



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/ASCOM-002-R00**

---

**ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO, COMUNICAÇÃO  
INTEGRADA E APOIO À GESTÃO DA ASCOM**

---

09/2015



MPR/ASCOM-002-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/ASCOM-002-R00

**30 de setembro de 2015.**

**Aprovado,**

**Gabriela de Souza Leal**

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	30/09/2015	Gabriela de Souza Leal	Versão Original

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
  - 1.1) Introdução, pág. 11.
  - 1.2) Revogação, pág. 11.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 11.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 11.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
  - 2.1) Expressão, pág. 14.
  - 2.2) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 16.
  - 3.1) Artefatos, pág. 16.
  - 3.2) Competências, pág. 16.
  - 3.3) Sistemas, pág. 17.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 17.
- 4) Procedimentos, pág. 18.
  - 4.1) Elaborar e/ou Coordenar as Contratações e Aquisições da ASCOM, pág. 18.
  - 4.2) Acompanhar o Fluxo dos Contratos da ASCOM, pág. 22.
  - 4.3) Elaborar, Acompanhar e Coordenar a Elaboração de Atos Normativos da ASCOM, pág. 26.
  - 4.4) Coordenar e Elaborar Relatórios Gerenciais e Documentos de Apoio à Gestão da ASCOM, pág. 30.
  - 4.5) Planejar a Execução de Campanha de Comunicação Integrada, pág. 34.
  - 4.6) Mapear Processo de Trabalho na ASCOM, pág. 38.
  - 4.7) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM, pág. 43.
- 5) Disposições Finais, pág. 47.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) ALGP/ASCOM**

- 1) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM
- 2) Mapear Processo de Trabalho na ASCOM

#### **b) Ascom/equipe Multidisciplinar**

- 1) Planejar a Execução de Campanha de Comunicação Integrada

#### **c) O ASCOM**

- 1) Acompanhar o Fluxo dos Contratos da ASCOM
- 2) Coordenar e Elaborar Relatórios Gerenciais e Documentos de Apoio à Gestão da ASCOM
- 3) Elaborar, Acompanhar e Coordenar a Elaboração de Atos Normativos da ASCOM
- 4) Elaborar e/ou Coordenar as Contratações e Aquisições da ASCOM
- 5) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM
- 6) Mapear Processo de Trabalho na ASCOM

#### **d) O GTAS/ASCOM**

- 1) Acompanhar o Fluxo dos Contratos da ASCOM
- 2) Coordenar e Elaborar Relatórios Gerenciais e Documentos de Apoio à Gestão da ASCOM
- 3) Elaborar, Acompanhar e Coordenar a Elaboração de Atos Normativos da ASCOM
- 4) Elaborar e/ou Coordenar as Contratações e Aquisições da ASCOM
- 5) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM
- 6) Mapear Processo de Trabalho na ASCOM
- 7) Planejar a Execução de Campanha de Comunicação Integrada

#### **e) Secretária/ascom**

- 1) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O Manual de Procedimentos intitulado "Atividades de Assessoramento, Comunicação Integrada e Apoio à Gestão da ASCOM" consiste na descrição de todas as etapas relacionadas às atividades de contratação de produtos e serviços, elaboração e publicação de normas de efeitos internos, gestão operacional e gestão de processos. Tais atividades são de responsabilidade da Gerência Técnica de Assessoramento (GTAS/ASCOM).

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

- a) Elaborar e/ou Coordenar as Contratações e Aquisições da ASCOM.
- b) Acompanhar o Fluxo dos Contratos da ASCOM.
- c) Elaborar, Acompanhar e Coordenar a Elaboração de Atos Normativos da ASCOM.
- d) Coordenar e Elaborar Relatórios Gerenciais e Documentos de Apoio à Gestão da ASCOM.
- e) Planejar a Execução de Campanha de Comunicação Integrada.
- f) Mapear Processo de Trabalho na ASCOM.
- g) Elaborar e Publicar MPR da ASCOM.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

Instrução Normativa nº 83, de 4 de Março de 2015.

### **1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS**

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
-----------------------------	------------------

ALGP/ASCOM	Área Local de Gestão de Processos (ALGP) da ASCOM. É responsável pelo mapeamento dos processos do setor e pela elaboração dos Manuais de Procedimentos (MPR).
ASCOM/Equipe Multidisciplinar	Consiste em equipe formada por membros de todas as gerências da ASCOM.
O ASCOM	O ASCOM é o chefe da Assessoria de Comunicação Social.
O GTAS/ASCOM	Gerente da Gerência Técnica de Assessoramento (GTAS/ASCOM).
Secretária/ASCOM	Profissional responsável por secretariar as atividades da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM).

### 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. 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 5 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 Procedimentos, 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.
E-Mail Marketing	Publicação de cunho informativo encaminhada aos colaboradores da ANAC por meio de mensagem eletrônica.
Folder	Cartilha informativa impressa destinada aos públicos interno ou externo.
Hotsite	Página eletrônica customizada destinada à divulgação de eventos, projetos ou programas institucionais.

