

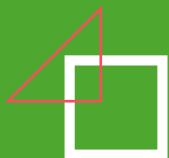
**43**  
ANOS



**Plano de  
Comunicação  
Monitoramento  
PRSAC  
2025**

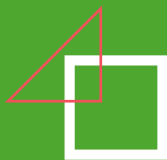
**COESG**





## Sumário

1. Introdução .....	2
2. Objetivos do Plano de Comunicação .....	2
3. Público-Alvo .....	2
4. Estratégias de Comunicação .....	2
5. Canais de Comunicação .....	3
6. Mensagens-Chave .....	4
7. Indicadores de Sucesso .....	4
7.1. Indicadores Internos (Colaboradores) .....	5
7.2. Indicadores Externos (Clientes, Fornecedores, Sociedade e Mídia) .....	5
7.3. Indicadores de Efetividade da Comunicação .....	5
8. Avaliação e Melhoria Contínua .....	6
8.1. Monitoramento da Efetividade da Comunicação .....	6
8.2. Avaliação Periódica da Comunicação .....	7
8.3. Melhoria Contínua da Comunicação .....	8
9. Cronograma de Implementação .....	10
10. Conclusão .....	12



## 1. Introdução

Este documento apresenta o Plano de Comunicação para Implementação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) no Sistema FHE POUPEX. O plano visa promover a conscientização interna, o engajamento das partes interessadas e a transparência, além de abranger o monitoramento da efetividade da política e a gestão de riscos socioambientais e climáticos, em conformidade com as normas do Banco Central e as melhores práticas de mercado.

## 2. Objetivos do Plano de Comunicação

Para viabilizar a implementação da PRSAC, o Plano de Comunicação define objetivos específicos que orientam a disseminação das diretrizes, a participação dos públicos envolvidos e a transparência das informações. A seguir, são detalhados os principais focos de atuação.

- **Conscientização Interna:** informar e capacitar os colaboradores sobre a importância das práticas ESG e seu impacto no Sistema FHE POUPEX.
- **Engajamento de Stakeholders:** envolver clientes, fornecedores, órgãos reguladores e a comunidade nas iniciativas ESG.
- **Transparência e Prestação de Contas:** divulgar de forma clara e acessível as ações, metas e resultados relacionados ao ESG, garantindo o monitoramento contínuo da efetividade da política.
- **Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos:** comunicar de forma proativa os riscos climáticos e socioambientais, as medidas de mitigação e os indicadores de acompanhamento.

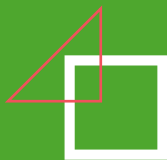
## 3. Público-Alvo

- **Interno:** colaboradores em todos os níveis hierárquicos.
- **Externo:** clientes, fornecedores, órgãos reguladores (BACEN e TCU), mídia e sociedade em geral.

## 4. Estratégias de Comunicação

A comunicação das diretrizes ESG deve ser estruturada para garantir transparência, engajamento e alinhamento entre os públicos internos e externos. Este item define **o que será comunicado e para quem**, ou seja, as abordagens utilizadas para disseminar as iniciativas ESG e fortalecer a adesão das partes interessadas.

As estratégias a seguir detalham as mensagens-chave e os públicos-alvo, sem especificar os meios utilizados, que serão abordados no Item 5. Para assegurar que as mensagens ESG alcancem cada público de forma clara e direcionada, **foi desenvolvida uma matriz que organiza os conteúdos-chave, sua frequência e os formatos mais adequados para cada destinatário.**



A tabela abaixo estrutura as iniciativas de comunicação ESG, relacionando os temas prioritários aos seus respectivos públicos, frequência de comunicação e os formatos adotados:

