



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/ASCOM-003-R00

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

09/2015

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/ASCOM-003-R00

30 de setembro de 2015.

Aprovado,

Gabriela de Souza Leal



MPR/ASCOM-003-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
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. 12.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 12.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 13.
- 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. 17.
 - 3.3) Sistemas, pág. 18.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 18.
- 4) Procedimentos, pág. 19.
 - 4.1) Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training, pág. 19.
 - 4.2) Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC, pág. 23.
 - 4.3) Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos, pág. 29.
 - 4.4) Atender Às Demandas da Imprensa, pág. 34.
 - 4.5) Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa, pág. 38.
 - 4.6) Produzir Eventos Voltados para a Imprensa, pág. 42.
 - 4.7) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing da Imprensa, pág. 47.
 - 4.8) Elaborar e Encaminhar Clipping de Notícias da Imprensa, pág. 50.
 - 4.9) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing do Clipping de Notícias, pág. 52.
 - 4.10) Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria, pág. 54.
 - 4.11) Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa, pág. 57.

- 4.12) Elaborar Apresentação Gerencial, pág. 61.
 - 4.13) Gerenciar Contratos Relacionados à Competência da GTRI, pág. 64.
 - 4.14) Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook, pág. 69.
- 5) Disposições Finais, pág. 73.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Gtri/ascom/clipping

- 1) Elaborar e Encaminhar Clipping de Notícias da Imprensa
- 2) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing da Imprensa
- 3) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing do Clipping de Notícias
- 4) Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria

b) Gtri/ascom/assessores

- 1) Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC
- 2) Atender Às Demandas da Imprensa
- 3) Elaborar Apresentação Gerencial
- 4) Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa

c) Gtri/ascom/conteúdo

- 1) Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos

d) Gtri/ascom/fiscalização de Contratos

- 1) Gerenciar Contratos Relacionados à Competência da GTRI

e) Gtri/ascom/projetos

- 1) Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training
- 2) Produzir Eventos Voltados para a Imprensa

f) Gtri/ascom/redes Sociais

- 1) Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook

g) O ASCOM

- 1) Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa
- 2) Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC
- 3) Atender Às Demandas da Imprensa
- 4) Elaborar Apresentação Gerencial
- 5) Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria

- 6) Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos
- 7) Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook
- 8) Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa
- 9) Produzir Eventos Voltados para a Imprensa

h) O GTRI/ASCOM

- 1) Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa
- 2) Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC
- 3) Atender Às Demandas da Imprensa
- 4) Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos
- 5) Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook
- 6) Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Manual de Procedimentos intitulado "Relacionamento com a Imprensa" consiste na descrição de todas as etapas relacionadas às atividades de Assessoria de Imprensa na ANAC, tais como ações de mídia training e treinamento de porta-vozes, atendimento às demandas dos veículos de comunicação, organização e acompanhamento de eventos voltados para a Imprensa, produção de comunicados à Imprensa, elaboração de clippings de notícias e resumos diários para a Diretoria. Além disso, contém informações sobre a elaboração de apresentações gerenciais e a fiscalização de contratos relacionados à competência da Gerência Técnica de Relações com a Imprensa (GTRI/ASCOM).

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

- a) Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training.
- b) Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC.
- c) Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos.
- d) Atender Às Demandas da Imprensa.
- e) Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa.
- f) Produzir Eventos Voltados para a Imprensa.
- g) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing da Imprensa.
- h) Elaborar e Encaminhar Clipping de Notícias da Imprensa.
- i) Elaborar, Manter e Atualizar Mailing do Clipping de Notícias.
- j) Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria.
- k) Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa.
- l) Elaborar Apresentação Gerencial.
- m) Gerenciar Contratos Relacionados à Competência da GTRI.
- n) Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GTRI/ASCOM/Clipping	Equipe responsável pela elaboração e envio do clipping de notícias, composta por assessores de imprensa e estagiários.
GTRI/ASCOM/Assessores	Equipe responsável pelo atendimento à imprensa, composta pelo gerente da GTRI/ASCOM e pelos assessores.
GTRI/ASCOM/Conteúdo	Equipe responsável pela elaboração de textos informativos encaminhados à imprensa (em geral press releases), composta pelos assessores de imprensa e pelo gerente da GTRI/ASCOM.
GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos	Equipe composta pelos fiscais de contratos afetos às atividades da Gerência Técnica de Relações com a Imprensa (GTRI/ASCOM).
GTRI/ASCOM/Projetos	Equipe responsável pela realização de projetos da GTRI/ASCOM, dentre eles treinamentos de mídia training.
GTRI/ASCOM/Redes Sociais	GTRI - Redes Sociais
O ASCOM	O ASCOM é o chefe da Assessoria de Comunicação Social.
O GTRI/ASCOM	Gerente da Gerência Técnica de Relações com a Imprensa (GTRI/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

Definição	Significado
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.
Clipping	Síntese de informações relacionadas a notícias ou publicações diversas.
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.
Mailing	Lista de endereços de e-mail para o envio de determinada publicação ou informativo.
Mídia Training	Processo de treinamento dos porta-vozes que tem como objetivo aperfeiçoar sua capacidade de se relacionar com a imprensa.
Release	Texto de divulgação encaminhado pelas Assessorias de Comunicação a veículos de imprensa. É também conhecido como press-release.