### 2.2 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ASTEÇ	Assessoria Técnica
GFT	Sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho.
GTAS	Gerência Técnica de Assessoramento
GTLC	Gerência Técnica de Licitações e Contratos
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
SIGAD	Sistema de Gestão Arquivística de Documentos - Utilizado pela ANAC para

	gerenciar o trâmite de documentos e processos administrativos de interesse da Agência.
SPI	Superintendência de Planejamento Institucional.

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

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Apresentação para Reunião de Gestão	Apresentação que contém estatísticas sobre as demandas de imprensa recebidas, bem como sobre a produção de eventos e de publicações realizadas em cada mês.
IN 83/2015	Estabelece os critérios e procedimentos a serem adotados para o relacionamento dos servidores e colaboradores da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC com os veículos de imprensa, para a atualização de conteúdo das páginas eletrônicas da Agência e para as solicitações de programação visual das publicações da ANAC.

#### 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 4, 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:

Competência	Áreas e Grupos
Avalia conveniência e oportunidade para a realização de campanha de comunicação integrada, considerando as normas vigentes.	O GTAS/ASCOM

Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.	ALGP/ASCOM
Cria diagrama de processo de trabalho da ASCOM no Microsoft Visio, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.	ALGP/ASCOM
Cria MPR da ASCOM, levando-se em consideração as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.	ALGP/ASCOM
Elabora planejamento para ações de Comunicação Integrada, levando-se em consideração os objetivos estratégicos da Agência e a capacidade operacional da ASCOM.	ASCOM/Equipe Multidisciplinar
Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.	ASCOM/Equipe Multidisciplinar
Instrui, com clareza, processo para a proposição de normativo afeto às atribuições da ASCOM.	O GTAS/ASCOM
Instrui processo de contratação da ASCOM, considerando-se a legislação vigente e as necessidades da área demandante.	O GTAS/ASCOM
Produz a documentação necessária para andamento das contratações da ASCOM.	O GTAS/ASCOM
Propõe a elaboração e/ou alteração de ato normativo afeto à ASCOM, de acordo com a Lei de Criação da Agência e normativos internos.	O GTAS/ASCOM

### 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

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 podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

### 4.1 Elaborar e/ou Coordenar as Contratações e Aquisições da ASCOM

Consiste na contratação de produtos e serviços de natureza continuada ou não, referentes às atribuições da ASCOM (exemplos: jornais e revistas, clipping, eventos, serviços gráficos, etc.).

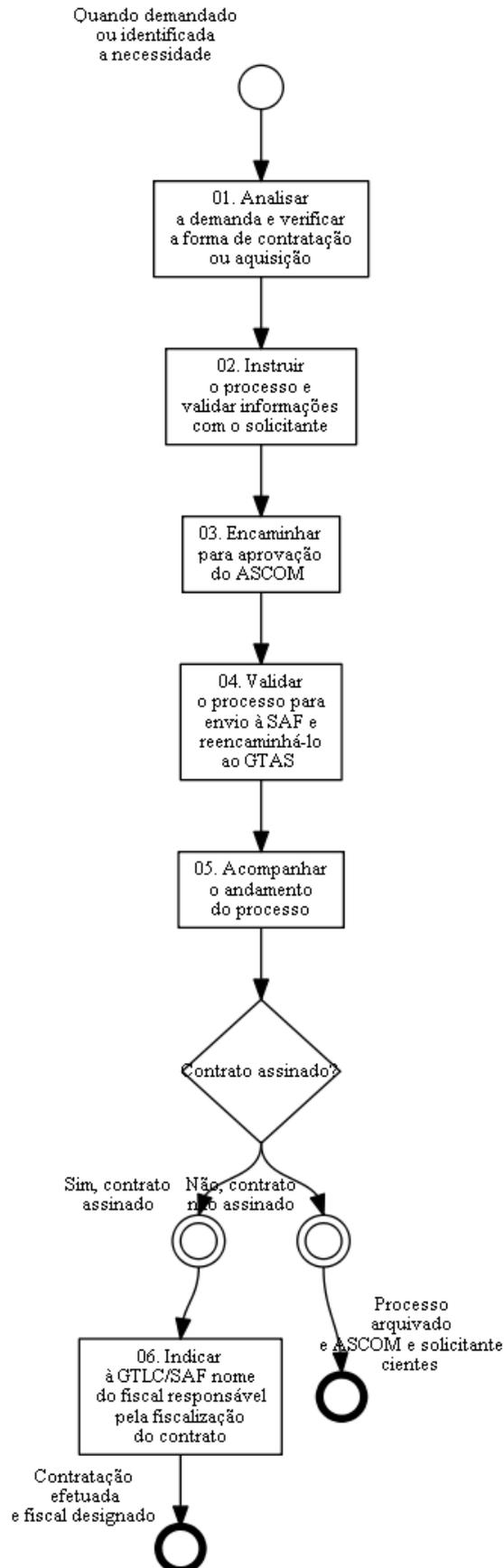
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Processo arquivado e ASCOM e solicitante cientes.
- b) Contratação efetuada e fiscal designado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O ASCOM, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Instrui processo de contratação da ASCOM, considerando-se a legislação vigente e as necessidades da área demandante.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Analisar a demanda e verificar a forma de contratação ou aquisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o GTAS entra em contato com a SAF para verificar a maneira adequada de contratar ou adquirir o produto ou serviço. A contratação envolve serviços relacionados às atribuições das gerências da ASCOM, bem como demandas específicas e aquisição de produtos, tais como equipamentos, etc.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Instruir o processo e validar informações com o solicitante".