Tipo de Conteúdo	Público-Alvo	Frequência	Forma	Mídia
Relatório de Sustentabilidade	Reguladores (BACEN, TCU)	Anual	Relatório formal	Site corporativo
Políticas ESG e Normativos	Colaboradores, Fornecedores	Sob demanda	Normas	Intranet, SharePoint
Indicadores ESG	Diretores, VIPRE, COESG	Trimestral	Dashboards interativos	Power BI
Iniciativas sociais	Comunidade local, Mídia	Semestral	Vídeo, comunicados	Redes sociais, imprensa
Campanhas educativas (Poupança, Consórcios)	Clientes e Colaboradores	Trimestral	Infográficos, workshops	Redes sociais, e-mails
Riscos Climáticos e Socioambientais	CRO, CORIS	Anual	Relatórios, apresentações	Relatórios digitais
Eventos ESG	Colaboradores, Comunidade	Sob demanda	Seminários, webinars	Plataformas digitais
Resultados ESG	Reguladores e Diretores	Semestral	Relatórios, infográficos	Site, intranet

Esse modelo permite um planejamento estruturado da comunicação ESG, garantindo que cada público receba informações pertinentes de forma eficiente.

## 5. Canais de Comunicação

Para viabilizar as estratégias descritas no **Item 4**, a comunicação será realizada por meio de canais internos e externos que garantam acessibilidade, engajamento e rastreabilidade das informações. Este item define **como as mensagens serão transmitidas**, assegurando que cada público receba as informações por meios adequados.

Cada canal foi escolhido com base em sua efetividade na transmissão das mensagens e na mensuração de impacto, garantindo acompanhamento contínuo e conformidade com as melhores práticas de mercado e exigências regulatórias.

### Canais Internos

- **E-mails corporativos:** envio de comunicados institucionais, boletins informativos e alertas ESG, com indicadores de engajamento como taxa de abertura e cliques.
- **Intranet e SharePoint da Comissão de ESG:** publicação de documentos, atualizações e espaço interativo para sugestões e discussões. Acompanhamento de acessos e interações.
- **Murais informativos físicos e digitais:** divulgação de comunicados ESG em locais estratégicos da empresa e telas interativas. Revisão periódica do conteúdo publicado.



- **Reuniões e treinamentos virtuais:** realização de encontros periódicos para alinhamento e capacitação sobre ESG, com registro de participação e aplicação de avaliações pós-evento.

## Canais Externos

- **Website institucional:** seção dedicada à divulgação de iniciativas ESG, relatórios e conteúdos educativos, com monitoramento do tráfego e tempo de permanência na página.
- **Plataformas de mídia social (LinkedIn, Instagram e Facebook):** publicação de conteúdos voltados a clientes, fornecedores e sociedade, com acompanhamento de métricas como alcance, interações e compartilhamentos.
- **Comunicados de imprensa:** divulgação de informações ESG por meio de releases institucionais e interações com a imprensa. Monitoramento da repercussão e cobertura midiática.
- **Eventos públicos e institucionais:** participação e promoção de eventos sobre ESG, incluindo, seminários e ações sociais, com registro de público e avaliação de impacto.

## 6. Mensagens-Chave

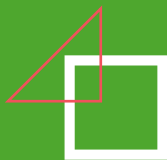
As mensagens-chave definem **os principais temas a serem comunicados** no âmbito da PRSAC, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da FHE POUPEX e fortalecendo o engajamento dos públicos internos e externos. Essas mensagens orientam a construção do conteúdo nos diversos canais e estratégias descritos nos itens anteriores.

- **Compromisso com a Sustentabilidade:** reforçar o alinhamento da FHE POUPEX com práticas ESG e seu papel no desenvolvimento sustentável.
- **Impacto Positivo:** demonstrar os benefícios concretos das iniciativas ESG para a sociedade, o meio ambiente e a economia.
- **Transparência e Responsabilidade:** assegurar que a ética, a governança e a prestação de contas sejam pilares da comunicação institucional.
- **Gestão de Riscos Climáticos e Socioambientais:** informar sobre os riscos identificados e as estratégias adotadas para mitigação.

Essa estrutura permite que a comunicação seja **consistente, direcionada e mensurável**, facilitando a avaliação da efetividade no monitoramento descrito na seção 9.

