

Política de Relacionamento Institucional

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa - RNP

Código: RNP-DARI 2020-021

Versão: v1.2

“A empresa é o que os seus clientes pensam dela”

Peter Drucker

SUMÁRIO

1. JUSTIFICATIVA.....	4
2. DIRECIONADORES.....	5
3. SEGMENTOS DE PARTES INTERESSADAS	8
4. COMUNIDADES.....	14
5. GESTÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	15
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	16
7. DISPOSIÇÕES FINAIS	17

1. JUSTIFICATIVA

A RNP está imersa em um ambiente com alta instabilidade, povoada de variáveis políticas e econômicas. Neste ambiente de alta instabilidade e incertezas, ganham espaço as práticas de relacionamento visando promover o diálogo e a cocriação, a transparência, a eficácia, a eficiência, a efetividade de atuação e a ampliação de parcerias para viabilizar programas e projetos. Neste cenário, as redes de relacionamento se constituem em um ativo organizacional de alta relevância, sendo uma preciosa ferramenta de gestão uma vez que as expectativas externadas pelas partes interessadas passam a integrar as estratégias da organização.

Um macroprocesso de relacionamento estruturado, norteado por uma política, torna-se um fator-chave para a construção de uma sólida base na integração da RNP com suas partes interessadas em prol de relações confiáveis, duradouras, capazes de colaborar com a sustentabilidade dos negócios da organização.

Para fazer entregas de valor - como preconizado no modelo de negócio da RNP, é decisivo apontarmos que diretrizes serão observadas nos relacionamentos da organização. É necessário identificar os atributos que devem ser trabalhados para que o relacionamento assegure continuidade das ações, parcerias a longo prazo, sustentabilidade à RNP e pavimento o que vem sendo construído, ao mesmo tempo em que cria oportunidades e espaço para a inovação.

Dentro deste cenário, o relacionamento torna-se fator estratégico, fundamental para a consecução dos objetivos institucionais e para o enfrentamento de incertezas e riscos. Esta atividade vem para solidificar e pavimentar as relações, aproximando interessados, criando oportunidades, inovando na gestão e governança de processos, exercitando o empreendimento conjunto e a cocriação de alternativas que habilitem os envolvidos a fazer as entregas de valor prometidas e desejadas.

De uma maneira geral, a função da Política de Relacionamento é entendida como uma estratégia de competitividade, com várias ferramentas, que visa assegurar o bom atendimento com vistas à satisfação dos clientes e outras partes interessadas, à garantia de fidelização, permanência no mercado (sustentabilidade) e percepção social da empresa (valor público).

A política de Relacionamento tem a finalidade de direcionar as ações da RNP no que tange ao relacionamento com seus públicos de interesse e dentro do próprio Sistema RNP. Por isso é recomendável que seja incorporada como instrumento de governança corporativa, uma vez que apresenta diretrizes a serem observadas por todas as áreas.

2. DIRECIONADORES

2.1. PRINCÍPIOS

Os seguintes princípios fundamentam os relacionamentos da RNP:

Confiança

A confiança é a base da nossa reputação e o princípio organizador dos relacionamentos. Nossos públicos precisam reconhecer a credibilidade da RNP nos percebendo como instituições responsáveis e consistentes com as nossas ações e as informações transmitidas.

Ética

Trata-se de uma conduta assumida pelos colaboradores nas ações de relacionamento com todos os públicos, que se orienta pela integridade, responsabilidade e honestidade, seguindo as diretrizes do Código de Ética e Conduta da RNP.

Integração

Define-se pela coordenação e alinhamento de todas as ações de relacionamento com seus públicos, de forma a evitar a fragmentação da imagem da instituição. Como o quadro funcional constitui relevante potência de comunicação e de relacionamento, as informações, os esclarecimentos e os posicionamentos da Organização transmitidos aos colaboradores sobre os assuntos institucionais devem receber tratamento prioritário.

Proximidade

A proximidade com os nossos públicos é condição primordial para alcançarmos nossos propósitos de relacionamento. Desta forma, como uma instituição que opera recursos públicos, é fundamental sermos proativos, buscando diálogo, atitudes e ações que nos aproximem dos públicos com os quais nos relacionamos.