## **02. Instruir o processo e validar informações com o solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, antes de encaminhar para aprovação do ASCOM, é necessário validar com a gerência da ASCOM solicitante ou aquela que receberá o produto ou serviço. Na validação, o solicitante deverá avaliar se o serviço ou produto está descrito conforme as necessidades da área, e se os termos do contrato atendem.

COMPETÊNCIAS:

- Instrui processo de contratação da ASCOM, considerando-se a legislação vigente e as necessidades da área demandante.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar para aprovação do ASCOM".

## **03. Encaminhar para aprovação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Validar o processo para envio à SAF e reencaminhá-lo ao GTAS".

## **04. Validar o processo para envio à SAF e reencaminhá-lo ao GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta análise, o ASCOM considera o escopo da contratação (valores, quantitativo do produto ou serviço, pertinência e oportunidade do processo etc).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Acompanhar o andamento do processo".

## **05. Acompanhar o andamento do processo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, constam os complementos solicitados pela SAF, a resposta ao parecer da Procuradoria, se houver, entre outras informações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Contrato assinado?" seja "sim, contrato assinado", deve-se seguir para a etapa "06. Indicar à GTLC/SAF nome do fiscal responsável pela fiscalização do contrato". Caso a resposta seja "não, contrato não assinado", esta etapa finaliza o procedimento.

### **06. Indicar à GTLC/SAF nome do fiscal responsável pela fiscalização do contrato**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: A indicação ocorrerá por e-mail destinado à GTLC/SAF, e se concretiza na publicação do ato de designação em BPS (titular e substituto). Normalmente, o fiscal titular pertence à área solicitante, e seu suplente é o GTAS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Acompanhar o Fluxo dos Contratos da ASCOM

Consiste na identificação da necessidade de novas contratações, renovação de contratos ou suspensão/interrupção de contratos.

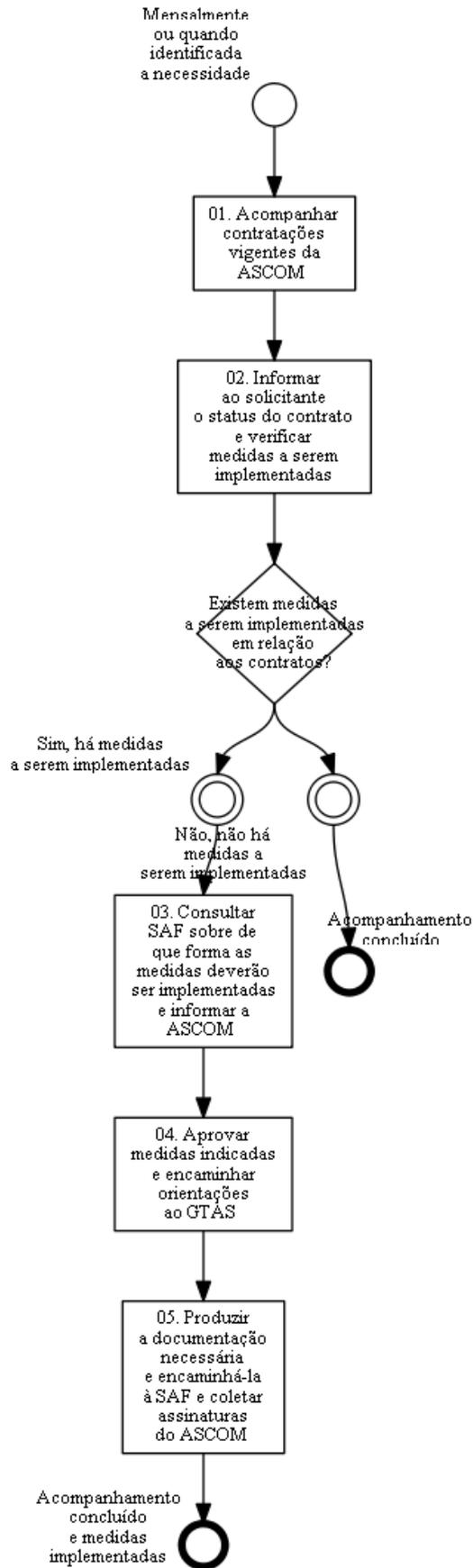
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente ou quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando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