## 7. Indicadores de Sucesso

A efetividade da comunicação ESG será monitorada por meio de **indicadores-chave de desempenho (KPIs)**, garantindo que as estratégias adotadas alcancem os públicos internos e externos de forma eficaz. A definição desses



indicadores permite **medir o impacto das ações de comunicação**, identificar oportunidades de melhoria e embasar as avaliações periódicas descritas no **Item 9 – Avaliação e Melhoria Contínua**.

Os indicadores foram organizados em três categorias: **comunicação interna, comunicação externa e engajamento das partes interessadas**, garantindo uma mensuração abrangente.

### **7.1. Indicadores Internos (Colaboradores)**

Os indicadores internos avaliam o impacto da comunicação ESG **entre os colaboradores da FHE POUPEX**, medindo a adesão às iniciativas e o nível de engajamento com os conteúdos disponibilizados.

- **Taxa de abertura de e-mails corporativos** com comunicados ESG.
- **Taxa de participação em treinamentos e workshops ESG**, incluindo percentual de conclusão.
- **Engajamento com conteúdo ESG na intranet e SharePoint** (número de visualizações, interações e tempo médio de leitura).
- **Percentual de colaboradores capacitados em riscos climáticos e socioambientais**.
- **Sugestões recebidas pelo canal ESG no SharePoint** e percentual de ideias implementadas.

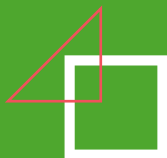
### **7.2. Indicadores Externos (Clientes, Fornecedores, Sociedade e Mídia)**

Os indicadores externos acompanham o impacto da comunicação ESG nos principais stakeholders, assegurando que as iniciativas promovidas gerem **transparência, engajamento e alinhamento às melhores práticas de mercado**.

- **Número de visualizações e interações em publicações ESG** nas mídias sociais (curtidas, compartilhamentos e comentários).
- **Alcance e engajamento das campanhas de educação financeira** sobre poupança, consórcios e planejamento financeiro.
- **Feedback positivo de clientes sobre as iniciativas ESG**, coletado via pesquisas de satisfação.
- **Cobertura da mídia**, incluindo número de matérias publicadas.
- **Percentual de fornecedores que aderiram às diretrizes ESG** da FHE POUPEX (Questionários).
- **Número de instituições sociais apoiadas e impactos relatados** nas comunidades beneficiadas.

### **7.3. Indicadores de Efetividade da Comunicação**

Além de medir o impacto da comunicação interna e externa, serão acompanhados indicadores que avaliam a **disseminação e compreensão das mensagens-chave da PRSAC**.



- **Alcance das mensagens-chave** sobre compromisso ESG e gestão de riscos (avaliação por pesquisas de percepção).
- **Tempo médio de permanência em páginas ESG no website institucional** e número de downloads de relatórios ESG.
- **Participação e satisfação do público em eventos ESG** promovidos pela POUPEX.
- **Impacto das ações de patrocínio e apoio social**, medido por relatórios das instituições beneficiadas.

Os dados coletados por esses indicadores serão analisados periodicamente e utilizados como base para ajustes nas estratégias de comunicação, conforme descrito no **Item 9 - Avaliação e Melhoria Contínua**.

## **8. Avaliação e Melhoria Contínua**

A avaliação da comunicação ESG será um processo estruturado, baseado em dados e ciclos contínuos de aprimoramento. Para promover efetividade e alinhamento às melhores práticas, esse processo será conduzido em três níveis:

1. Monitoramento contínuo da efetividade da comunicação (análise de KPIs).
2. Avaliação periódica (análise consolidada em ciclos trimestrais e anuais).
3. Melhoria contínua (ajustes estratégicos com base nas análises e inovação na comunicação).

Os resultados obtidos nesse ciclo orientarão ajustes nos canais de comunicação (Item 5) e embasarão a integração com auditoria (Item 8.4).

### **8.1. Monitoramento da Efetividade da Comunicação**

O monitoramento contínuo será realizado com base nos indicadores de sucesso já definidos no Item 8, permitindo a avaliação em tempo real da efetividade das estratégias de comunicação ESG.

