de minha responsabilidade, podendo, a qualquer momento, ser comprovadas.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do responsável