- a) Acompanhamento concluído e medidas implementadas.
- b) Acompanhamento concluído.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O ASCOM, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Produz a documentação necessária para andamento das contratações da ASCOM.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Acompanhar contratações vigentes da ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Este acompanhamento contempla informações como: a vigência dos contratos, o fluxo da prestação de serviço ou entrega de produtos, a continuação dos contratos por parte da empresa ou da ASCOM etc.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Informar ao solicitante o status do contrato e verificar medidas a serem implementadas".

**02. Informar ao solicitante o status do contrato e verificar medidas a serem implementadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Neste momento, o GTAS informa a área demandante o prazo de vencimento do contrato ou a negativa da empresa em continuar prestando o serviço para a ANAC, bem como a questiona sobre seu interesse em permanecer com o serviço ou produto contratado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem medidas a serem implementadas em relação aos contratos?" seja "sim, há medidas a serem implementadas", deve-se seguir para a etapa "03. Consultar SAF sobre de que forma as medidas deverão ser implementadas e informar a ASCOM". Caso a resposta seja "não, não há medidas a serem implementadas", esta etapa finaliza o procedimento.

**03. Consultar SAF sobre de que forma as medidas deverão ser implementadas e informar a ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Neste momento, o GTAS aciona a SAF e verifica qual o instrumento necessário para determinado contrato (formulário indicando não interesse em renovação, projeto básico de nova contratação, assinatura de novo termo aditivo, formulário para aplicação de penalidades, entre outros).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aprovar medidas indicadas e encaminhar orientações ao GTAS".

**04. Aprovar medidas indicadas e encaminhar orientações ao GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Produzir a documentação necessária e encaminhá-la à SAF e coletar assinaturas do ASCOM".

**05. Produzir a documentação necessária e encaminhá-la à SAF e coletar assinaturas do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: A área demandante deverá ser consultada durante esta atividade.

COMPETÊNCIAS:

- Produz a documentação necessária para andamento das contratações da ASCOM.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **4.3 Elaborar, Acompanhar e Coordenar a Elaboração de Atos Normativos da ASCOM**

Trata-se da elaboração de atos normativos referentes a assuntos de interesse da ASCOM, bem como atividades relacionadas a normativos de outras áreas, no que se refere a temas afetos à Assessoria.

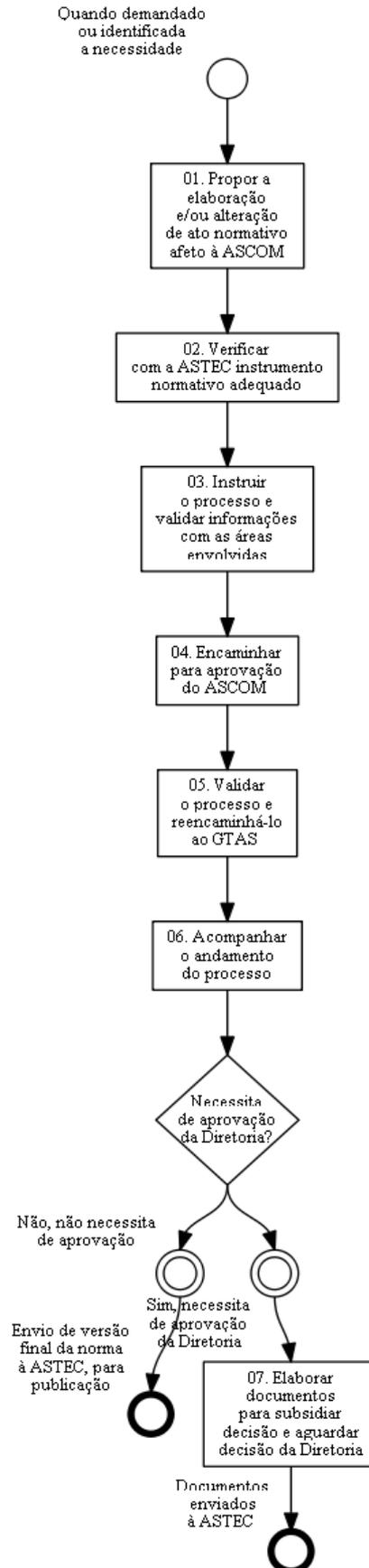
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando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

- a) Envio de versão final da norma à ASTEC, para publicação.
- b) Documentos enviados à ASTEC.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O ASCOM, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Instrui, com clareza, processo para a proposição de normativo afeto às atribuições da ASCOM; (2) Propõe a elaboração e/ou alteração de ato normativo afeto à ASCOM, de acordo com a Lei de Criação da Agência e normativos internos.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01. Propor a elaboração e/ou alteração de ato normativo afeto à ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIAS:

- Propõe a elaboração e/ou alteração de ato normativo afeto à ASCOM, de acordo com a Lei de Criação da Agência e normativos internos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar com a ASTEC instrumento normativo adequado".