Transparência

Por intermédio da transparência, é possível estabelecer uma comunicação aberta, em que o diálogo se constitui como uma linha condutora na prestação de informações. O compromisso com a

transparência também nos enseja a necessidade de termos clareza na comunicação, com uma linguagem adequada a cada público, observando o estabelecido nas políticas corporativas.

2.2. OBJETIVO GERAL

Estabelecer e consolidar na RNP uma cultura de relacionamento sedimentado na perenidade das relações, que contribua para a sustentabilidade dos negócios, credibilidade e confiança, legitimando o valor público do Sistema RNP.

2.3. DIRETRIZ GERAL

Fortalecer a presença, as relações e a reputação da RNP perante os componentes do Sistema RNP, de seus principais públicos de interesse e da sociedade em geral, tendo como referência os interesses das partes interessadas e o comprometimento da organização expresso por meio de seus valores e objetivos estratégicos — em particular aqueles de ética, espírito público e compromisso com o desenvolvimento do País.

2.4. DIRETRIZES BÁSICAS

- Realizar relacionamento baseado nos valores institucionais da RNP, preceitos do código de ética e conduta, legislação vigente, estatuto, regimentos e objetivos estratégicos;
- Ter compromisso permanente com a excelência do relacionamento visando à qualidade da oferta de valores, dos serviços e produtos com eficiência, eficácia, economicidade e tempestividade;
- Zelar pela imagem institucional da RNP;
- Buscar continuamente resultados que assegurem a satisfação e a percepção do valor pelas partes interessadas;
- Estabelecer com os integrantes do Sistema RNP e demais partes interessadas uma relação de confiança mútua;
- Adotar uma estratégia de comunicação clara e transparente sobre os produtos, serviços e capacidades de oferta de valores;
- Tratar as informações das partes interessadas com sigilo e cautela;
- Preservar o meio ambiente e interagir de forma responsável com a comunidade;
- Atuar de forma coerente com o papel de formadores de opinião, dada a relevância do Sistema RNP no âmbito do cenário nacional.

2.5. DIFERENCIAIS ALMEJADOS

- Padrão de excelência no relacionamento;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia da qualidade do relacionamento com monitoramento de resultados;
- Satisfação de partes interessadas como meta corporativa;
- Comunicação e relacionamento integrados.

2.6. ESCOPO – A QUEM SE APLICA

A Política de Relacionamento da RNP se aplica à toda organização e todos os seus macroprocessos, incluindo o relacionamento institucional, os macroprocessos finalísticos e a gestão e desenvolvimento institucional, pois todos relacionam-se diretamente com partes interessadas. Assim, toda as partes e representantes da RNP são corresponsáveis pelo provimento do suporte necessário para se alcançar excelência no relacionamento que culmine com a percepção dos valores que queremos entregar.

Esta Política aplica-se às relações organizadas e formalizadas da RNP com outras instituições.

2.7. NÃO ESCOPO – A QUEM NÃO SE APLICA

Esta Política não se aplica às relações com pessoas físicas, com colaboradores ou com instituições com quem a RNP não mantém uma relação organizada e formalizada.