Principais Métricas (conforme descrito no Item 8)

- Indicadores Internos: **Engajamento de colaboradores (intranet, e-mails, treinamentos)**.
- Indicadores Externos: **Interações em mídias sociais, percepção de stakeholders, cobertura da mídia**.

**Ações Propostas:**

1. **Coleta Automatizada de Dados:** uso de **Google Analytics e SharePoint Insights** para mensuração contínua.
2. **Dashboards Dinâmicos:** desenvolvimento de **painéis interativos para visualização de tendências**.
3. **Identificação de Padrões e Alertas:** comparação dos KPIs com benchmarks de mercado para ajustes rápidos.

**Integração com os Canais de Comunicação:**



- Os insights obtidos orientarão a **otimização dos canais internos e externos** (Item 5), garantindo maior **alcance e impacto** das mensagens ESG.

## 8.2. Avaliação Periódica da Comunicação

A avaliação periódica deve ser realizada em ciclos trimestrais e anuais, com o objetivo de identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e ajustes necessários nas estratégias de comunicação.

### Frequência e Metodologia

A avaliação será realizada em **dois ciclos complementares**:

- **Trimestral** → Foco na análise de KPIs e implementação de ajustes táticos.
- **Anual** → Revisão estratégica e planejamento das ações futuras, com base nas tendências identificadas ao longo do ano.

Os resultados dessa avaliação **servirão de base para auditorias internas (Item 8.4)**, garantindo **transparência e rastreabilidade** das ações de comunicação ESG.

### Ações Propostas para Avaliação Periódica

#### 1. Reuniões Trimestrais de Avaliação

##### Objetivo:

- Avaliar os KPIs de comunicação ESG e propor ajustes.
- Identificar oportunidades de melhoria e planejar ações corretivas.

##### Como fazer:

- Realizar reuniões estruturadas entre a Comissão de ESG, a área de comunicação e as áreas envolvidas (DINEC, SECRI).
- Registrar atas formais das reuniões, vinculando cada ação discutida a um responsável e prazo.
- Criar um sistema de acompanhamento de pendências e melhorias via SharePoint.

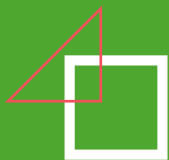
##### Indicadores de sucesso:

- Número de reuniões realizadas dentro do cronograma.
- Taxa de conclusão das ações corretivas identificadas nas reuniões trimestrais.

#### 2. Relatórios Padronizados de Comunicação ESG

##### Objetivo:





- Estruturar relatórios de desempenho que consolidem os dados monitorados, permitindo uma visão estratégica das ações ESG.

**Como fazer:**

- Elaborar relatórios trimestrais e anuais, contendo:
  - Comparação entre metas e resultados dos KPIs de comunicação ESG.
  - Análise de gaps identificados e tendências observadas.
  - Plano de ação para ajustes e melhorias na comunicação ESG.
  - Utilizar ferramentas de BI (Power BI) para gerar relatórios dinâmicos e interativos.
  - Garantir que os relatórios sejam acessíveis à auditoria via SharePoint ou outra plataforma de gestão documental.

**Indicadores de sucesso:**

- Percentual de relatórios entregues no prazo.
- Qualidade das análises e recomendações nos relatórios (avaliação qualitativa da auditoria interna).

**3. Feedback Estruturado dos Stakeholders****Objetivo:**

- Coletar percepções externas sobre a clareza, transparência e impacto da comunicação ESG.

**Como fazer:**

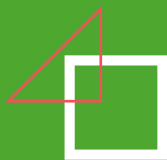
- Aplicar pesquisas periódicas com clientes e fornecedores sobre a comunicação ESG.
- Monitorar a percepção pública sobre ESG usando ferramentas de análise de sentimentos.
- Criar um dashboard de feedback contínuo, garantindo que as sugestões e percepções dos stakeholders sejam incorporadas no ciclo de melhoria contínua (Item 8.3).