### **02. Verificar com a ASTEC instrumento normativo adequado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Este instrumento pode ser próprio da ASCOM (IN, portaria etc.) ou integrante de normativos de outras unidades organizacionais da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Instruir o processo e validar informações com as áreas envolvidas".

### **03. Instruir o processo e validar informações com as áreas envolvidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o GTAS informa a necessidade de elaboração e/ou alteração às demais gerências da ASCOM e solicita contribuições a cada área. Deve-se também validar a minuta proposta com todas as áreas envolvidas, que podem ser ou não da ASCOM.

COMPETÊNCIAS:

- Instrui, com clareza, processo para a proposição de normativo afeto às atribuições da ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar para aprovação do ASCOM".

### **04. Encaminhar para aprovação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Validar o processo e reencaminhá-lo ao GTAS".

### **05. Validar o processo e reencaminhá-lo ao GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta análise, o ASCOM considera o escopo da norma e sua pertinência e oportunidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Acompanhar o andamento do processo".

## **06. Acompanhar o andamento do processo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, constam os complementos solicitados pela ASTEC, pela Procuradoria, se for o caso, entre outras informações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de aprovação da Diretoria?" seja "sim, necessita de aprovação da Diretoria", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar documentos para subsidiar decisão e aguardar decisão da Diretoria". Caso a resposta seja "não, não necessita de aprovação", esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Elaborar documentos para subsidiar decisão e aguardar decisão da Diretoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, são elaborados os documentos necessários para a deliberação da Diretoria, tais como notas técnicas, quadros comparativos, entre outros.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **4.4 Coordenar e Elaborar Relatórios Gerenciais e Documentos de Apoio à Gestão da ASCOM**

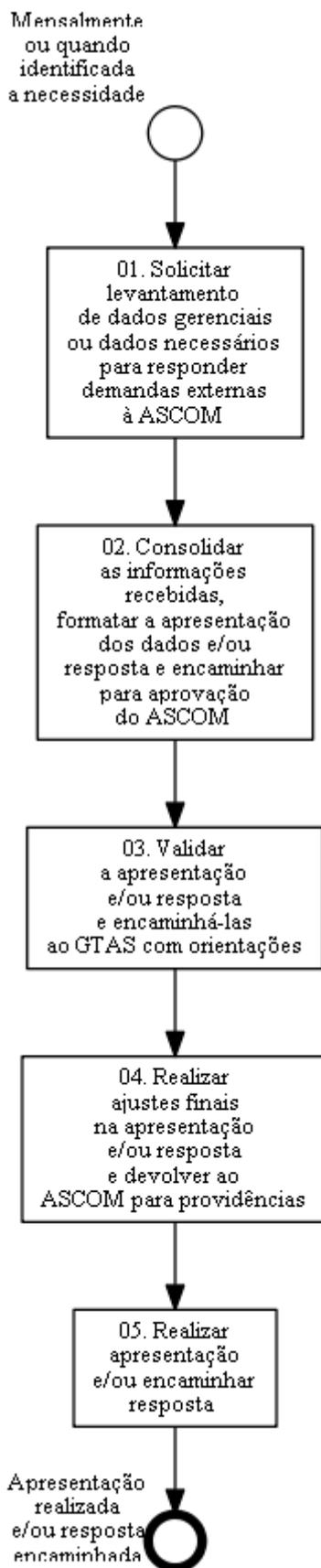
Consiste no recebimento das informações das ações realizadas por todas as gerências da ASCOM e em sua consolidação em formato de relatório. São informações relativas ao atendimento e à veiculação de matérias pela imprensa, acompanhamento do número de acessos às páginas eletrônicas da ANAC, total de publicações realizadas na Intranet e na Internet, entre outras.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente ou 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Apresentação realizada e/ou resposta encaminhada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O ASCOM, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Apresentação para Reunião de Gestão".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Solicitar levantamento de dados gerenciais ou dados necessários para responder demandas externas à ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Os dados gerenciais consistem em informações mensais sobre as atividades da ASCOM. Os dados serão apresentados em reunião de gestão mensal e subsidiam levantamentos solicitados por órgãos de controle, relatório de atividades anual da ANAC e demais publicações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar as informações recebidas, formatar a apresentação dos dados e/ou resposta e encaminhar para aprovação do ASCOM".

**02. Consolidar as informações recebidas, formatar a apresentação dos dados e/ou resposta e encaminhar para aprovação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa são extraídas as informações mais relevantes de cada gerência. Essas informações são formatadas conforme a demanda (o padrão para apresentação em reunião de gestão consta de artefato).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Apresentação para Reunião de Gestão.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Validar a apresentação e/ou resposta e encaminhá-las ao GTAS com orientações".