3. SEGMENTOS DE PARTES INTERESSADAS

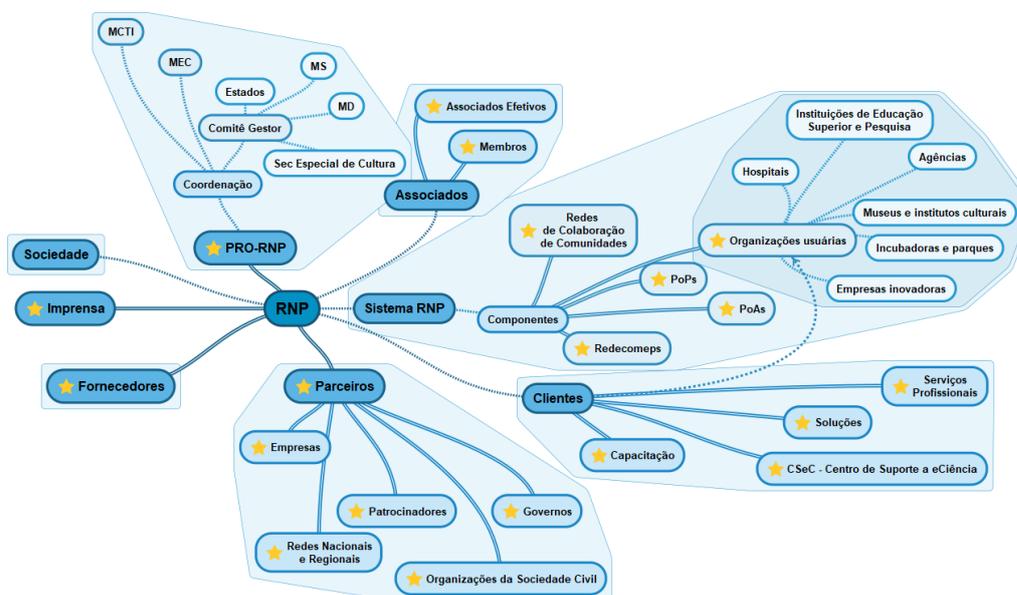
Com o objetivo de aprimorar a gestão dos relacionamentos, inicialmente foi identificado todo o universo de instituições com as quais a RNP se relaciona formalmente sob a denominação de partes interessadas, aqui agrupadas em segmentos de partes interessadas. Como a gestão do relacionamento requer estratégias diferenciadas para cada uma das partes, foram enunciadas diretrizes específicas por segmento, que devem ser observadas, além das diretrizes básicas mencionadas.

Uma instituição pode ter múltiplas formas de relacionamento com a RNP, pertencendo, nesses casos, a múltiplos segmentos de partes interessadas,

Em ambas as etapas, a RNP ocupa a centralidade do relacionamento da qual se originam, em primeiro nível, os macros segmentos, composto por segmentos que podem se desdobrar em subsegmentos.

Uma vez identificado este universo, foram priorizados aqueles segmentos com os quais a RNP já mantém algum tipo de relacionamento formal e que representa o atual mapa de relações da RNP. Este mapa incorpora a visão de toda a RNP e se aplica ao ciclo de vida desta política e do plano de relacionamento.

São reconhecidos e registrados públicos de interesse ilustrados no mapa de relacionamento institucional e listados a seguir, acompanhados de uma diretriz específica para nortear as ações de relacionamento.



Legenda
 estrelas - segmento com relacionamento formal com a RNP
 conjuntos - macro segmentos

Figura 1 - Mapa de Relacionamento Institucional

3.1. O PRORNP

O Programa Interministerial de Implantação e Desenvolvimento da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa - PRORNP, foi reformulado pela Portaria Interministerial MCTI1/MEC nº 3.825 de 12/12/2018. A coordenação do PRORNP é exercida pelo MCTI e MEC, auxiliada por um comitê gestor que define diretrizes e metas para a execução dos objetivos do Programa pela RNP nos termos definidos pela Portaria. A RNP executa objetivos e metas do PRORNP, oferece apoio logístico ao Comitê Gestor e o assessoria tecnicamente, quando solicitado, para a elaboração das diretrizes.

Este macro segmento tem a seguinte composição:

- Ministérios que coordenam o PRORNP – MCTI e MEC;
- Ministérios que compõem o Comitê Gestor PRORNP: MCTI, MEC, MD, antigo MinC, MS, MD

¹ Então MCTIC.

- Conselho Nacional de Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Inovação - Consecti cujo representante compõe o Comitê Gestor do PRORNP.

3.1.1. DIRETRIZ

Contribuir para a definição e execução de políticas públicas, com conhecimento setorial e técnico, consciente do papel da RNP enquanto responsável pela execução da política nacional de iniciativas da União para a implantação de uma ciberinfraestrutura para ensino superior, pesquisa e inovação, colaborando para a qualidade do ensino superior e da produção científica nacional em padrões internacionais. Este trabalho conjunto deve manter interação contínua, a fim de alinhar o entendimento quanto à atuação do Sistema RNP e seu impacto no desenvolvimento nacional.