2.2 Sigla

Definição	Significado
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
GTRI	Gerência Técnica de Relações com a Imprensa
LAI	Lei de Acesso à Informação
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados



MPR/ASCOM-003-R00

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 - GTRI/ASCOM	Apresentação para Reunião de Gestão - GTRI/ASCOM
Briefing Porta-Vozes	Texto que contém informações úteis para os porta-vozes da ANAC.
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.
Modelo de Resumo de Conteúdo de Notícias	Artefato - Resumir o conteúdo das notícias selecionadas e das manchetes dos principais jornais impressos Sequência: - Resumo das manchetes dos principais jornais impressos - Resumo das principais notícias do setor ou que tenham relação às atribuições da Agência.
Resposta Padrão de Envio à Imprensa	Modelo de texto utilizado para encaminhar respostas à imprensa.

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
Acompanha diariamente prestação de serviços relacionados à competência da GTRI.	GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos
Analisa, de forma criteriosa, se demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação impacta negativa ou positivamente na imagem institucional da Agência.	GTRI/ASCOM/Assessores
Avalia capacidade de interlocução do porta-voz para falar com a imprensa sem assessoramento.	O GTRI/ASCOM
Avalia necessidade de treinamento do porta-voz de acordo com suas características e conhecimentos, levando-se em consideração a repercussão do tema na imprensa.	O GTRI/ASCOM
Consolida mensalmente informações sobre a prestação de serviços relacionados à competência da GTRI.	GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos
Elabora briefing claro e conciso sobre o assunto de domínio do porta-voz.	O GTRI/ASCOM
Elabora resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública.	GTRI/ASCOM/Assessores
Elabora resposta às demandas da imprensa de forma eficaz, com clareza e objetividade.	GTRI/ASCOM/Assessores
Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo.	GTRI/ASCOM/Redes Sociais
Organiza material de mídia training criteriosamente.	GTRI/ASCOM/Projetos
Prepara, com eficácia comunicativa, materiais destinados a eventos da imprensa.	GTRI/ASCOM/Projetos

Prepara, corretamente, documentação acerca de serviços relacionados à competência da GTRI para envio à SAF.	GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos
Presta, com atenção, assessoria de imprensa em eventos.	O GTRI/ASCOM
Produz, com clareza, resumo das principais notícias do dia para envio à Diretoria.	GTRI/ASCOM/Clipping
Realiza medição de nota fiscal dos serviços relacionados à competência da GTRI por meio do Serpro.	GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos
Realiza treinamento de mídia training de maneira clara e objetiva.	GTRI/ASCOM/Projetos
Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.	GTRI/ASCOM/Conteúdo
Verifica pertinência e adequação de publicação em redes sociais, de acordo com a Instrução Normativa nº 83/2015, e sua capacidade de impactar negativa ou positivamente a imagem da ANAC.	O 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 Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training

É o processo de treinamento dos porta-vozes da ANAC, por meio de técnicas que visam a aperfeiçoar sua capacidade de se relacionar com a imprensa.

