



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/ASCOM-006-R00**

---

**GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA**

---

05/2018



MPR/ASCOM-006-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	29/05/2018	ASCOM	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 8.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
  - 2.1) Expressão, pág. 10.
  - 2.2) Sigla, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação, pág. 13.
  - 5.2) Elaborar Newsletter, pág. 18.
  - 5.3) Realizar Cobertura Jornalística de Eventos de Interesse da ANAC, pág. 24.
  - 5.4) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário, pág. 28.
  - 5.5) Propor Inovações, Soluções e Atualizações de Estrutura dos Canais e Ferramentas de Comunicação Digital, pág. 33.
  - 5.6) Gerenciar, Monitorar e Propor Atualização de Conteúdo para o Portal da ANAC e para a Intranet, pág. 38.
  - 5.7) Monitorar Mídias Sociais, pág. 42.
  - 5.8) Interagir com Internautas em Mídias Sociais, pág. 47.



5.9) Produzir Conteúdo para Mídias Sociais, pág. 51.

6) Disposições Finais, pág. 55.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Assessoria de Comunicação Social**

- a) Elaborar Newsletter
- b) Monitorar Mídias Sociais
- c) Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação
- d) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

#### **2) Gerência Técnica de Comunicação Integrada**

- a) Elaborar Newsletter
- b) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

#### **3) Gerência Técnica de Relações com a Imprensa**

- a) Elaborar Newsletter
- b) Interagir com Internautas em Mídias Sociais
- c) Monitorar Mídias Sociais
- d) Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação
- e) Produzir Conteúdo para Mídias Sociais
- f) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Gerentes/ascom**

- 1) Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação
- 2) Realizar Cobertura Jornalística de Eventos de Interesse da ANAC

#### **b) Gtci/jornalistas**

- 1) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

#### **c) Gtpp/ascom/design**

- 1) Elaborar Newsletter
- 2) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

**d) Gtpp/ascom/web**

1) Gerenciar, Monitorar e Propor Atualização de Conteúdo para o Portal da ANAC e para a Intranet

2) Propor Inovações, Soluções e Atualizações de Estrutura dos Canais e Ferramentas de Comunicação Digital

**e) Gtri/ascom/redes Sociais**

1) Interagir com Internautas em Mídias Sociais

2) Monitorar Mídias Sociais

3) Produzir Conteúdo para Mídias Sociais

**f) Jornalistas/ascom**

1) Elaborar Newsletter

2) Realizar Cobertura Jornalística de Eventos de Interesse da ANAC

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O Manual de Procedimentos intitulado "Gestão dos Canais de Comunicação Corporativa" consiste na descrição de todas as etapas relacionadas às atividades de produção de conteúdo para o site, Intranet e Redes Sociais da ANAC realizados pela Assessoria de Comunicação da ANAC e envolve as gerências GTPP (Gerência Técnica de Publicidade e Propaganda), GTRI (Gerência Técnica de Relações com a Imprensa) e a GTCI (Gerência Técnica de Comunicação Integrada).

O MPR estabelece, no âmbito da Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, os seguintes processos de trabalho:

- a) Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação.
- b) Elaborar Newsletter.
- c) Realizar Cobertura Jornalística de Eventos de Interesse da ANAC.
- d) Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário.
- e) Propor Inovações, Soluções e Atualizações de Estrutura dos Canais e Ferramentas de Comunicação Digital.
- f) Gerenciar, Monitorar e Propor Atualização de Conteúdo para o Portal da ANAC e para a Intranet.
- g) Monitorar Mídias Sociais.
- h) Interagir com Internautas em Mídias Sociais.
- i) Produzir Conteúdo para Mídias Sociais.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

Instrução Normativa nº 83/2015.

#### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Assessoria de Comunicação Social - ASCOM	Assessoria de Comunicação Social é responsável pelo planejamento, coordenação e desenvolvimento das atividades de comunicação social e imprensa da ANAC.
Gerência Técnica de Comunicação Integrada - GTCI	.
Gerência Técnica de Relações com a Imprensa - GTRI(ASCOM)	.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerentes/ASCOM	Todos os gerentes da ASCOM
GTCI/Jornalistas	Grupo formado por jornalistas e comunicadores da GTCI/ASCOM
GTPP/ASCOM/Design	Grupo de servidores da GTPP/ASCOM que são designers.
GTPP/ASCOM/Web	Grupo de servidores da GTPP que fazem publicações.
GTRI/ASCOM/Redes Sociais	GTRI - Redes Sociais
Jornalistas/ASCOM	Grupo formado por todos os jornalistas da ANAC

#### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social - ASCOM. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Assessor de Comunicação Social aprovar todas as revisões deste MPR.

#### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO



O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Banner Eletrônico	Imagem em formato eletrônico utilizada para destacar fatos ou eventos nos portais da ANAC na Intranet e na Internet.
Banner Impresso	Impressão em grandes formatos, sobre lona vinílica, utilizada para destacar fatos ou eventos.
Briefing	Relatório que contém as principais informações sobre um tema ou assunto em específico.
Deadline	Prazo determinado para a conclusão de uma atividade. O termo é geralmente utilizado no Jornalismo, para indicar o horário em que a matéria deverá ser entregue ao Editor.
Folder	Cartilha informativa impressa destinada aos públicos interno ou externo.

### 2.2 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
GTFC	Gerência Técnica de Finanças e Contabilidade
GTPO	Gerência Técnica de Planejamento e Orçamento
GTPP	Gerência Técnica de Planejamento e Projetos
GTRI	Gerência Técnica de Relações com a Imprensa
LAI	Lei de Acesso à Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações

### **3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

Não há artefatos, competências, sistemas ou elaboração de documentos administrativos na execução dos procedimentos deste MPR.

#### **3.1 ARTEFATOS**

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### **3.2 COMPETÊNCIAS**

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

#### **3.3 SISTEMAS**

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

#### **3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL**

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

#### **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Planejar, Elaborar e Executar Campanhas de Comunicação

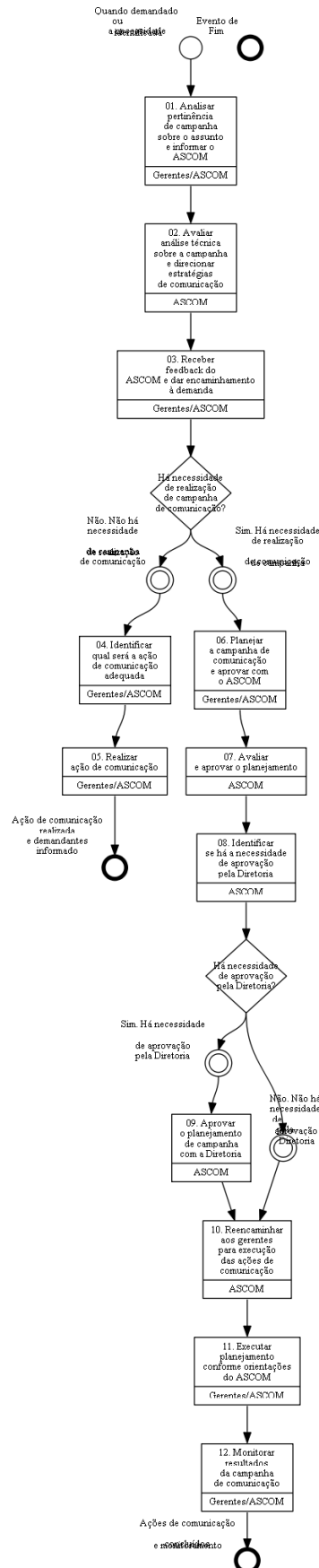
Planejar, elaborar e executar campanhas de comunicação.