3.2. ASSOCIADOS

Segundo o Regimento Interno da RNP os associados à RNP, pessoas jurídicas, são distribuídos em:

- I. Fundadores – não se aplica nesta política
- II. Efetivos – as pessoas jurídicas que hospedam os Pontos de Presença estaduais da RNP e as que receberam qualificação como Organizações Usuárias [Primárias] na forma da Política de Uso aprovada pelo Conselho de Administração e que pleitearam essa admissão na forma desse Regimento Interno
- III. Membros honorários – não se aplica nessa política
- IV. Membros afiliados – Pessoas jurídicas [e físicas] que, voluntariamente, contribuem para o alcance dos objetivos sociais da RNP.

3.2.1. DIRETRIZ

Estabelecer padrões de relacionamento que resultem na fidelização dos associados aos objetivos da RNP, possibilitando o fomento à contribuição na consecução dos objetivos da organização, a contribuição para desenvolvimento, implantação e manutenção dos serviços, a viabilização da fruição dos benefícios e a perenidade das relações.

3.3. SISTEMA RNP

Plataforma digital que reúne organizações em um ecossistema seguro de cooperação. Os componentes do Sistema RNP são definidos pela Portaria do PRORNP e pela Política de Uso Aceitável. São eles:

1. Redes Colaborativas de Comunidades,

2. Pontos de Presença,
3. Pontos de Agregação,
4. Redes Comunitárias de Ensino e Pesquisa, e
5. Organizações Usuárias.

Incluídas como Organizações Usuárias estão aqueles entes elegíveis pela Política de Uso Aceitável:

1. Instituições de educação superior e pesquisa,
2. Estabelecimentos de saúde com ensino e pesquisa,
3. Museus e institutos culturais,
4. Parques tecnológicos e ambientes de inovação, e
5. Empresas inovadoras.

3.3.1. DIRETRIZ

Fortalecer o relacionamento entre os integrantes do Sistema RNP e reforçando a caracterização do mesmo como um sistema de serviços na fronteira do desenvolvimento tecnológico. Manter uma relação de participação dos componentes no Sistema RNP, promovendo uma relação construtiva que possibilite a RNP vocacionar os interesses dos componentes do Sistema e criar com eles os serviços e facilidades para o próprio segmento...

3.4. CLIENTES

Este macro segmento inclui beneficiários diretos e indiretos a quem a RNP, para concretizar sua visão, missão e objetivos estratégicos, busca apoiar por meio de oferta de ciberinfraestrutura, capacitação, produtos, serviços e soluções. Em consequência, todo o segmento de organizações usuárias são considerados também clientes.

Os clientes de Soluções, Serviços Profissionais e do Centro de Suporte a e-Ciência são necessariamente organizações usuárias do Sistema RNP, pois foram desenhados para atendê-las exclusivamente.

Os clientes de capacitação podem ser às organizações usuárias ou outras organizações não usuárias do Sistema RNP.

3.4.1. DIRETRIZ

Aprofundar o conhecimento sobre os clientes e seus negócios, identificar suas necessidades e expectativas; avaliar o grau de satisfação; fazer a gestão e atendimento; comunicar adequadamente visando aprimorar e construir a sustentabilidade do relacionamento com cada segmento.

3.5. PARCEIROS

Este macro segmento é constituído por entidades externas ao Sistema RNP que colaboram com a organização por meio de parcerias de interesse mútuo, para a realização de ações de fomento, cooperação técnica e administrativa e ações operacionais relacionadas às atividades da RNP.

3.5.1. DIRETRIZ

Construir relacionamentos de confiança, buscando a viabilização de negócios e oportunidades de desenvolvimento de operações, bem como o aprimoramento do suporte no relacionamento pós-operação, além de sempre identificar oportunidades de estreitar a parceria.

3.6. FORNECEDORES

Compreende entidades externas fornecedoras de produto ou prestadoras de serviço cuja relação com a RNP ocorre por meio de contrato. As diretrizes para este segmento são estabelecidas pela Política de Relacionamento com os Fornecedores.