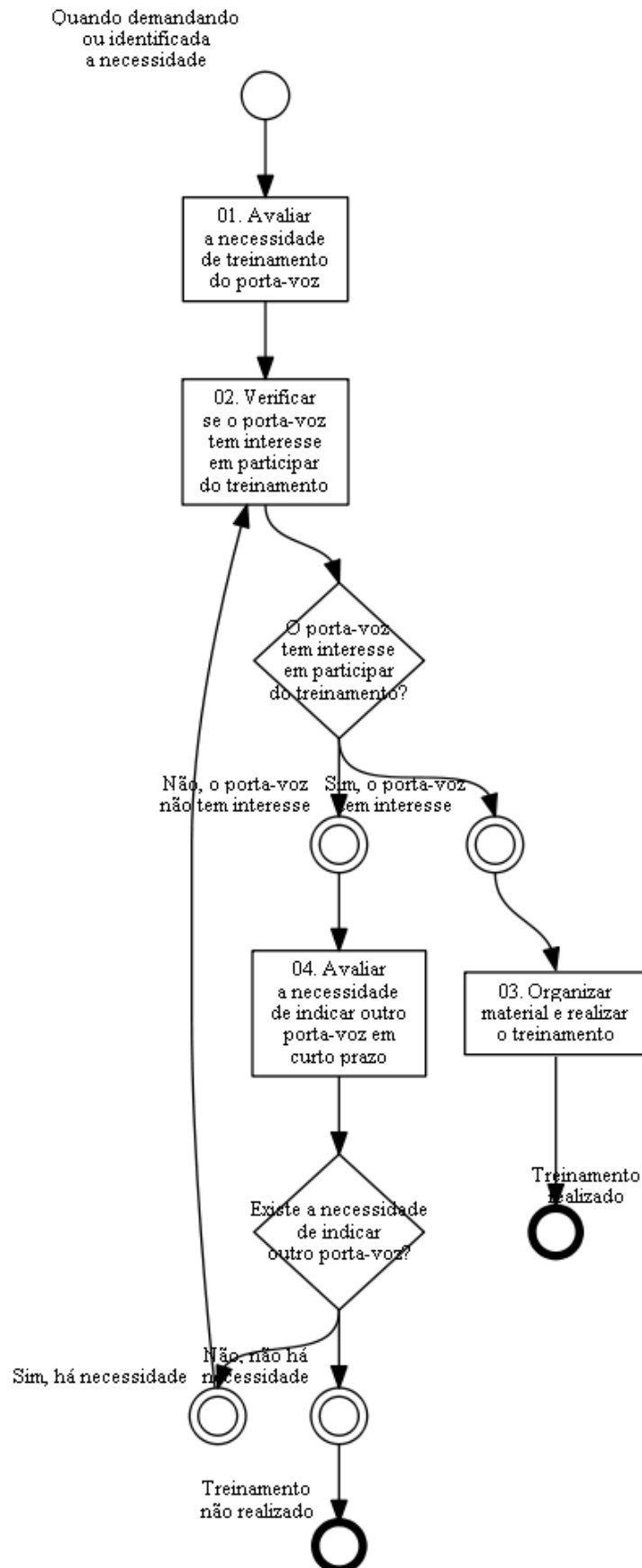
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandando ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando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

- a) Treinamento não realizado.
- b) Treinamento realizado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia necessidade de treinamento do porta-voz de acordo com suas características e conhecimentos, levando-se em consideração a repercussão do tema na imprensa; (2) Organiza material de mídia training criteriosamente; (3) Realiza treinamento de mídia training de maneira clara e objetiva.

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



01. Avaliar a necessidade de treinamento do porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: O GTRI deve, primeiramente, apurar informações sobre o porta-voz, com a finalidade de obter e identificar características da pessoa que será treinada. Nessa etapa, deverão ser levados em consideração fatores como: o cargo do porta-voz na Agência, a importância do tema de domínio do porta-voz, a possível repercussão deste tema na imprensa e a predisposição do porta-voz em falar com a imprensa.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia necessidade de treinamento do porta-voz de acordo com suas características e conhecimentos, levando-se em consideração a repercussão do tema na imprensa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se o porta-voz tem interesse em participar do treinamento".

02. Verificar se o porta-voz tem interesse em participar do treinamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O porta-voz tem interesse em participar do treinamento?" seja "não, o porta-voz não tem interesse", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar a necessidade de indicar outro porta-voz em curto prazo". Caso a resposta seja "sim, o porta-voz tem interesse", deve-se seguir para a etapa "03. Organizar material e realizar o treinamento".

03. Organizar material e realizar o treinamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em reunir as principais informações sobre o assunto de domínio do porta-voz, elaborar possíveis questões que a mídia possa abordar, preparar o material que subsidiará o treinamento e organizar a equipe, simulando diferentes tipos de entrevistas com a imprensa.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza treinamento de mídia training de maneira clara e objetiva.
- Organiza material de mídia training criteriosamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Avaliar a necessidade de indicar outro porta-voz em curto prazo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: Nesta avaliação, a equipe verifica se o assunto em questão necessita de um porta-voz imediato, levando em consideração a possível repercussão na mídia e o nível

de relevância do assunto (ex: grandes eventos exigem porta-voz apto a falar com a imprensa sobre o assunto).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe a necessidade de indicar outro porta-voz?" seja "sim, há necessidade", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se o porta-voz tem interesse em participar do treinamento". Caso a resposta seja "não, não há necessidade", esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC

Consiste em acompanhar e prestar assessoria aos porta-vozes da ANAC em eventos que contam com cobertura da imprensa, tais como audiências públicas, seminários, feiras e entrevistas.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandando 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:

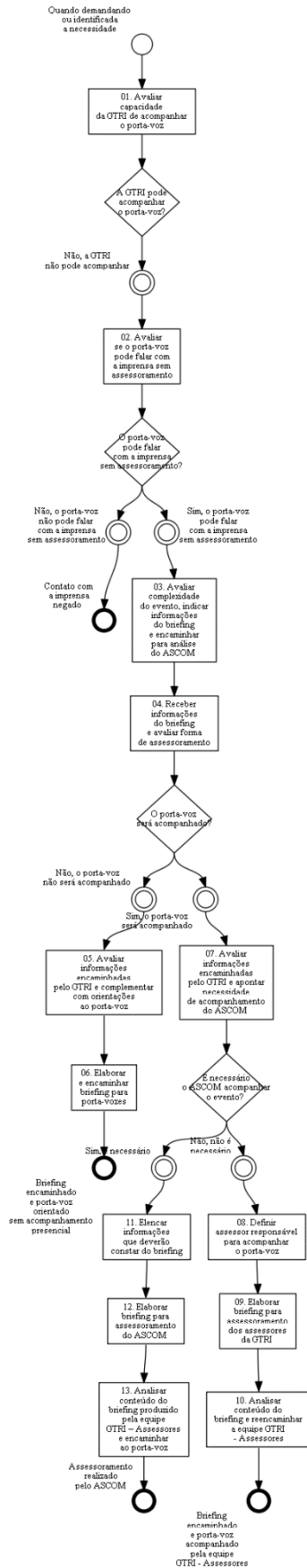
- a) Assessoramento realizado pelo ASCOM.
- b) Briefing encaminhado e porta-voz acompanhado pela equipe GTRI - Assessores.
- c) Briefing encaminhado e porta-voz orientado sem acompanhamento presencial.
- d) Contato com a imprensa negado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora briefing claro e conciso sobre o assunto de domínio do porta-voz; (2) Avalia capacidade de interlocução do porta-voz para falar com a imprensa sem assessoramento.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "IN 83/2015", "Briefing Porta-Vozes".

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



01. Avaliar capacidade da GTRI de acompanhar o porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: A avaliação considera o local do acompanhamento (se é viável o deslocamento ou não do assessor da GTRI/ASCOM), qual o porta-voz, o assunto e a possível repercussão junto à imprensa.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A GTRI pode acompanhar o porta-voz?" seja "não, a GTRI não pode acompanhar", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar se o porta-voz pode falar com a imprensa sem assessoramento".

02. Avaliar se o porta-voz pode falar com a imprensa sem assessoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia capacidade de interlocução do porta-voz para falar com a imprensa sem assessoramento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: IN 83/2015.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O porta-voz pode falar com a imprensa sem assessoramento?" seja "sim, o porta-voz pode falar com a imprensa sem assessoramento", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar complexidade do evento, indicar informações do briefing e encaminhar para análise do ASCOM". Caso a resposta seja "não, o porta-voz não pode falar com a imprensa sem assessoramento", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar complexidade do evento, indicar informações do briefing e encaminhar para análise do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: A avaliação da complexidade deverá considerar o escopo do evento, qual o porta-voz presente, quais os possíveis veículos de imprensa que farão a cobertura, local e duração do evento, entre outros.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora briefing claro e conciso sobre o assunto de domínio do porta-voz.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Receber informações do briefing e avaliar forma de assessoramento".

04. Receber informações do briefing e avaliar forma de assessoramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O porta-voz será acompanhado?" seja "sim, o porta-voz será acompanhado", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar informações encaminhadas pelo GTRI e apontar necessidade de acompanhamento do ASCOM". Caso a resposta seja "não, o porta-voz não será acompanhado", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar informações encaminhadas pelo GTRI e complementar com orientações ao porta-voz".

05. Avaliar informações encaminhadas pelo GTRI e complementar com orientações ao porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Essa avaliação considera diversos aspectos, tais como: veículos que farão a cobertura do evento, porta-vozes presentes e repercussão dos temas na imprensa. Essa verificação também deverá considerar se o assessoramento deve ser feito pelo próprio ASCOM ou se poderá ser realizado pela equipe de assessores da GTRI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar e encaminhar briefing para porta-vozes".

06. Elaborar e encaminhar briefing para porta-vozes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Esse briefing deverá conter as informações elencadas pelo GTRI, bem como outras informações consideradas pertinentes pela Equipe GTRI/ASCOM/Assessores. No conteúdo poderão constar as demandas respondidas sobre o assunto, posicionamentos divulgados etc. O briefing deverá ser entregue impresso e/ou por e-mail (conforme necessidade) dentro dos padrões indicados no artefato.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Briefing Porta-Vozes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Avaliar informações encaminhadas pelo GTRI e apontar necessidade de acompanhamento do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Essa avaliação considera diversos aspectos, tais como: veículos que farão a cobertura do evento, porta-vozes presentes e repercussão dos temas na imprensa. Essa verificação também deverá considerar se o assessoramento deve ser feito pelo próprio ASCOM ou se poderá ser realizado pela equipe de assessores da GTRI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: IN 83/2015.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário o ASCOM acompanhar o evento?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "11. Elencar informações que deverão constar do briefing". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "08. Definir assessor responsável para acompanhar o porta-voz".