O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Evento de Fim.
- b) Ação de comunicação realizada e demandantes informado.
- c) Ações de comunicação e monitoramento concluídos.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: Gerentes/ASCOM.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Analisar pertinência de campanha sobre o assunto e informar o ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda de uma determinada unidade organizacional, são analisados a pertinência, os ganhos com a ação e a capacidade operacional da ASCOM. Para essa análise, é necessário responder algumas questões. O assunto demandado realmente merece um esforço de comunicação robusto? Analisado o contexto, esse é o momento adequado para fazer esse esforço? Qual o grau de prioridade desse assunto? O assunto estava previsto no planejamento? A ASCOM tem recursos disponíveis para realizar a campanha? Se a resposta a essas perguntas sinalizar que o assunto é relevante e está planejado, leva-se a demanda ao conhecimento do ASCOM para decisão sobre a execução da campanha. Se o assunto for relevante, urgente ou crítico, mesmo que não esteja planejado, a demanda também é levada ao conhecimento do ASCOM para decisão sobre a execução da campanha.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar análise técnica sobre a campanha e direcionar estratégias de comunicação".

## **02. Avaliar análise técnica sobre a campanha e direcionar estratégias de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Esse será o momento de pensar sobre a divulgação do assunto, definindo a estratégia (alcance, momento da execução, impactos etc) a fim de dar diretrizes à equipe que for elaborar a campanha. Depois, informar aos envolvidos sobre a decisão e as linhas mestras.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber feedback do ASCOM e dar encaminhamento à demanda".

## **03. Receber feedback do ASCOM e dar encaminhamento à demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: A equipe recebe o feedback do ASCOM sobre a execução da campanha com as orientações para elaboração do plano de comunicação da campanha.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de realização de campanha de comunicação?" seja "sim. Há necessidade de realização de campanha de comunicação", deve-se seguir para a etapa "06. Planejar a campanha de comunicação e aprovar com o ASCOM". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de realização de campanha de comunicação", deve-se seguir para a etapa "04. Identificar qual será a ação de comunicação adequada".

## **04. Identificar qual será a ação de comunicação adequada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: Caso a proposta de campanha não seja aprovada, a equipe envolvida deverá propor ação a ser tomada sobre o assunto, como a divulgação de uma nota interna, externa ou as duas, sobre acionar a mídia, sobre elaborar um conteúdo para hot site ou folder, bem como sobre o uso de outras ferramentas disponíveis para tratar o assunto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar ação de comunicação".

### **05. Realizar ação de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: Após a identificação da ação de comunicação adequada (nota, release, entrevista, hot site, folder, evento etc), a equipe executa a ação produzindo conteúdo, diagramando o material gráfico ou em meio digital e fazendo a divulgação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **06. Planejar a campanha de comunicação e aprovar com o ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: A equipe inicia o plano de comunicação da campanha. Nesse plano deverão estar indicados objetivo, ações, prazos, ferramentas escolhidas, responsável pela execução de cada ação ou produto e resultados esperados. Isso pode ser feito em conjunto com outros gerentes. Ou seja, é o momento de planejar a campanha e encaminhar a proposta ao ASCOM para avaliação e decisão.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar e aprovar o planejamento".

### **07. Avaliar e aprovar o planejamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM recebe a proposta de campanha e analisa a pertinência e adequação das ações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Identificar se há a necessidade de aprovação pela Diretoria".

### **08. Identificar se há a necessidade de aprovação pela Diretoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM aprova a campanha e analisa, de acordo com a relevância, criticidade e abrangência, se há necessidade de levar o assunto para aprovação da diretoria, por meio de apresentação da campanha aos diretores e captando as orientações da diretoria.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de aprovação pela Diretoria?" seja "sim. Há necessidade de aprovação pela Diretoria", deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar o planejamento de campanha com a Diretoria". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de aprovação pela Diretoria", deve-se seguir para a etapa "10. Reencaminhar aos gerentes para execução das ações de comunicação".



**09. Aprovar o planejamento de campanha com a Diretoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Preparar uma apresentação para a diretoria sobre a campanha, agendar reunião para apresentação da campanha aos diretores, fazer a apresentação à diretoria e receber orientações dos diretores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Reencaminhar aos gerentes para execução das ações de comunicação".

**10. Reencaminhar aos gerentes para execução das ações de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Acionar os gerentes e a equipe envolvida com a campanha a fim de repassar a decisão da campanha (executar ou não) obtida junto à diretoria e também as orientações dos diretores se a campanha for aprovada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Executar planejamento conforme orientações do ASCOM".

**11. Executar planejamento conforme orientações do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: A equipe inicia a execução do planejamento da campanha após receber as orientações finais do ASCOM. Assim, tem início o processo de produção de conteúdo e de material gráfico (impresso ou digital), os eventos necessários são marcado e preparados, é feita a divulgação e executada cada ação proposta do plano.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Monitorar resultados da campanha de comunicação".

**12. Monitorar resultados da campanha de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: A equipe envolvida na execução das ações do plano executa as atividades, zela pelo desenvolvimento de cada ação e avalia impactos e resultados obtidos com a campanha, a fim de informar ao ASCOM.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Elaborar Newsletter

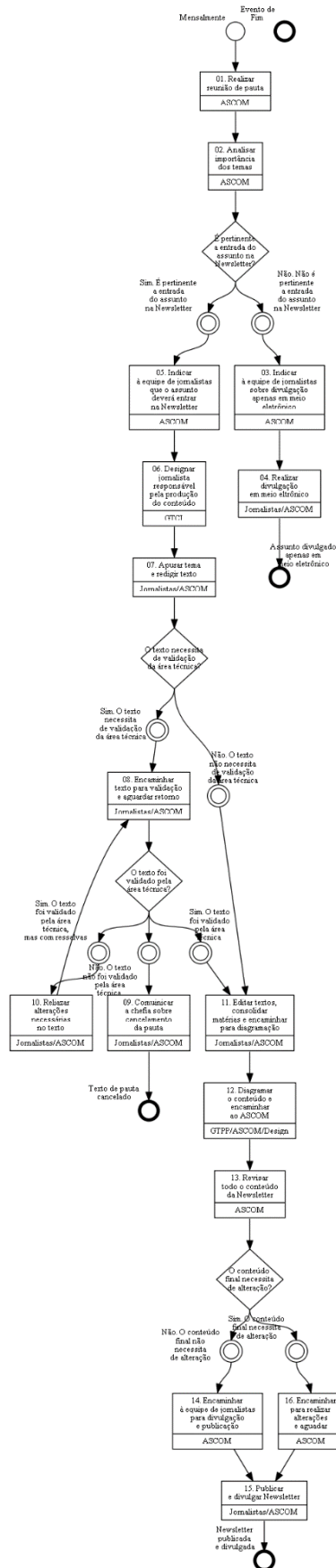
### Elaborar Newsletter

O processo contém, ao todo, 16 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Evento de Fim.
- b) Texto de pauta cancelado.
- c) Assunto divulgado apenas em meio eletrônico.
- d) Newsletter publicada e divulgada.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTCI, GTRI(ASCOM). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPP/ASCOM/Design, Jornalistas/ASCOM.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Realizar reunião de pauta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM convoca os jornalistas ASCOM para definição dos assuntos que serão selecionados para inclusão na newsletter.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar importância dos temas".