3.7. IMPRENSA

Representado pelo conjunto de canais, veículos de comunicação e assessorias de imprensa com os quais a RNP se relaciona.

As diretrizes deste relacionamento são definidas na Política de Comunicação Corporativa da RNP.

3.8. SOCIEDADE

3.8.1. COMPREENDE O CONJUNTO DE INTEGRANTES DA SOCIEDADE, OS CIDADÃOS BRASILEIROS, QUE SE BENEFICIAM DOS RESULTADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE DO SISTEMA RNP, INCLUINDO, MAS NÃO SE RESTRINGINDO ÀS ORGANIZAÇÕES DIRETRIZ

3.9. A RNP BUSCARÁ INTERAGIR, EXPLICANDO O SEU PROPÓSITO E VOCALIZANDO O SETOR, BUSCANDO COMPARTILHAR O SEU CONHECIMENTO, O DIÁLOGO, O APOIO RECÍPROCO, DA VALORIZAÇÃO DA PESQUISA E EDUCAÇÃO E DO PAPEL QUE A RNP REPRESENTA PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E

SOCIAL DO PAÍS POSICIONANDO COM NEUTRALIDADE POLÍTICA E COMERCIALMENTE. OUTROS SEGMENTOS

Há ainda a relações indiretas com segmentos do poder público aqui não explicitados, incluindo órgãos de controle e o parlamento. Estas relações indiretas se dão através do PRORNP e sua coordenação ou através de parceria.

4. COMUNIDADES

Uma comunidade é definida como um conjunto de pessoas físicas ou jurídicas com os quais a RNP possui um relacionamento organizado e especializado. Este conceito permite a constituição de relacionamentos que atendam as reais necessidades destes grupos, contribuindo para a efetividade da RNP.

O Plano de Relacionamento Institucional estabelece, de forma dinâmica e acompanhando a evolução das relações institucionais, as comunidades vigentes na RNP.

As comunidades são classificadas em acadêmicas ou fóruns/conselhos.

4.1. AS COMUNIDADES ACADÊMICAS

Conjunto de indivíduos e instituições que exercem atividades de ensino, pesquisa e inovação.

A composição dos conjuntos é modificada conforme a estratégia e oportunidades de interesse da Organização e serão incentivadas a usar as Redes de Colaboração do Sistema RNP e/ou seus serviços.

4.2. DIRETRIZ

Os usuários da RNP, que se organizam em comunidades e compartilham interesses comuns abrigados nas ofertas de valores da RNP, devem ser estimulados a usar as Redes de Colaboração do Sistema RNP e/ou seus serviços, quando pertinente, estreitando assim o relacionamento orientado para a sustentabilidade e perenidade.

5. GESTÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Como o relacionamento é feito na RNP, é definido pelo Plano de Relacionamento Institucional e avaliada por uma Auto Avaliação Assistida tendo como referência o Modelo de Excelência de Gestão da Fundação Nacional de Qualidade.

A avaliação de desempenho do relacionamento será expressa pelos seguintes indicadores:

- Índice de abrangência do relacionamento;
- Índice de excelência dos PoPs;
- Índice de satisfação das partes interessadas.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Com relação a execução e avaliação desta política de relacionamento, cabe:

À Diretoria Executiva da RNP:

- Aprovar a Política e suas atualizações;

À Diretoria Adjunta de Relações Institucionais:

- Coordenar, acompanhar e buscar a integração das ações referentes à execução da Política e do Plano de Relacionamento;
- Garantir a aderência das práticas dos colaboradores à Política;
- Assegurar a conformidade da Política e a consistência de processos, procedimentos e manuais de boas práticas;
- Coordenar o desenvolvimento de programa de treinamento para colaboradores;
- Elaborar Plano de Relacionamento plurianual para implementação da Política;
- Avaliar o cumprimento e efetividade da Política;
- Propor mudanças e ajustes, ouvindo os agentes de relacionamento e demais gestores;
- Desenvolver as metas para avaliação do alcance da política;
- Engajar colaboradores e as diversas áreas para fortalecer a cultura da excelência no relacionamento.