**03. Validar a apresentação e/ou resposta e encaminhá-las ao GTAS com orientações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar ajustes finais na apresentação e/ou resposta e devolver ao ASCOM para providências".

**04. Realizar ajustes finais na apresentação e/ou resposta e devolver ao ASCOM para providências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar apresentação e/ou encaminhar resposta".

**05. Realizar apresentação e/ou encaminhar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM deverá realizar a apresentação mensalmente na reunião de gestão. As informações serão encaminhadas de acordo com a demanda recebida.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

#### **4.5 Planejar a Execução de Campanha de Comunicação Integrada**

É o planejamento de ações de comunicação complexas que envolvem as atribuições de mais de uma gerência da ASCOM e, eventualmente, de outras unidades organizacionais da ANAC.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando recebida a demanda 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:

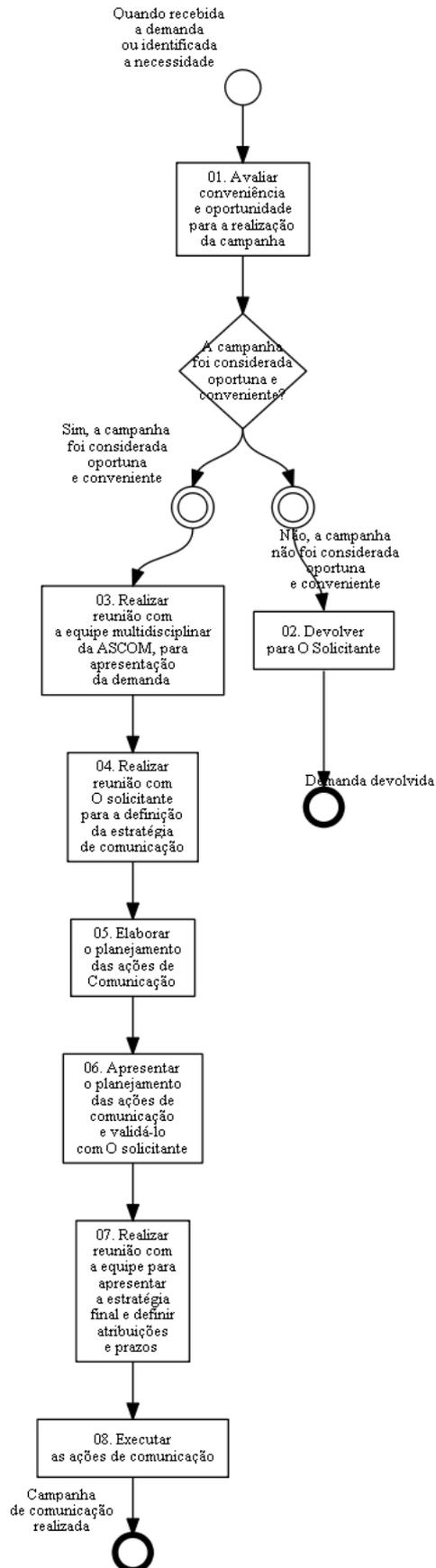
- a) Demanda devolvida.
- b) Campanha de comunicação realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ASCOM/Equipe Multidisciplinar, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Executa, com destreza, ações de comunicação integrada; (2) Avalia conveniência e oportunidade para a realização de campanha de comunicação integrada, considerando as normas vigentes; (3) Elabora planejamento para ações de Comunicação Integrada, levando-se em consideração os objetivos estratégicos da Agência e a capacidade operacional da ASCOM.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "IN 83/2015".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Avaliar conveniência e oportunidade para a realização da campanha**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Avaliar competência legal do solicitante, conforme o artigo 7º da IN 83/2015.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia conveniência e oportunidade para a realização de campanha de comunicação integrada, considerando as normas vigentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: IN 83/2015.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A campanha foi considerada oportuna e conveniente?" seja "sim, a campanha foi considerada oportuna e conveniente", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião com a equipe multidisciplinar da ASCOM, para apresentação da demanda". Caso a resposta seja "não, a campanha não foi considerada oportuna e conveniente", deve-se seguir para a etapa "02. Devolver para O Solicitante".

## **02. Devolver para O Solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: Informar os motivos da negativa de forma fundamentada, por escrito, ao solicitante, com cópia para O ASCOM.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Realizar reunião com a equipe multidisciplinar da ASCOM, para apresentação da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: A composição da equipe multidisciplinar é definida de acordo com o escopo da demanda, e pode envolver todas ou algumas das gerências da ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião com O solicitante para a definição da estratégia de comunicação".

## **04. Realizar reunião com O solicitante para a definição da estratégia de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ascom/equipe Multidisciplinar.