**02. Analisar importância dos temas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É pertinente a entrada do assunto na Newsletter?" seja "não. Não é pertinente a entrada do assunto na Newsletter", deve-se seguir para a etapa "03. Indicar à equipe de jornalistas sobre divulgação apenas em meio eletrônico". Caso a resposta seja "sim. É pertinente a entrada do assunto na Newsletter", deve-se seguir para a etapa "05. Indicar à equipe de jornalistas que o assunto deverá entrar na Newsletter".

**03. Indicar à equipe de jornalistas sobre divulgação apenas em meio eletrônico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar divulgação em meio eletrônico".

**04. Realizar divulgação em meio eletrônico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Proceder à divulgação apenas em meio eletrônico (Intranet, Internet ou e-mail marketing)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Indicar à equipe de jornalistas que o assunto deverá entrar na Newsletter**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Designar jornalista responsável pela produção do conteúdo".

**06. Designar jornalista responsável pela produção do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Apurar tema e redigir texto".

## **07. Apurar tema e redigir texto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Fazer a apuração de dados e de informações necessárias à construção de texto, respondendo a questões básicas como o que, quando, onde, quem, como e por que, e incluindo outros elementos que se fizerem necessários como gráficos, tabelas, números, imagens, infográficos etc

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O texto necessita de validação da área técnica?" seja "sim. O texto necessita de validação da área técnica", deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar texto para validação e aguardar retorno". Caso a resposta seja "não. O texto não necessita de validação da área técnica", deve-se seguir para a etapa "11. Editar textos, consolidar matérias e encaminhar para diagramação".

## **08. Encaminhar texto para validação e aguardar retorno**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Encaminhar a minuta do conteúdo/texto elaborado para área demandante ou a outra pessoa responsável pelas informações apuradas e aguardar o retorno

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O texto foi validado pela área técnica?" seja "sim. O texto foi validado pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "11. Editar textos, consolidar matérias e encaminhar para diagramação". Caso a resposta seja "sim. O texto foi validado pela área técnica, mas com ressalvas", deve-se seguir para a etapa "10. Reliazar alterações necessárias no texto". Caso a resposta seja "não. O texto não foi validado pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "09. Comunicar a chefia sobre cancelamento da pauta".

## **09. Comunicar a chefia sobre cancelamento da pauta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Caso o assunto selecionado não possa ser publicado por alguma razão (não concretização do evento, reavaliação da área demandante, reavaliação estratégica sobre o assunto, não revisão do conteúdo pelo demandante ou responsável etc), o jornalista encarregado da pauta deve informar que o tema não será tema de conteúdo/matéria e divulgação

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **10. Reliazar alterações necessárias no texto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Após validação do texto pela área demandante ou por outra pessoa responsável pelo assunto, o jornalista deverá executar as alterações sugeridas que achar adequadas e, no caso daquelas não acatadas, deverá comunicar ao demandante ou

responsável pela validação, explicando as razões para não alteração da modificação sugerida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar texto para validação e aguardar retorno".

### **11. Editar textos, consolidar matérias e encaminhar para diagramação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Após execução das alterações sugeridas, o jornalista responsável pela pauta/assunto deverá editar o conteúdo (títulos, entretítulos, legenda, box, olho etc) e encaminhar à GTPP para trágamento visual (diagramação e produção gráfica).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Diagramar o conteúdo e encaminhar ao ASCOM".

### **12. Diagramar o conteúdo e encaminhar ao ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/design.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Revisar todo o conteúdo da Newsletter".

### **13. Revisar todo o conteúdo da Newsletter**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conteúdo final necessita de alteração?" seja "não. O conteúdo final não necessita de alteração", deve-se seguir para a etapa "14. Encaminhar à equipe de jornalistas para divulgação e publicação". Caso a resposta seja "sim. O conteúdo final necessita de alteração", deve-se seguir para a etapa "16. Encaminhar para realizar alterações e aguardar".

### **14. Encaminhar à equipe de jornalistas para divulgação e publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Publicar e divulgar Newsletter".

### **15. Publicar e divulgar Newsletter**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **16. Encaminhar para realizar alterações e aguardar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.
DETALHAMENTO: Ao revisar o conteúdo, apontar necessidade de alterações e encaminhar apontados ao jornalista responsável, aguardando o retorno sobre as execução das modificações apontadas.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Publicar e divulgar Newsletter".

### **5.3 Realizar Cobertura Jornalística de Eventos de Interesse da ANAC**

Realizar cobertura jornalística e fotográfica de eventos de interesse da ANAC.

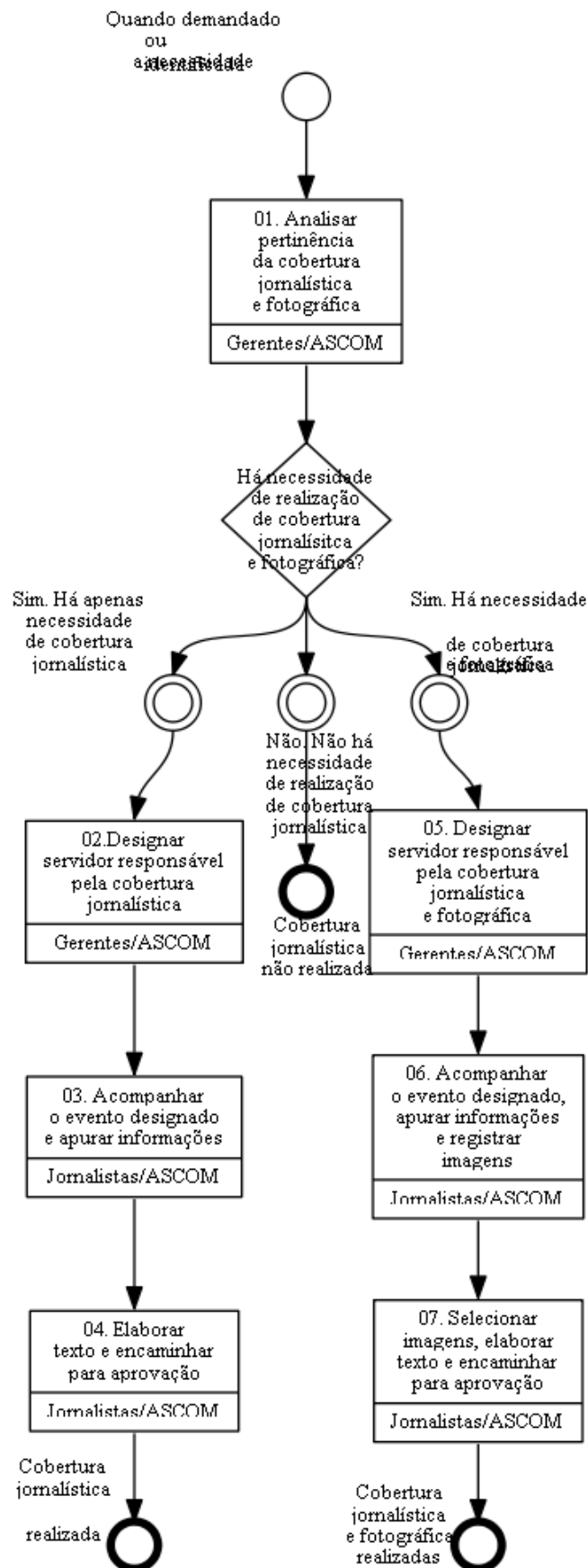
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Cobertura jornalística realizada.
- b) Cobertura jornalística não realizada.
- c) Cobertura jornalística e fotográfica realizadas.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes/ASCOM, Jornalistas/ASCOM.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.