Aos Colaboradores:

- Independentemente do grau hierárquico e das funções que exercem, os colaboradores da RNP devem observar que suas ações, programas, projetos sejam desenvolvidos à luz desta política.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Política de Relacionamento sofrerá ajustes por ocasião de alterações na estratégia organizacional, cabendo à Dari ouvir os agentes de relacionamento, elaborar alterações, submetê-las à aprovação da Diretoria Executiva e publicar a nova edição da Política.

As ações do relacionamento estão definidas no Plano de Relacionamento da RNP com periodicidade a ser definida.

ANEXO A: TERMOS E DEFINIÇÕES

Agente de relacionamento: Área da RNP, definida no Plano de Relacionamento Institucional, responsável pela organização do relacionamento com determinada parte interessada, segmento ou comunidade, definidas no Plano de Relacionamento.

Associação RNP (RNP): Associação civil sem fins lucrativos de direito privado que possui como objetivo geral, a promoção do uso inovador de rede avançadas.

Associado corporativo: Parte interessada da RNP constituída como associados efetivos ou associado membro.

Canal de relacionamento: Suporte necessário ao estabelecimento e manutenção do processo de relacionamento entre a RNP e suas partes interessadas. É o elo necessário para criar conexões entre ambos. Abrange os canais de comunicação e os canais de atendimento.

Catálogo de serviços: Apresentação descritiva e abrangente dos serviços ofertados para o Sistema RNP, descrevendo as características, modalidades, níveis de serviço, condições de uso, valores e formas de contratação, desempenho e pontos de contato.

Ciberinfraestrutura: Plataforma digital distribuída integrada por redes de comunicação, sistemas de computação e armazenamento, componentes de hardware e software, e dispositivos de sensoriamento e aquisição de dados, que, em conjunto, habilitam e suportam a pesquisa, a educação e a inovação.

Clientes: Entidades às quais a RNP oferece serviços e produtos.

Colaboradores: Todas as pessoas envolvidas com o desenvolvimento de atividades da RNP integrantes ou não do quadro permanente.

Comitê Gestor RNP (CG-RNP): Entidade responsável pela definição de diretrizes e objetivos estratégicos e metas plurianuais do Programa RNP (PRORNP), pela aprovação da Política de Uso e pela orientação à RNP-OS no âmbito das metas do Contrato de Gestão. O CG-RNP é formado por representantes titulares indicados pelos ministérios que compõem o PRORNP, e de representantes indicados pelas Secretarias estaduais de Ciência, Tecnologia e Inovação.

Comunidades: Conjunto de pessoas físicas ou jurídicas com o qual a RNP possui relacionamento organizado e especializado.

Entidade: Pessoas jurídicas com as quais a RNP se relaciona.

Fornecedor: Entidade externa fornecedora de produto ou prestadora de serviço cuja relação com a RNP ocorre por meio de contrato.

Gestão do relacionamento: Processos de gerenciamento que congregam estratégias e ações táticas de relacionamento entre a RNP e suas partes interessadas.

Guia da marca: Documento que registra as regras para a utilização das marcas da família RNP, incluindo aspectos como fonte, cores e aplicações.

Identidade corporativa: Características, valores e princípios intrínsecos à RNP, os quais deseja projetar a suas partes interessadas e pelos quais deseja ser reconhecida.

Imagem institucional: Conjunto de associações e percepções acerca de uma instituição, originadas a partir de mensagens, ações e estratégias de comunicação empreendidas pela mesma.

Imprensa: Conjunto de jornalistas, assessorias de comunicação e veículos de comunicação (jornais, revistas, TV etc.).

Integração: Define-se pela coordenação e alinhamento de todas as ações de relacionamento com seus públicos, de forma a evitar a fragmentação da imagem da instituição e favorecer a sinergia de esforços e complementariedade de ações.

Macrosegmento de relacionamento: Conjunto de partes interessadas, com as quais a RNP se relaciona e que a considera estratégico para desenvolver ações táticas específicas em determinados períodos. São segmentados segundo o tipo de relacionamento que é estabelecido em suas relações com a RNP.