08. Definir assessor responsável para acompanhar o porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A definição do assessor responsável considera a possível participação de veículos de imprensa (e quais seriam), escopo do evento, participantes confirmados, local, duração, possível repercussão dos assuntos abordados junto à imprensa e possíveis impactos à imagem da ANAC, entre outros. Além disso, são considerados os fluxos de trabalho que já estão em execução dentro da gerência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar briefing para assessoramento dos assessores da GTRI".

09. Elaborar briefing para assessoramento dos assessores da GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Este briefing deverá conter as informações elencadas pelo GTRI, bem como outras informações consideradas pertinentes pela Equipe GTRI/ASCOM/Assessores. No conteúdo poderão constar as demandas respondidas sobre o assunto, posicionamentos divulgados etc. O briefing deverá ser entregue impresso e/ou por e-mail (conforme necessidade) dentro dos padrões indicados no artefato.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Analisar conteúdo do briefing e reencaminhar a equipe GTRI - Assessores".

10. Analisar conteúdo do briefing e reencaminhar a equipe GTRI - Assessores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

11. Elencar informações que deverão constar do briefing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: O GTRI deve elencar as principais informações que deverão constar do briefing. Essas informações são indicadas de acordo com o porta-voz, assunto do evento, cenário atual da imagem da ANAC junto à imprensa, repercussão anterior do assunto na mídia e possíveis questionamentos que poderão ser levantados pelos veículos de imprensa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Elaborar briefing para assessoramento do ASCOM".

12. Elaborar briefing para assessoramento do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Esse briefing deverá conter as informações elencadas pelo ASCOM, bem como outras informações consideradas pertinentes pela Equipe GTRI/ASCOM/Assessores. No conteúdo poderão constar as demandas respondidas sobre o assunto, posicionamentos divulgados etc. O briefing deverá ser entregue impresso e/ou por e-mail (conforme necessidade) dentro dos padrões indicados no artefato.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Analisar conteúdo do briefing produzido pela equipe GTRI – Assessores e encaminhar ao porta-voz".

13. Analisar conteúdo do briefing produzido pela equipe GTRI – Assessores e encaminhar ao porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Encaminhar por e-mail ou entregar o briefing impresso para o porta-voz. A entrega do briefing deverá ser feita com antecedência, para que seja possível retirar dúvidas e esclarecer demais informações necessárias.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos

Consiste na elaboração de textos de divulgação destinados à imprensa, para distribuição via e-mail e/ou publicação no portal da ANAC na internet.

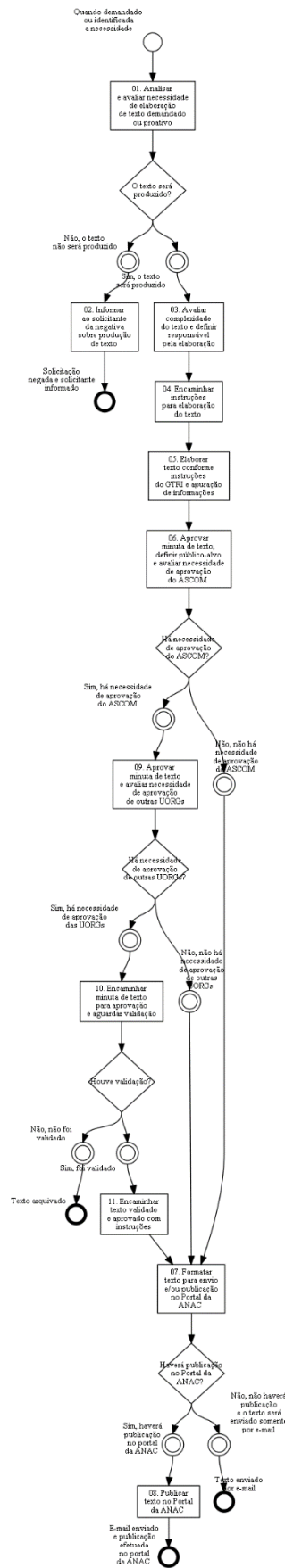
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) E-mail enviado e publicação efetuada no portal da ANAC.
- b) Texto arquivado.
- c) Texto enviado por e-mail.
- d) Solicitação negada e solicitante informado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

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



01. Analisar e avaliar necessidade de elaboração de texto demandado ou proativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/conteúdo.