**01. Analisar pertinência da cobertura jornalística e fotográfica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: Analisar a pertinência da cobertura jornalística e fotográfica de algum evento produzido pela ANAC ou com participação da Agência, de acordo com critérios de relevância para o público interno ou externo, impactos do assunto e importância da disseminação das informações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de realização de cobertura jornalística e fotográfica?" seja "sim. Há necessidade de cobertura jornalística e fotográfica", deve-se seguir para a etapa "05. Designar servidor responsável pela cobertura jornalística e fotográfica". Caso a resposta seja "sim. Há apenas necessidade de cobertura jornalística", deve-se seguir para a etapa "02. Designar servidor responsável pela cobertura jornalística". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de realização de cobertura jornalística", esta etapa finaliza o procedimento.

**02. Designar servidor responsável pela cobertura jornalística**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: Designar responsável pela produção, validação e publicação do texto e pelas fotos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Acompanhar o evento designado e apurar informações".

**03. Acompanhar o evento designado e apurar informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Fazer a cobertura do evento, que compreende assistir ou participar do evento, apurar informações principais, entrevistar principais envolvidos, colher depoimentos de participantes dentre outros elementos que se fizerem importantes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar texto e encaminhar para aprovação".

**04. Elaborar texto e encaminhar para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: Redigir o texto referente ao evento, fazer legenda das fotos, editar o texto incluindo título, subtítulo e outros elementos necessários e encaminhar o material para aprovação do responsável pelo evento

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Designar servidor responsável pela cobertura jornalística e fotográfica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes/ascom.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Acompanhar o evento designado, apurar informações e registrar imagens".

### **06. Acompanhar o evento designado, apurar informações e registrar imagens**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Selecionar imagens, elaborar texto e encaminhar para aprovação".

### **07. Selecionar imagens, elaborar texto e encaminhar para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Jornalistas/ascom.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Revisar, Elaborar e Publicar Conteúdo Escrito Diário

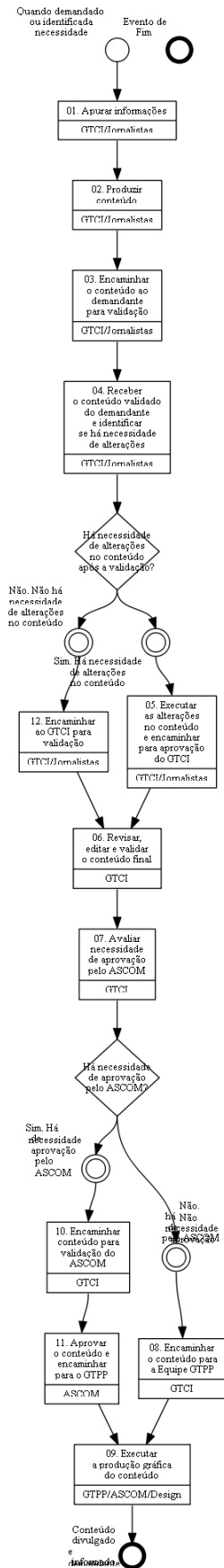
Revisar, elaborar e publicar conteúdo escrito diário

O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Evento de Fim.
- b) Conteúdo divulgado e demandante informado.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTCI, GTRI(ASCOM). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTCI/Jornalistas, GTPP/ASCOM/Design.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Apurar informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.

DETALHAMENTO: Levantar dados e informações relativas ao tema proposto, procurando responder às questões básicas de um texto jornalístico, quais sejam: o que, quando, onde, quem, como e por que. Essa apuração pode se dar junto a técnicos envolvidos, ao site da Agência, ou alguma outra fonte necessária para obtenção dessas informações, incluindo também gráficos, infográficos, tabelas etc.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Produzir conteúdo".

**02. Produzir conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.

DETALHAMENTO: A partir das informações apuradas, produzir o conteúdo, atividade que compreende escrever texto, elaborar ou incluir gráficos, tabelas ou outros elementos que ajudem a compor o conteúdo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar o conteúdo ao demandante para validação".

**03. Encaminhar o conteúdo ao demandante para validação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.

DETALHAMENTO: Após finalizar a minuta do conteúdo, encaminhar o material ao demandante ou a outra pessoa com a qual tenhamos apurado a informação e/ou a seu chefe, para validação das informações contidas no conteúdo, de forma a assegurar a correção e a conveniência do conteúdo a ser veiculado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Receber o conteúdo validado do demandante e identificar se há necessidade de alterações".

**04. Receber o conteúdo validado do demandante e identificar se há necessidade de alterações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de alterações no conteúdo após a validação?" seja "sim. Há necessidade de alterações no conteúdo", deve-se seguir para a etapa "05. Executar as alterações no conteúdo e encaminhar para aprovação do GTCI". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de alterações no conteúdo", deve-se seguir para a etapa "12. Encaminhar ao GTCI para validação".

**05. Executar as alterações no conteúdo e encaminhar para aprovação do GTCI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.

DETALHAMENTO: Executar as alterações propostas pelo demandante ou por outra pessoa responsável pela validação do texto, de modo a adequar o conteúdo proposto ao conteúdo definitivo e encaminhar para aprovação do GTCI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Revisar, editar e validar o conteúdo final".

### **06. Revisar, editar e validar o conteúdo final**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCI.

DETALHAMENTO: Submeter o conteúdo à revisão final para edição e preparação para sua finalização.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar necessidade de aprovação pelo ASCOM".

### **07. Avaliar necessidade de aprovação pelo ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de aprovação pelo ASCOM?" seja "sim. Há necessidade de aprovação pelo ASCOM", deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar conteúdo para validação do ASCOM". Caso a resposta seja "não.