**Indicadores de sucesso:**

- Número de respostas obtidas nas pesquisas de percepção.
- Taxa de ações implementadas a partir dos feedbacks coletados.

**8.3. Melhoria Contínua da Comunicação**

A melhoria contínua deve ser um processo iterativo e colaborativo, envolvendo todas as áreas da instituição e os principais stakeholders. Esse processo deve ser guiado por dados concretos e boas práticas de mercado.



## **Ações Propostas para a Melhoria Contínua**

### **1. Implementação do Ciclo PDCA na Comunicação ESG**

#### **Objetivo:**

- Estabelecer um processo estruturado de revisão e aprimoramento da comunicação ESG.
- Garantir que os ajustes sejam baseados em dados e evidências coletadas nos ciclos de monitoramento e avaliação.

#### **Como fazer:**

- Aplicar o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) de forma sistemática:
  - Plan (Planejar): definir metas e ajustes estratégicos a partir dos resultados da avaliação periódica (Item 9.2).
  - Do (Executar): implementar os ajustes nas estratégias de comunicação ESG.
  - Check (Verificar): monitorar os impactos das mudanças e comparar com as metas estabelecidas.
  - Act (Ajustar): refinar as práticas de comunicação conforme necessário.

#### **Indicadores de sucesso:**

- Número de ciclos PDCA concluídos dentro do prazo.
- Percentual de ajustes implementados com impacto positivo nas métricas de engajamento.

### **2. Programa de Sugestões para Comunicação ESG**

#### **Objetivo:**

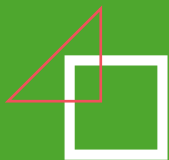
- Criar um mecanismo estruturado para que colaboradores, clientes e fornecedores possam sugerir melhorias na comunicação ESG.
- Promover cultura de inovação e engajamento na construção da estratégia de comunicação.

#### **Como fazer:**

- Criar uma plataforma digital no SharePoint ou outra ferramenta para recebimento de sugestões.
- Estabelecer critérios de análise e priorização das sugestões recebidas.
- Promover programas de incentivo e premiação para as melhores ideias implementadas.

#### **Indicadores de sucesso:**

- Número de sugestões recebidas e analisadas.
- Percentual de sugestões implementadas e impacto nas métricas de comunicação ESG.



### 3. Capacitação Contínua para Comunicação ESG

**Objetivo:**

- Assegurar que empregados e fornecedores estejam atualizados sobre boas práticas, tendências e ferramentas de comunicação ESG.
- Fortalecer a cultura ESG dentro da organização, garantindo alinhamento com as diretrizes estratégicas.

**Como fazer:**

- Desenvolver trilhas de aprendizagem sobre comunicação ESG, abordando:
  - Técnicas de comunicação digital e presencial.
  - Uso de dados para aprimorar a comunicação.
  - Tendências globais em comunicação ESG.
- Realizar treinamentos periódicos, e online.
- Utilizar cases de sucesso de outras instituições como referência de boas práticas.

**Indicadores de sucesso:**

- Percentual de colaboradores capacitados.
- Avaliação de satisfação dos participantes dos treinamentos.
- Impacto dos treinamentos nas métricas de engajamento da comunicação ESG.

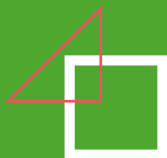
**Integração com o Monitoramento e Auditoria**

A melhoria contínua da comunicação ESG será embasada nos dados coletados nos ciclos de monitoramento (Item 8.1) e avaliação periódica (Item 8.2). Além disso, as melhorias implementadas serão acompanhadas pela auditoria interna (Item 8.4) para garantir transparência e conformidade.

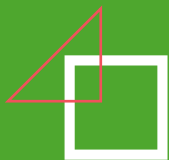
As ações de melhoria serão documentadas em relatórios semestrais, permitindo um ciclo estruturado de aprendizado e evolução contínua.