DETALHAMENTO: Ao receber uma solicitação, a equipe da GTRI/ASCOM/Conteúdo deve analisar a pertinência e a relevância do conteúdo, bem como se é o momento oportuno para a divulgação das informações. Quando identificada a necessidade de publicação, deve-se observar os mesmos critérios. Em ambos os casos, deve-se obter a aprovação do GTRI, do ASCOM e/ou das unidades organizacionais envolvidas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O texto será produzido?" seja "sim, o texto será produzido", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar complexidade do texto e definir responsável pela elaboração". Caso a resposta seja "não, o texto não será produzido", deve-se seguir para a etapa "02. Informar ao solicitante da negativa sobre produção de texto".

02. Informar ao solicitante da negativa sobre produção de texto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/conteúdo.

DETALHAMENTO: A negativa deverá ser encaminhada de forma fundamentada, apontando os motivos pelos quais a publicação não será produzida. Para realizar essa análise, a equipe GTRI/ASCOM/Conteúdo utiliza critérios como: repercussão do assunto na mídia, agentes envolvidos, riscos e oportunidades para a imagem da ANAC perante seus públicos de interesse, entre outros.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar complexidade do texto e definir responsável pela elaboração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: A definição do responsável pela elaboração do texto considera alguns fatores, tais como: complexidade do tema e das informações que constarão do texto, público-alvo, quantidade de unidades organizacionais envolvidas na apuração e distribuição dos trabalhos da GTRI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar instruções para elaboração do texto".

04. Encaminhar instruções para elaboração do texto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: Instruções encaminhadas por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar texto conforme instruções do GTRI e apuração de informações".

05. Elaborar texto conforme instruções do GTRI e apuração de informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/conteúdo.

DETALHAMENTO: Se houver necessidade, outras UORGs poderão ser acionadas para complementação de informações.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aprovar minuta de texto, definir público-alvo e avaliar necessidade de aprovação do ASCOM".

06. Aprovar minuta de texto, definir público-alvo e avaliar necessidade de aprovação do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de aprovação do ASCOM?" seja "sim, há necessidade de aprovação do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar minuta de texto e avaliar necessidade de aprovação de outras UORGs". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de aprovação do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar texto para envio e/ou publicação no Portal da ANAC".

07. Formatar texto para envio e/ou publicação no Portal da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/conteúdo.

DETALHAMENTO: Se o texto for encaminhado ao mailing da imprensa, deverá ser enviado a partir da caixa de e-mail noticias.anac@anac.gov.br, com os destinatários em cópia oculta. A lista de destinatários está em <http://www2.anac.gov.br/ mailing/EntrarMailing.aspx>. Se o envio for para o público geral, deve-se clicar direto em "Mala Direta" e copiar e colar os destinatários no campo "cópia oculta (Cco)" do e-mail. Se o público for específico de um estado, deve-se primeiro selecionar a UF e então clicar em "Mala Direta" para realizar o mesmo procedimento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá publicação no Portal da ANAC?" seja "não, não haverá publicação e o texto será enviado somente por e-mail", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, haverá publicação no portal da ANAC", deve-se seguir para a etapa "08. Publicar texto no Portal da ANAC".

08. Publicar texto no Portal da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/conteúdo.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, deve-se seguir os procedimentos do processo de trabalho "Publicar e Atualizar Conteúdo em Páginas Eletrônicas".

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Aprovar minuta de texto e avaliar necessidade de aprovação de outras UORGs

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de aprovação de outras UORGs?" seja "sim, há necessidade de aprovação das UORGs", deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar minuta de texto para aprovação e aguardar validação". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de aprovação de outras UORGs", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar texto para envio e/ou publicação no Portal da ANAC".

10. Encaminhar minuta de texto para aprovação e aguardar validação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve validação?" seja "não, não foi validado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, foi validado", deve-se seguir para a etapa "11. Encaminhar texto validado e aprovado com instruções".

11. Encaminhar texto validado e aprovado com instruções

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Na validação, as UORGs e/ou O ASCOM poderão apontar necessidade de complemento. Nesse caso, a Equipe GTRI/ASCOM/Conteúdo deverá complementar as informações necessárias e reencaminhar ao GTRI para nova análise do texto. Após aprovar, o GTRI deverá reencaminhar ao ASCOM para aprovação final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Formatar texto para envio e/ou publicação no Portal da ANAC".

4.4 Atender Às Demandas da Imprensa

Trata dos procedimentos referentes ao atendimento às demandas da imprensa pela GTRI/ASCOM.