Não há necessidade de aprovação pelo ASCOM", deve-se seguir para a etapa "08.

Encaminhar o conteúdo para a Equipe GTPP".

### **08. Encaminhar o conteúdo para a Equipe GTPP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCI.

DETALHAMENTO: Se não houver necessidade de submissão do conteúdo ao ASCOM, a GTCI encaminha o material para a GTPP onde receberá tratamento gráfico e será divulgado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Executar a produção gráfica do conteúdo".

### **09. Executar a produção gráfica do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/design.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **10. Encaminhar conteúdo para validação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aprovar o conteúdo e encaminhar para o GTPP".

### **11. Aprovar o conteúdo e encaminhar para o GTPP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Executar a produção gráfica do conteúdo".
--

<b>12. Encaminhar ao GTCI para validação</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/jornalistas.
--

DETALHAMENTO: O encaminhamento deverá ser feito por e-mail.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Revisar, editar e validar o conteúdo final".
---



## **5.5 Propor Inovações, Soluções e Atualizações de Estrutura dos Canais e Ferramentas de Comunicação Digital**

Propor inovações, soluções e atualizações de estrutura dos canais e ferramentas de comunicação digital

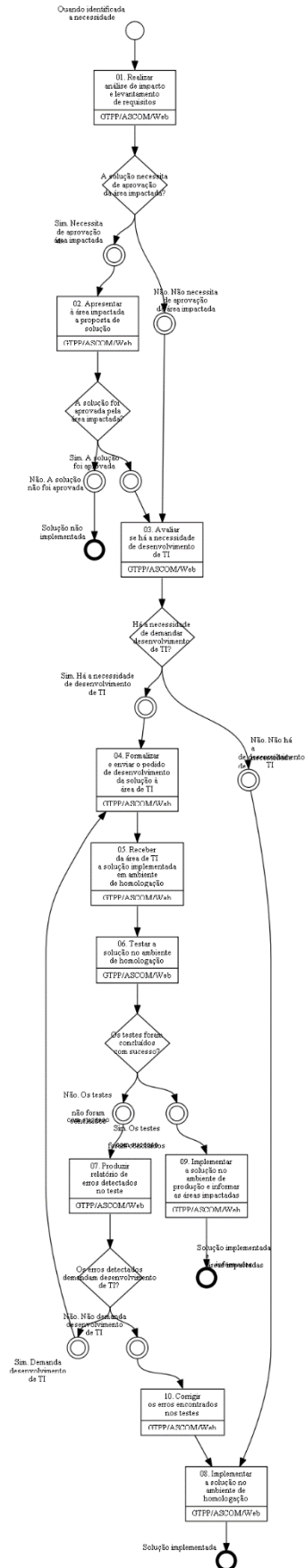
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solução implementada.
- b) Solução implementada e áreas impactadas informadas.
- c) Solução não implementada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTPP/ASCOM/Web.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Realizar análise de impacto e levantamento de requisitos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/web.

DETALHAMENTO: A Análise de Impacto consiste em verificar quais são os ganhos esperados caso a proposta de inovação/solução/atualização de estrutura seja aprovada. Ex.: melhoria na navegação do portal, melhoria na arquitetura de informação, maior visibilidade do produto. Nesta análise, também é necessário elencar quais as perdas esperadas, caso elas existam.

O Levantamento de Requisitos consiste em elencar as principais necessidades da proposta, ou seja, o que precisar ser alterado, criado ou desenvolvido pela GTPP para que a proposta seja implementada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solução necessita de aprovação da área impactada?" seja "sim. Necessita de aprovação da área impactada", deve-se seguir para a etapa "02. Apresentar à área impactada a proposta de solução". Caso a resposta seja "não. Não necessita de aprovação da área impactada", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar se há a necessidade de desenvolvimento de TI".

## **02. Apresentar à área impactada a proposta de solução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Encaminhar à área impactada, por e-mail, proposta de solução junto com a Análise de Impacto, justificando a necessidade da melhoria do produto

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solução foi aprovada pela área impactada?" seja "sim. A solução foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar se há a necessidade de desenvolvimento de TI". Caso a resposta seja "não. A solução não foi aprovada", esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Avaliar se há a necessidade de desenvolvimento de TI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Com base no Levantamento de Requisitos, detectar se na proposta encaminhada necessita de algum desenvolvimento por parte da STI para que a proposta seja implementada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há a necessidade de demandar desenvolvimento de TI?" seja "sim. Há a necessidade de desenvolvimento de TI", deve-se seguir para a etapa "04. Formalizar e enviar o pedido de desenvolvimento da solução à área de TI". Caso a resposta seja "não. Não há a necessidade de desenvolvimento de TI", deve-se seguir para a etapa "08. Implementar a solução no ambiente de homologação".

## **04. Formalizar e enviar o pedido de desenvolvimento da solução à área de TI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtp/ascom/web.

DETALHAMENTO: O pedido de desenvolvimento deve ser feito no Portal de Serviços (<https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos>), no menu TI - Tecnologia da Informação> Aplicação

Caso o desenvolvimento impacte o Portal da ANAC ou outros portais que são administrados pela ferramenta PLONE, o pedido deve ser aberto no TFS (<https://tfs.anac.gov.br/>) no menu Work>Entregas

O pedido deve conter:

- Qual plataforma será realizado o desenvolvimento? (Portal, Intranet, Sistemas ANAC)
- Descrição detalhada de como a solução deve funcionar e quais são os pontos que necessitam de desenvolvimento por parte da STI

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Receber da área de TI a solução implementada em ambiente de homologação".

## **05. Receber da área de TI a solução implementada em ambiente de homologação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Aguardar a finalização das demandas abertas no TFS e/ou Portal de Serviços

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Testar a solução no ambiente de homologação".

## **06. Testar a solução no ambiente de homologação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Testar no ambiente de homologação todas as funcionalidades da solução que foram solicitadas à STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os testes foram concluídos com sucesso?" seja "sim. Os testes foram concluídos com sucesso", deve-se seguir para a etapa "09. Implementar a solução no ambiente de produção e informar as áreas impactadas". Caso a resposta seja "não. Os testes não foram concluídos com sucesso", deve-se seguir para a etapa "07. Produzir relatório de erros detectados no teste".

## **07. Produzir relatório de erros detectados no teste**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: O relatório deve conter todos erros e inconformidades encontrados durante os testes, de forma detalhada e, quando for o caso, com anexos (ex. print screen das telas de erro), explicando em quais situações os erros foram encontrados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os erros detectados demandam desenvolvimento de TI?" seja "sim. Demanda desenvolvimento de TI", deve-se seguir para a etapa "04. Formalizar e enviar o pedido de desenvolvimento da solução à área de TI". Caso a resposta seja "não. Não demanda desenvolvimento de TI", deve-se seguir para a etapa "10. Corrigir os erros encontrados nos testes".