## 9. Cronograma de Implementação

O cronograma apresentado a seguir detalha as ações planejadas para a implementação e monitoramento da PRSAC no Sistema FHE POUPEX. Estruturado para assegurar transparência e alinhamento às exigências regulatórias, o cronograma especifica responsabilidades, frequência das atividades e indicadores de sucesso, assegurando o engajamento das partes interessadas e a mensuração dos resultados. Esse planejamento reflete o compromisso institucional com as práticas ESG e a geração de valor às partes interessadas.



Atividade	Periodicidade	Responsável	Parte Interessada	Forma de Execução	Descrição
<b>Mapeamento das UTAs e Responsabilidades</b>	Anual	Comissão ESG	Interno	Relatório e reuniões estratégicas	Identificação das áreas responsáveis por cada pilar ESG e sua integração ao planejamento estratégico.
<b>Acompanhamento do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)</b>	Trimestral	Comissão ESG	Interno e Reguladores	Dashboard e Relatório	Monitoramento da evolução do ISE como métrica estruturante da PRSAC, incluindo ações de melhoria e ajustes.
<b>Definição da Estratégia de Implementação dos ODS</b>	Meta 2025	Comissão ESG	Interno e Externo	Planejamento e Workshop	Elaboração de um plano de incorporação dos ODS nas diretrizes ESG da FHE POUPEX, com definição de metas e responsáveis.
<b>Estruturação da Disseminação da Cultura RSAC</b>	Semestral	Comissão ESG, GEPES, CECOM	Interno	Treinamentos e comunicados	Desenvolvimento de materiais educativos, treinamentos e campanhas internas para fortalecer a cultura ESG.
<b>Monitoramento da Satisfação de Clientes</b>	Trimestral	DINEC	Clientes	Pesquisas e Relatórios	Aplicação de pesquisas de satisfação, análise de feedbacks e ajustes nas ações ESG voltadas aos clientes.
<b>Pesquisa de Clima Organizacional</b>	Anual	GEPES	Empregados	Plataforma Digital	Avaliação da percepção dos empregados sobre práticas ESG e oportunidades de melhoria.
<b>Desenvolvimento de Programas Sociais</b>	Contínuo	SECRI	Comunidades	Eventos e Relatórios	Apoio a comunidades vulneráveis, fomento a projetos sociais e divulgação de resultados no RSAC.
<b>Capacitação de Fornecedores em ESG</b>	Anual	GECOC	Fornecedores	Treinamentos	Implementação de treinamentos sobre critérios ESG para fornecedores, com acompanhamento de adoção.
<b>Interações com Reguladores e Poder Público</b>	Contínuo	VIPRE	Reguladores	Relatórios e Reuniões	Monitoramento das exigências regulatórias e comunicação ativa com órgãos como BACEN e TCU.
<b>Publicação do Relatório RSAC</b>	Anual	VIPRE, Comissão ESG	Reguladores e Público Interno	Publicação Digital	Consolidação dos principais avanços, desafios e compromissos ESG, com reporte aos reguladores.
<b>Gerenciamento de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos</b>	Anual	CRO (VIPRE)	Regulador (BACEN) Público Externo	Publicação Digital	Divulgação da estrutura para o gerenciamento de riscos e de capital; e das atribuições e as responsabilidades das instâncias de governança do gerenciamento do risco social, do risco ambiental e do risco climático.



## **10. Conclusão**

Este plano de comunicação estabelece as diretrizes necessárias para implementar a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) da FHE POUPEX de maneira estruturada e eficaz. As estratégias e ações apresentadas foram elaboradas para promover a transparência, o engajamento e a mensuração contínua dos resultados, alinhando-se às melhores práticas de mercado e aos requisitos regulatórios aplicáveis.

Com a integração de indicadores claros, mecanismos de monitoramento e avaliação periódica, o plano busca assegurar que todas as iniciativas de comunicação sejam implementadas de forma consistente e auditável. A colaboração entre as UTAs e o alinhamento com as demandas de stakeholders externos são fundamentais para alcançar os objetivos estabelecidos e fortalecer a posição do Sistema FHE POUPEX no âmbito de sustentabilidade.