DETALHAMENTO: Reunião com o objetivo de obter informações mais específicas sobre a demanda, tais como: público-alvo, orçamento, objetivo, periodicidade, prazo, etc.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar o planejamento das ações de Comunicação".

## **05. Elaborar o planejamento das ações de Comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ascom/equipe Multidisciplinar.

**DETALHAMENTO:** Consiste na estratégia de comunicação a ser adotada. É nesse plano que constarão as ações de comunicação que serão realizadas, tais como: publicação de notícia na Intranet, publicação de notícia na Internet, veiculação de e-mail marketing, realização de eventos, produção de folder, produção de banner, realização de reunião presencial (apresentação), criação de hot site, etc.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora planejamento para ações de Comunicação Integrada, levando-se em consideração os objetivos estratégicos da Agência e a capacidade operacional da ASCOM.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "06. Apresentar o planejamento das ações de comunicação e validá-lo com O solicitante".

### **06. Apresentar o planejamento das ações de comunicação e validá-lo com O solicitante**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O GTAS/ASCOM.

**DETALHAMENTO:** esta etapa não possui detalhamento.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "07. Realizar reunião com a equipe para apresentar a estratégia final e definir atribuições e prazos".

### **07. Realizar reunião com a equipe para apresentar a estratégia final e definir atribuições e prazos**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O GTAS/ASCOM.

**DETALHAMENTO:** esta etapa não possui detalhamento.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "08. Executar as ações de comunicação".

### **08. Executar as ações de comunicação**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Ascom/equipe Multidisciplinar.

**DETALHAMENTO:** esta etapa não possui detalhamento.

**COMPETÊNCIAS:**

- Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.6 Mapear Processo de Trabalho na ASCOM

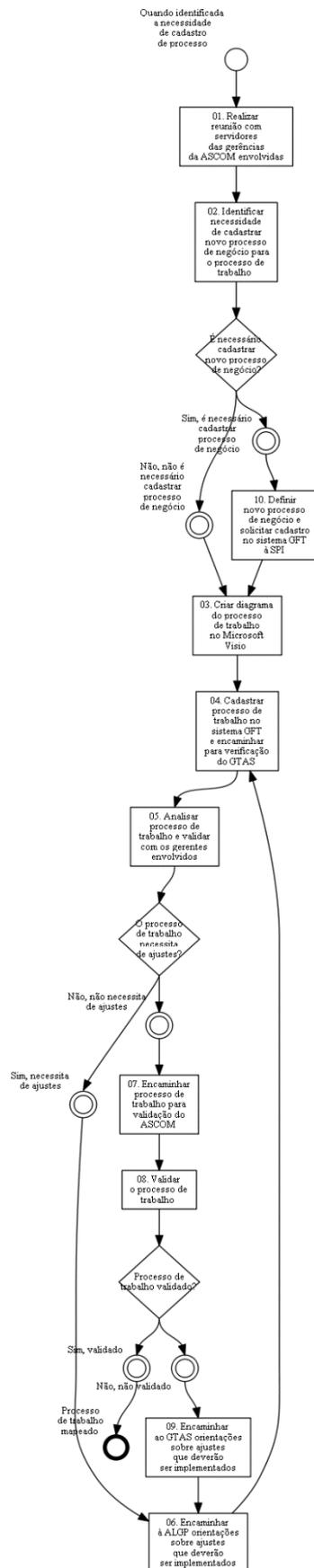
Refere-se às atividades de mapeamento de processos realizadas na Assessoria de Comunicação Social (ASCOM).

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 de cadastro de processo", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo de trabalho mapeado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/ASCOM, O ASCOM, O GTAS/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Cria diagrama de processo de trabalho da ASCOM no Microsoft Visio, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC; (2) Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Realizar reunião com servidores das gerências da ASCOM envolvidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar necessidade de cadastrar novo processo de negócio para o processo de trabalho".

## **02. Identificar necessidade de cadastrar novo processo de negócio para o processo de trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário cadastrar novo processo de negócio?" seja "sim, é necessário cadastrar processo de negócio", deve-se seguir para a etapa "10. Definir novo processo de negócio e solicitar cadastro no sistema GFT à SPI". Caso a resposta seja "não, não é necessário cadastrar processo de negócio", deve-se seguir para a etapa "03. Criar diagrama do processo de trabalho no Microsoft Visio".

## **03. Criar diagrama do processo de trabalho no Microsoft Visio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIAS:

- Cria diagrama de processo de trabalho da ASCOM no Microsoft Visio, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar processo de trabalho no sistema GFT e encaminhar para verificação do GTAS".

## **04. Cadastrar processo de trabalho no sistema GFT e encaminhar para verificação do GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: O cadastro deverá ser realizado de acordo com as orientações contidas no Manual de Referência de Mapeamento de Processos (disponível no seguinte endereço da página da ANAC na Intranet:

[http://intranet.anac.gov.br/fortalecimento\\_institucional/escritorio\\_de\\_processos.html](http://intranet.anac.gov.br/fortalecimento_institucional/escritorio_de_processos.html))

COMPETÊNCIAS:

- Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar processo de trabalho e validar com os gerentes envolvidos".