### **08. Implementar a solução no ambiente de homologação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Implementar a inovação/solução/atualização de estrutura da maneira como foi apresentada na proposta aprovada pela área responsável

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **09. Implementar a solução no ambiente de produção e informar as áreas impactadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Implementar a inovação/solução/atualização de estrutura da maneira como foi apresentada na proposta aprovada e enviar um e-mail para área responsável informando da implementação e da conclusão dos trabalhos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **10. Corrigir os erros encontrados nos testes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Implementar a solução no ambiente de homologação".

## **5.6 Gerenciar, Monitorar e Propor Atualização de Conteúdo para o Portal da ANAC e para a Intranet**

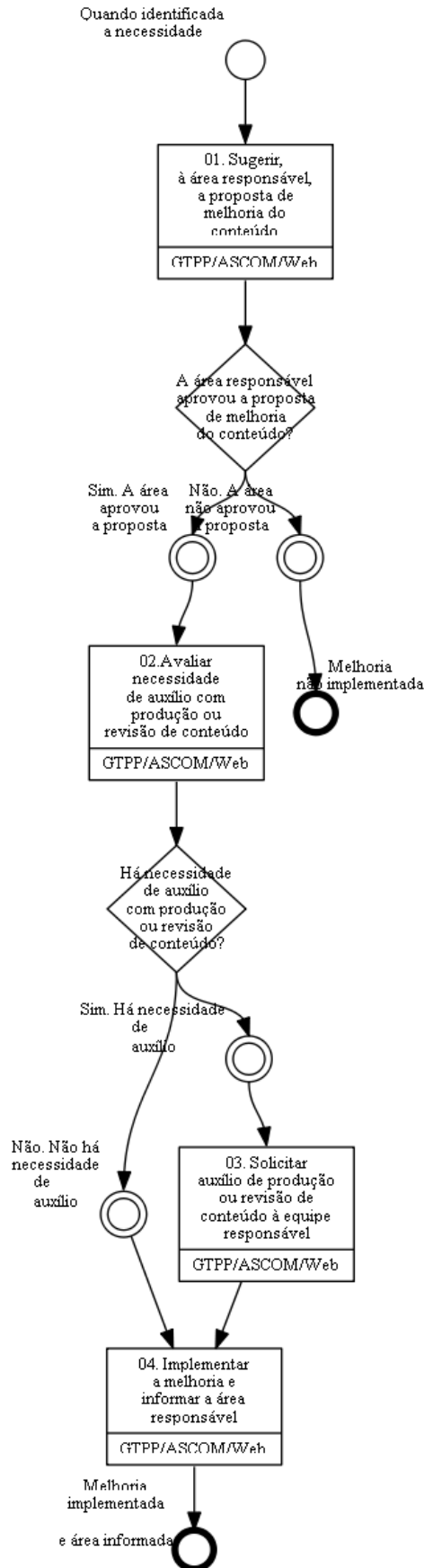
Gerenciar, monitorar e propor atualização de conteúdo para o portal da ANAC, na internet, e para a Intranet

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Melhoria implementada e área informada.
- b) Melhoria não implementada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTPP/ASCOM/Web.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Sugerir, à área responsável, a proposta de melhoria do conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: A equipe Web GTPP, ao observar a necessidade de melhoria no conteúdo de páginas eletrônicas, pode encaminhar, via e-mail, uma proposta de mudança ao servidor ou equipe responsável pela página. Nessa avaliação são consideradas as melhores práticas de acessibilidade, usabilidade e arquitetura da informação para canais digitais.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A área responsável aprovou a proposta de melhoria do conteúdo?" seja "sim. A área aprovou a proposta", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar necessidade de auxílio com produção ou revisão de conteúdo". Caso a resposta seja "não. A área não aprovou a proposta", esta etapa finaliza o procedimento.

## **02. Avaliar necessidade de auxílio com produção ou revisão de conteúdo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: A Equipe Web GTPP avaliará se há necessidade de auxílio com produção de conteúdo, seja em formato de texto ou imagem.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de auxílio com produção ou revisão de conteúdo?" seja "sim. Há necessidade de auxílio", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar auxílio de produção ou revisão de conteúdo à equipe responsável". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de auxílio", deve-se seguir para a etapa "04. Implementar a melhoria e informar a área responsável".

## **03. Solicitar auxílio de produção ou revisão de conteúdo à equipe responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Caso seja necessário auxílio com produção ou revisão de conteúdo, a equipe GTPP Web enviará solicitação, via e-mail, com as orientações necessárias à equipe responsável. No caso de auxílio com a produção ou edição de imagens, a solicitação deve ser encaminhada ao GTPP/ASCOM. Caso seja necessário auxílio com produção ou revisão de textos, a solicitação deve ser encaminhada à GTCI/ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Implementar a melhoria e informar a área responsável".

## **04. Implementar a melhoria e informar a área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtpp/ascom/web.

DETALHAMENTO: Utilizando os insumos necessários, a Equipe GTPP Web implementa as melhorias e envia e-mail à área responsável confirmando a execução do serviço e informando o link para acesso à página.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.





MPR/ASCOM-006-R00

## 5.7 Monitorar Mídias Sociais

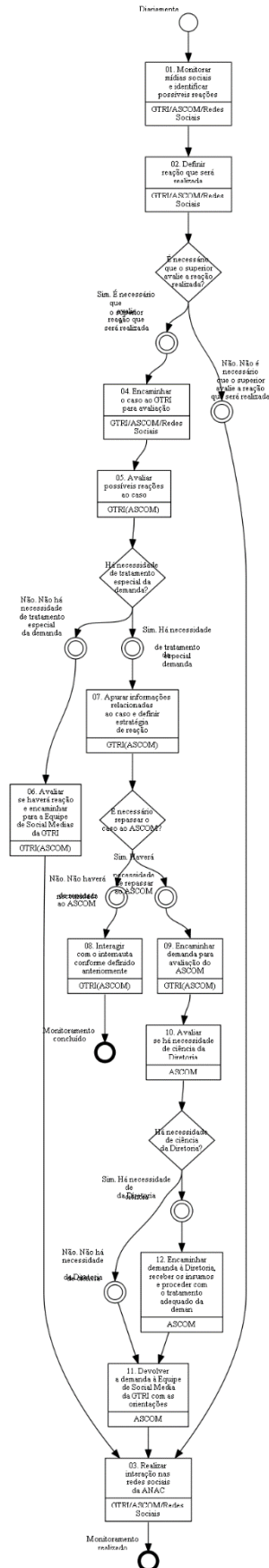
Monitorar Mídias Sociais.

O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Monitoramento realizado.
- b) Monitoramento concluído.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Redes Sociais.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Monitorar mídias sociais e identificar possíveis reações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O monitoramento deverá ser feito em todo o Facebook considerando possíveis interações com a ANAC ou assuntos correlatos em posts, comentários, inbox do perfil da ANAC e outros perfis.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Definir reação que será realizada".

## **02. Definir reação que será realizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: A partir de todo o conteúdo monitorado, caso sejam identificadas necessidades de interação, tais como curtida comentário, resposta em inbox ou em formato de post, etc..o social media responsável deverá pensar qual a melhor maneira de interagir com o internauta em questão. Para casos em que o assunto é mais delicado, o social media deve consultar o gerente ou o ASCOM para discutir melhor forma de interação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário que o superior avalie a reação realizada?" seja "sim. É necessário que o superior avalie a reação que será realizada", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar o caso ao GTRI para avaliação". Caso a resposta seja "não. Não é necessário que o superior avalie a reação que será realizada", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar interação nas redes sociais da ANAC".