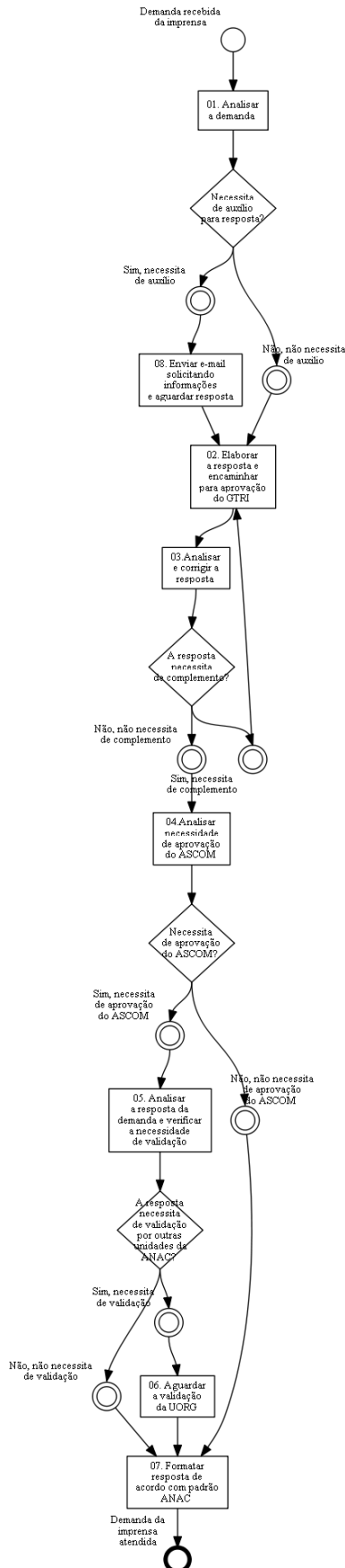
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida da imprensa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda da imprensa atendida".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora resposta às demandas da imprensa de forma eficaz, com clareza e objetividade.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "IN 83/2015", "Resposta Padrão de Envio à Imprensa".

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



01. Analisar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Efetuar distribuição das demandas entre os Assessores. Feito isso, verificar a necessidade de obter informações de outras áreas da Agência para auxiliar na elaboração da resposta ao jornalista. As solicitações poderão ser recebidas também por telefone. Neste caso, deve-se sempre solicitar o encaminhamento da demanda por e-mail para registro do atendimento. Entretanto, informações que não necessitem de aprovação superior para envio poderão ser atendidas por telefone.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de auxílio para resposta?" seja "não, não necessita de auxílio", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar a resposta e encaminhar para aprovação do GTRI". Caso a resposta seja "sim, necessita de auxílio", deve-se seguir para a etapa "08. Enviar e-mail solicitando informações e aguardar resposta".

02. Elaborar a resposta e encaminhar para aprovação do GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A resposta deverá considerar informações já utilizadas em outras demandas anteriores. Deve-se consultar também o sistema KDG no link <http://kgd.anac.gov.br/default.aspx>, caso o material solicitado conste no sistema.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta às demandas da imprensa de forma eficaz, com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar e corrigir a resposta".

03. Analisar e corrigir a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: O GTRI analisa a resposta e identifica a necessidade ou não de complementação de informações. Caso a resposta esteja completa, a demanda é reencaminhada ao Assessor responsável, que enviará a resposta ao jornalista. Caso a resposta não esteja completa, a demanda é reencaminhada para o Assessor para complementação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta necessita de complemento?" seja "sim, necessita de complemento", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar a resposta e encaminhar para aprovação do GTRI". Caso a resposta seja "não, não necessita de complemento", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar necessidade de aprovação do ASCOM".

04. Analisar necessidade de aprovação do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de aprovação do ASCOM?" seja "não, não necessita de aprovação do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC". Caso a resposta seja "sim, necessita de aprovação

do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar a resposta da demanda e verificar a necessidade de validação".

05. Analisar a resposta da demanda e verificar a necessidade de validação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A depender da complexidade da demanda, o ASCOM poderá acionar outros chefes de UORG ou a Diretoria para aprovação final do conteúdo da resposta à imprensa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: IN 83/2015.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta necessita de validação por outras unidades da ANAC?" seja "não, não necessita de validação", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC". Caso a resposta seja "sim, necessita de validação", deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar a validação da UORG".

06. Aguardar a validação da UORG

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A demanda é enviada para validação da UORG, e deverá ser respondida no prazo definido pelo solicitante (deadline).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC".

07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: As respostas deverão ser encaminhadas dentro do padrão de envio à imprensa, com cópia para a caixa de e-mail jornalismo@anac.gov.br.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Resposta Padrão de Envio à Imprensa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Enviar e-mail solicitando informações e aguardar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A solicitação de informações encaminhada para as UORGs deverá ser enviada por e-mail com descrição do prazo definido pelo solicitante (deadline).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar a resposta e encaminhar para aprovação do GTRI".