**05. Analisar processo de trabalho e validar com os gerentes envolvidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O processo de trabalho necessita de ajustes?" seja "sim, necessita de ajustes", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser implementados". Caso a resposta seja "não, não necessita de ajustes", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar processo de trabalho para validação do ASCOM".

**06. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser implementados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar processo de trabalho no sistema GFT e encaminhar para verificação do GTAS".

**07. Encaminhar processo de trabalho para validação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Validar o processo de trabalho".

**08. Validar o processo de trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Processo de trabalho validado?" seja "não, não validado", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar ao GTAS orientações sobre ajustes que deverão ser implementados". Caso a resposta seja "sim, validado", esta etapa finaliza o procedimento.

**09. Encaminhar ao GTAS orientações sobre ajustes que deverão ser implementados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser implementados".

**10. Definir novo processo de negócio e solicitar cadastro no sistema GFT à SPI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar diagrama do processo de trabalho no Microsoft Visio".

#### **4.7 Elaborar e Publicar MPR da ASCOM**

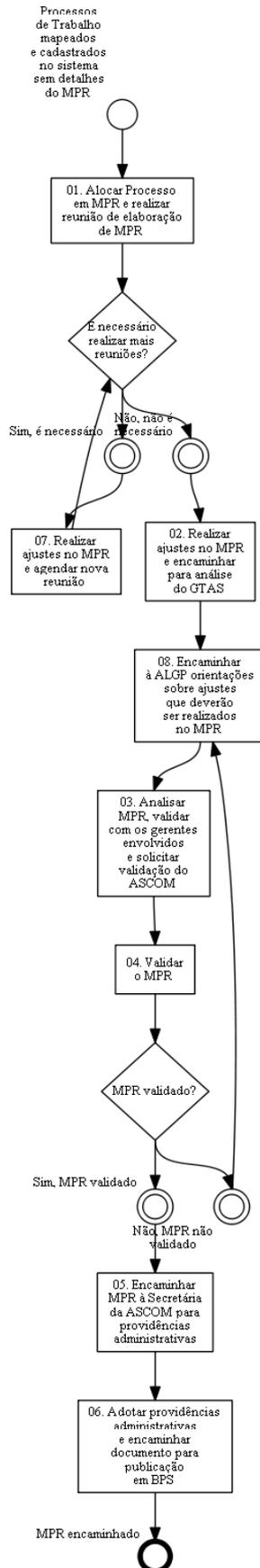
É a elaboração e publicação de Manuais de Procedimentos (MPR) da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), como resultado das atividades de Mapeamento de Processos.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processos de Trabalho mapeados e cadastrados no sistema sem detalhes do MPR", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "MPR encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/ASCOM, O ASCOM, O GTAS/ASCOM, Secretária/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Cria MPR da ASCOM, levando-se em consideração as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Alocar Processo em MPR e realizar reunião de elaboração de MPR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, são criados os Manuais de Procedimentos (MPR) no sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho (GFT). Recomenda-se que seja criado apenas 1 (um) MPR por gerência da ASCOM, de modo a conferir mais organização aos trabalhos e facilidade nos trâmites de aprovação. Depois, versões do MPR em word são enviadas para os participantes da reunião.

COMPETÊNCIAS:

- Cria MPR da ASCOM, levando-se em consideração as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário realizar mais reuniões?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "07. Realizar ajustes no MPR e agendar nova reunião". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar ajustes no MPR e encaminhar para análise do GTAS".

## **02. Realizar ajustes no MPR e encaminhar para análise do GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser realizados no MPR".

## **03. Analisar MPR, validar com os gerentes envolvidos e solicitar validação do ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Validar o MPR".

## **04. Validar o MPR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "MPR validado?" seja "não, MPR não validado", deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser realizados no MPR". Caso a resposta seja "sim, MPR validado", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar MPR à Secretária da ASCOM para providências administrativas".

**05. Encaminhar MPR à Secretária da ASCOM para providências administrativas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Adotar providências administrativas e encaminhar documento para publicação em BPS".

**06. Adotar providências administrativas e encaminhar documento para publicação em BPS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretária/ascom.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**07. Realizar ajustes no MPR e agendar nova reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/ASCOM.

DETALHAMENTO: Enviar a minuta de MPR em word para os participantes da reunião.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário realizar mais reuniões?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "07. Realizar ajustes no MPR e agendar nova reunião". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar ajustes no MPR e encaminhar para análise do GTAS".

**08. Encaminhar à ALGP orientações sobre ajustes que deverão ser realizados no MPR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar MPR, validar com os gerentes envolvidos e solicitar validação do ASCOM".

## **5. 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.