## **03. Realizar interação nas redes sociais da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: A interação pode ser uma curtida, um comentário, um post, a depender da estratégia anteriormente definida.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Encaminhar o caso ao GTRI para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O encaminhamento pode ser feito via e-mail ou expresso pessoalmente, a depender da complexidade do caso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar possíveis reações ao caso".

## **05. Avaliar possíveis reações ao caso**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O conteúdo vai para avaliação do GTRI caso o nível de complexidade do assunto requeira um cuidado maior. Nesses casos, o GTRI avaliará qual tipo de interação se encaixa melhor ao caso, tais como curtida comentário, resposta em inbox ou em formato de post, etc.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de tratamento especial da demanda?" seja "sim. Há necessidade de tratamento especial da demanda", deve-se seguir para a etapa "07. Apurar informações relacionadas ao caso e definir estratégia de

reação". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de tratamento especial da demanda", deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar se haverá reação e encaminhar para a Equipe de Social Medias da GTRI".

### **06. Avaliar se haverá reação e encaminhar para a Equipe de Social Medias da GTRI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: Seguindo a avaliação feita anteriormente, o GTRI indica a equipe de social medias qual deverá ser a interação a realizar.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar interação nas redes sociais da ANAC".

### **07. Apurar informações relacionadas ao caso e definir estratégia de reação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O conteúdo vai para avaliação do GTRI caso o nível de complexidade do assunto requeira um cuidado maior. Nesses casos, o GTRI avaliará qual tipo de interação se encaixa melhor ao caso, apurar as informações para compor a interação que pode variar de curta e comentário e resposta em inbox ou em formato de post.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário repassar o caso ao ASCOM?" seja "sim. Haverá necessidade de repassar ao ASCOM", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar demanda para avaliação do ASCOM". Caso a resposta seja "não. Não haverá necessidade de repassar ao ASCOM", deve-se seguir para a etapa "08. Interagir com o internauta conforme definido anteriormente".

### **08. Interagir com o internauta conforme definido anteriormente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: A interação pode ser uma curta, um comentário, um post, a depender da estratégia anteriormente definida.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **09. Encaminhar demanda para avaliação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O encaminhamento pode ser feito via e-mail ou expresso pessoalmente, a depender da complexidade do caso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Avaliar se há necessidade de ciência da Diretoria".

### **10. Avaliar se há necessidade de ciência da Diretoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Considerando a complexidade do assunto, o ASCOM deverá avaliar se é necessário repassar o conteúdo às instâncias superiores.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de ciência da Diretoria?" seja "sim. Há necessidade de ciência da Diretoria", deve-se seguir para a etapa "12. Encaminhar demanda à Diretoria, receber os insumos e proceder com o tratamento adequado da deman". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de ciência da Diretoria", deve-se seguir para a etapa "11. Devolver a demanda à Equipe de Social Media da GTRI com as orientações".

### **11. Devolver a demanda à Equipe de Social Media da GTRI com as orientações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: A demanda pode ser devolvida com as devidas orientações via e-mail ou pessoalmente, a depender da complexidade do caso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar interação nas redes sociais da ANAC".

### **12. Encaminhar demanda à Diretoria, receber os insumos e proceder com o tratamento adequado da deman**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Para casos de maior complexidade e que seja identificada a necessidade de conhecimento e aprovação da Diretoria, o ASCOM deve encaminhar, geralmente via e-mail, para fins de formalização, o caso aos diretores para avaliação e aguardar a orientação final para dar prosseguimento à demanda.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Devolver a demanda à Equipe de Social Media da GTRI com as orientações".

## 5.8 Interagir com Internautas em Mídias Sociais

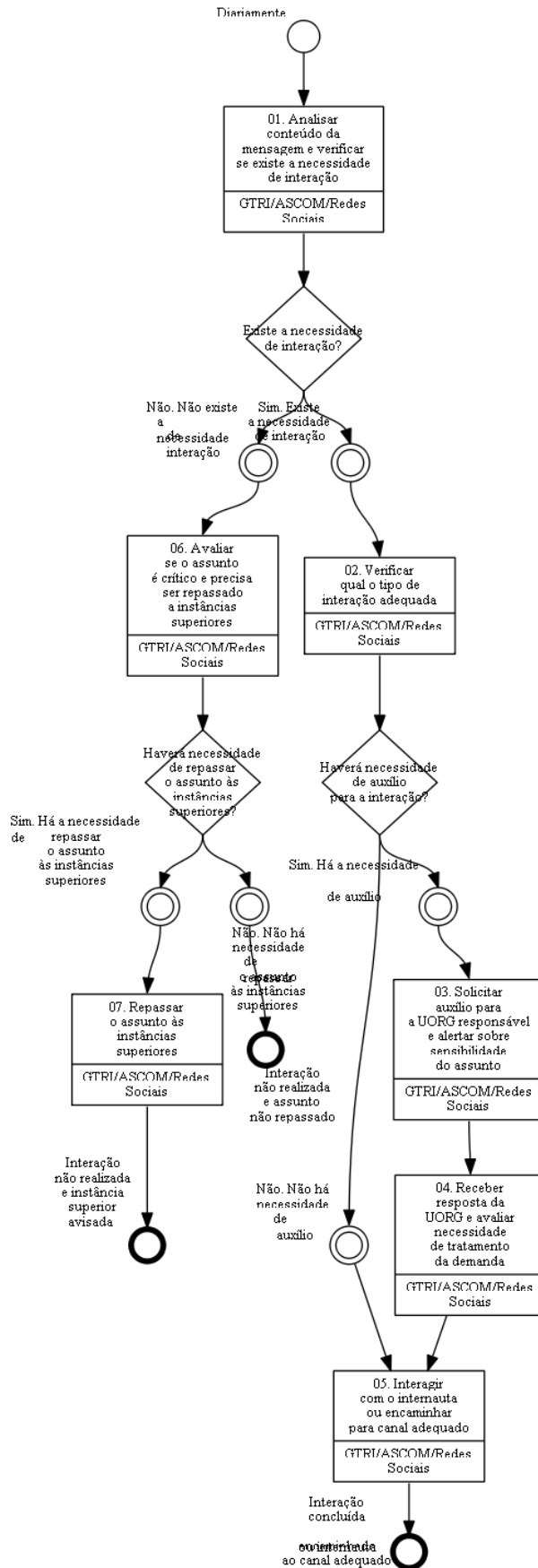
### Interagir Com Internautas Em Mídias Sociais

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Interação concluída ou internauta encaminhado ao canal adequado.
- b) Interação não realizada e assunto não repassado.
- c) Interação não realizada e instância superior avisada.

A área envolvida na execução deste processo é a GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Redes Sociais.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.