Marca: Representação simbólica (visual, sonora e verbal) de uma empresa, que permita facilmente sua identificação e remeta à sua posição no mercado que atua ou a representação simbólica de quaisquer produtos, serviços, programas e linhas de atuação.

Organização da Sociedade civil: Entidades de direito privado, sem fins lucrativos, formadas por membros da sociedade civil, que visam representar seus interesses no relacionamento com a sociedade e o Estado.

Organização Social RNP (RNP-OS): Associação RNP qualificada como Organização Social pelo Decreto nº 4.077 de 09/01/2002, conforme definido na Lei nº 9.637 de 15/05/1998, responsável pela coordenação e consecução dos objetivos do Programa RNP e pelo desenvolvimento, qualificação e sustentação do Sistema RNP.

Organização Usuária (OU): Instituição pública ou privada habilitada para compartilhar da Ciberinfraestrutura para Educação, Pesquisa e Inovação e, por adesão, compor o Sistema

RNP, fruindo de seus serviços mediante compartilhamento de custos nos termos definidos pela Política de Uso da RNP.

Organizações usuárias: Conjunto de entidades, integrantes do Sistema RNP, elencadas pela Portaria Interministerial e elegíveis para qualificação pela Política de Uso da RNP. São elas: Instituições de Ensino Superior e Pesquisa, Hospitais universitários e/ou com residência médica e pesquisa; agências, museus e institutos culturais, empresas inovadoras, incubadoras e parques tecnológicos.

Órgão de controle: Órgão ou entidade integrante do Poder Público federal com atribuição legal de fiscalizar a atuação da RNP. Exemplos: Tribunal de Contas da União (TCU) e Controladoria-Geral da União (CGU).

Parceiro: Entidade externa que colabora com a RNP por meio de parceria de interesse mútuo, para a realização de ações de fomento, cooperação técnica e administrativa, ações operacionais relacionadas à atividade fim da Organização.

Parte interessada: Entidade que colabora com a RNP cujas ações impactam a cadeia de produção e a oferta de valores da RNP.

Poder Público: Conjunto de órgãos e entidades que compõem o Estado brasileiro, abrangendo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como o Ministério Público de quaisquer das esferas federativas (União, estados, municípios e Distrito Federal).

Política de Relacionamento: Documento da RNP que apresenta os princípios básicos, diretrizes gerais, os segmentos das partes interessadas, as responsabilidades e outros parâmetros a serem observados, com a finalidade de organizar e aperfeiçoar o relacionamento institucional na RNP.

Política de uso: Documento que define as condições de qualificação como organizações usuárias e de uso dos serviços da RNP.

Ponto de Agregação (PoA): Componente do Sistema RNP, hospedado em uma instituição ou empresa, normalmente distante do Ponto de Presença (PoP), que provê a agregação de serviços locais e regionais em apoio a este PoP, especialmente na interconexão em rede de Organizações Usuárias e de Redes Comunitárias.

Ponto de Presença (PoP): Componente do Sistema RNP hospedado em uma Organização Usuária, instituição de educação ou pesquisa (instituição-abrigo), integrado à sua estrutura e atuante em cada Unidade da Federação que realiza a representação e a articulação institucional e a oferta de serviços do Sistema RNP. Possui papel de representação da RNP e liderança e promoção de ações na unidade da federação em benefício das organizações usuárias, da comunidade acadêmica e de políticas públicas. Os 27 Pontos de Presença

atuam de forma integrada entre si e com ao RNP e são corresponsáveis pela implementação dos procedimentos e tecnologias necessários ao cumprimento das Políticas da RNP.

Processo de relacionamento: Processo mediante o qual ocorre o relacionamento da RNP com suas partes interessadas e respectivas entidades e interlocutores, abrangendo fatores como: identificação do(s) propósito(s) do relacionamento, frequência de interação; canal(is) utilizado(s), dentre outros aspectos necessários a uma efetiva caracterização do processo.