## **01. Analisar conteúdo da mensagem e verificar se existe a necessidade de interação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Essa análise consiste na leitura do conteúdo da mensagem e, dependendo do tema do conteúdo, uma breve pesquisa sobre o assunto na caixa de e-mail da ANAC, internet e site da Agência. Após essa análise é tomada a decisão de interagir com o internauta ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe a necessidade de interação?" seja "não. Não existe a necessidade de interação", deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar se o assunto é crítico e precisa ser repassado a instâncias superiores". Caso a resposta seja "sim. Existe a necessidade de interação", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar qual o tipo de interação adequada".

## **02. Verificar qual o tipo de interação adequada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: A interação adequada pode ocorrer por meio da "curtida" do comentário, a ocultação do mesmo ou o envio de resposta ao comentário.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá necessidade de auxílio para a interação?" seja "não. Não há necessidade de auxílio", deve-se seguir para a etapa "05. Interagir com o internauta ou encaminhar para canal adequado". Caso a resposta seja "sim. Há a necessidade de auxílio", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar auxílio para a UORG responsável e alertar sobre sensibilidade do assunto".

## **03. Solicitar auxílio para a UORG responsável e alertar sobre sensibilidade do assunto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Dependendo da solicitação ou comentário do internauta, o tema é encaminhado à UORG responsável para adoção das medidas cabíveis ou para apuração das informações necessárias com o objetivo de interagir com o internauta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Receber resposta da UORG e avaliar necessidade de tratamento da demanda".

## **04. Receber resposta da UORG e avaliar necessidade de tratamento da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Após o recebimento das informações pela UORG, avaliamos o conteúdo para definir se as informações são pertinentes aos internautas, tendo em vista a criticidade do tema. Sendo pertinente, o conteúdo é editado e postado ao interessado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Interagir com o internauta ou encaminhar para canal adequado".

**05. Interagir com o internauta ou encaminhar para canal adequado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Essa interação consiste na elaboração de respostas que contemplam o que nos foi solicitado, mesmo que seja o encaminhamento da demanda.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**06. Avaliar se o assunto é crítico e precisa ser repassado a instâncias superiores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: É feita a leitura da solicitação, que pode ser por meio de comentário ou inbox, e é avaliado com base no conhecimento da GTRI se o assunto pode gerar repercussão negativa para a ANAC ou o setor. Havendo essa constatação é enviado à área técnica responsável.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá necessidade de repassar o assunto às instâncias superiores?" seja "não. Não há necessidade de repassar o assunto às instâncias superiores", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim. Há a necessidade de repassar o assunto às instâncias superiores", deve-se seguir para a etapa "07. Repassar o assunto às instâncias superiores".

**07. Repassar o assunto às instâncias superiores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Encaminhar por e-mail corporativo as informações recebidas para avaliação das instâncias superiores.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Produzir Conteúdo para Mídias Sociais

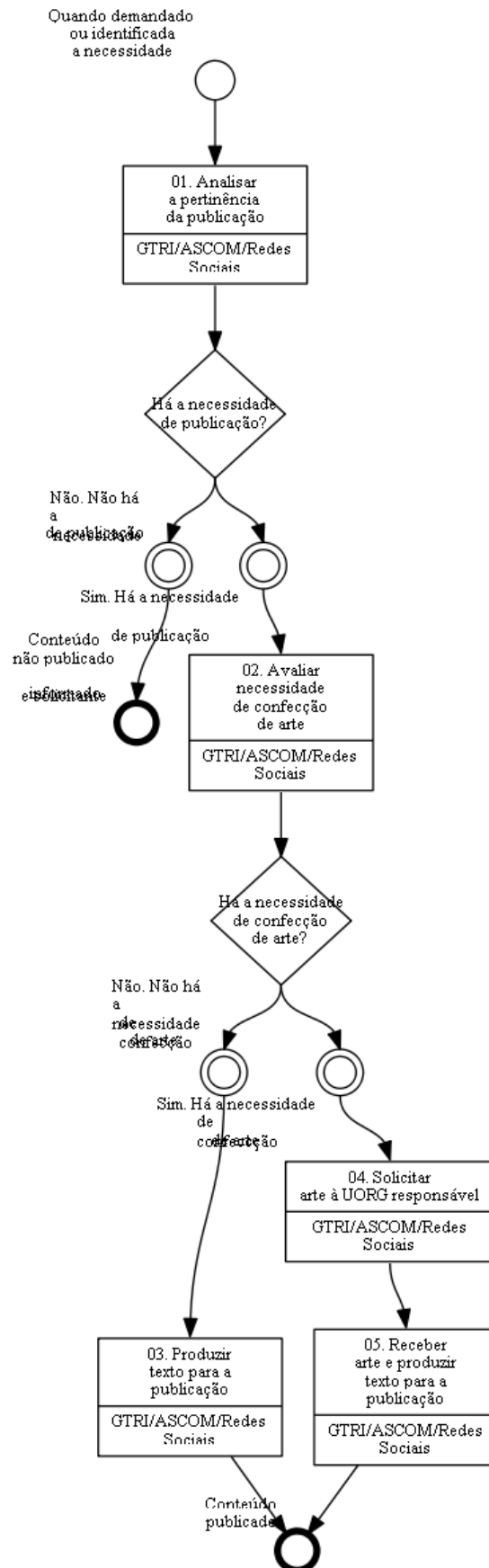
### Produzir Conteúdo Para Mídias Sociais

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Conteúdo não publicado e solicitante informado.
- b) Conteúdo publicado.

A área envolvida na execução deste processo é a GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Redes Sociais.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01. Analisar a pertinência da publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O social media irá verificar junto aos seus superiores qual o impacto do conteúdo e o valor notícia para os canais de mídias sociais.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há a necessidade de publicação?" seja "sim. Há a necessidade de publicação", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar necessidade de confecção de arte". Caso a resposta seja "não. Não há a necessidade de publicação", esta etapa finaliza o procedimento.

### **02. Avaliar necessidade de confecção de arte**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O social media irá avaliar se é necessário a inserção de arte para ilustração do conteúdo a ser veiculado, conforme a repercussão ou importância do tema.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há a necessidade de confecção de arte?" seja "sim. Há a necessidade de confecção de arte", deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar arte à UORG responsável". Caso a resposta seja "não. Não há a necessidade de confecção de arte", deve-se seguir para a etapa "03. Produzir texto para a publicação".

### **03. Produzir texto para a publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O texto será feito com base na informação matriz do tema a ser veiculado. O texto deve ser conciso, objetivo, chamativo e em linguagem adequada ao canal.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **04. Solicitar arte à UORG responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Antes de solicitar a arte, o social media deve verificar se há identidade visual própria ao tema. A solicitação deve ser feita por meio de e-mail indicando o conteúdo da arte e preferências visuais, além do formato da arte, se deverá ser "card post" ou "card notícia".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Receber arte e produzir texto para a publicação".

### **05. Receber arte e produzir texto para a publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Adequar o texto da publicação com a arte recebida. O texto será feito com base na informação matriz do tema a ser veiculado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/ASCOM-006-R00

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a ASCOM deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.