Programa RNP (PRO-RNP): Programa Interministerial Rede Nacional de Ensino e Pesquisa, definido pela Portaria Interministerial nº 3285 de 12/12/2018, coordenado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e pelo Ministério da Educação (MEC), com participação de outros ministérios e entes federativos, com o objetivo de planejar e executar atividades de desenvolvimento tecnológico, inovação, operações de meios e serviços, envolvendo tecnologias de informação e comunicação para educação, ciência, tecnologia e inovação, e suas aplicações em políticas públicas setoriais.

Rede de Colaboração de Comunidade (RCC): Grupo de indivíduos (pesquisadores, professores, técnicos, alunos e outros profissionais), artefatos de pesquisa e instituições, operando em rede, que constituem uma comunidade colaborativa, baseada em cooperação, comunicação e coordenação regulares associadas a um campo de conhecimento. Como rede, trabalha em torno de objetivos comuns de educação, pesquisa, desenvolvimento, formação e disseminação de conhecimentos, modelos e práticas, apoiados no Sistema RNP.

Rede de Colaboração: Conjunto de pessoas físicas ou jurídicas, que se organiza em função de objetivos e interesses comuns, que pode ser estabelecido para vários fins e permite também criar e manter comunidades.

Rede Ipê: Infraestrutura nacional de serviços avançados de redes de comunicação de dados que interliga as organizações usuárias entre si e, internacionalmente, com o sistema global de redes de pesquisa nacionais e regionais. A Rede Ipê também oferece acesso de alta qualidade para a Internet, por meio de acordos de trânsito e troca de tráfego com outras redes privadas e públicas.

Rede Metropolitana Comunitária de Educação e Pesquisa (Redecomep): Iniciativa associativa de instituições públicas e privadas que mantém uma rede de comunicação multimídia de interesse público e coletivo, não comercial, restrita a uma região metropolitana. Uma Redecomep é formada por consórcio de instituições de educação, pesquisa, empresas e instituições de governos locais, responsável pelo planejamento, operação e sustentação de serviços de forma colaborativa e integrada ao Sistema RNP.

Rede Regional: Rede de abrangência geográfica restrita, não comercial, com administração e política de uso próprias, geralmente patrocinada por um ente da federação, que concorda em trocar tráfego com a Rede Ipê, através da compatibilização e aderência às Políticas da RNP.

Reputação: Percepção e grau de confiança dos públicos de interesse da empresa em relação à mesma, considerando diversos aspectos, como produtos e serviços, governança, performance, inovação, transparência, entre outros.

Retorno de imagem: É o valor intangível gerado para a RNP e o Sistema RNP a partir do processo de construção de sua imagem e na consolidação de sua reputação.

Risco de imagem: Qualquer possibilidade de impacto negativo sobre a imagem institucional.

Risco reputacional: Qualquer possibilidade de impacto negativo sobre a reputação da RNP.

Sistema RNP: Plataforma digital que reúne organizações em um **ecossistema seguro de cooperação** objeto do Programa Interministerial da RNP – PRORNP, regulamentado pela Portaria Interministerial nº 3825 de 12/12/2018.

ANEXO B: LEGISLAÇÃO E NORMATIVOS DE REFERÊNCIA

- Estatuto da RNP
- Estratégias RNP 2022
- Modelo de Gestão de Riscos da RNP
- Modelo de Negócio da RNP
- Norma de Gestão de Riscos
- Plano de Relacionamento Institucional
- Política de Comunicação Institucional
- Política de Fornecedores
- Política de Gestão de Riscos
- Política de Relacionamento Institucional
- Política de Uso Aceitável
- Portaria 3825 PRORNP
- Portaria Interministerial nº3.825, de 12 de dezembro de 2018
- Regimento Interno da RNP

VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO

CICLO DE APROVAÇÃO

<i>Elaborador</i>	<i>Data</i>
Diretoria Adjunta de Relacionamento Institucional	02/09/2020

<i>Aprovador</i>	<i>Data</i>
Diretoria Executivo	06/10/2020

<i>Ciência</i>	<i>Data</i>
Conselho de Administração	

CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Data	Responsável	Natureza das Modificações
1.0	26/08/2020	DARI	1ª versão do documento
1.1 (em edição)	02/09/2020	DARI	
1.2	06/10/2020	DARI	Revista e aprovada pela DE