4.5 Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa

Trata-se de acompanhar eventos de interesse da ANAC ou do setor que tenham cobertura da imprensa, a fim de captar informações para subsidiar eventuais pronunciamentos.

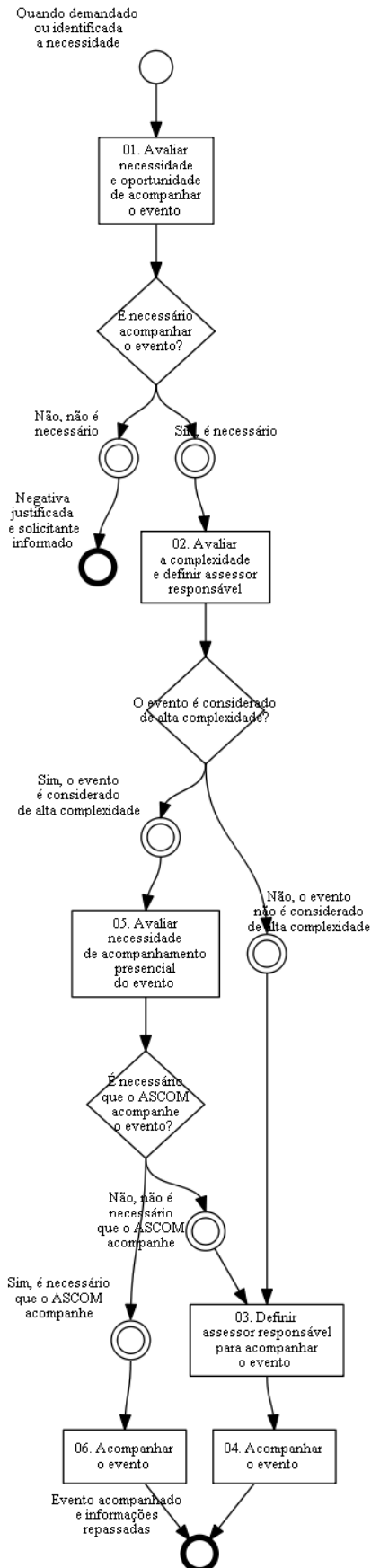
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando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

- a) Evento acompanhado e informações repassadas.
- b) Negativa justificada e solicitante informado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Presta, com atenção, assessoria de imprensa em eventos.

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



01. Avaliar necessidade e oportunidade de acompanhar o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: Os eventos em questão não necessariamente terão porta-vozes da ANAC; entretanto, sempre precisarão de acompanhamento de um assessor da GTRI, por conta de possível repercussão do assunto na mídia. A avaliação considera o local do evento (se é viável o deslocamento do assessor da GTRI/ASCOM ou não), a possível repercussão do assunto junto à imprensa e o impacto na imagem da ANAC perante a mídia.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário acompanhar o evento?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a complexidade e definir assessor responsável". Caso a resposta seja "não, não é necessário", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Avaliar a complexidade e definir assessor responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: A avaliação para identificar a complexidade deve considerar alguns aspectos, tais como: possível participação de veículos de imprensa (e quais seriam), escopo do evento, participantes confirmados, local, duração, possível repercussão dos assuntos abordados junto à imprensa e possíveis impactos à imagem da ANAC, entre outros.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O evento é considerado de alta complexidade?" seja "sim, o evento é considerado de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de acompanhamento presencial do evento". Caso a resposta seja "não, o evento não é considerado de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "03. Definir assessor responsável para acompanhar o evento".

03. Definir assessor responsável para acompanhar o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: A definição do assessor responsável considera a possível participação de veículos de imprensa (e quais seriam), escopo do evento, participantes confirmados, local, duração, possível repercussão dos assuntos abordados junto à imprensa e possíveis impactos à imagem da ANAC, entre outros. Além disso, são considerados os fluxos de trabalho que já estão em execução dentro da gerência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Acompanhar o evento".

04. Acompanhar o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: O assessor responsável deverá acompanhar o evento e identificar informações relevantes que possam ser de interesse da ASCOM. Como informações relevantes, entende-se: veículos presentes no eventos, questionamentos e/ou posicionamentos que citam a ANAC direta ou indiretamente, posicionamento de autoridades do setor aéreo, entre outros.

COMPETÊNCIAS:

- Presta, com atenção, assessoria de imprensa em eventos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Avaliar necessidade de acompanhamento presencial do evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: Essa avaliação considera diversos aspectos, tais como veículos que farão a cobertura do evento, porta-vozes presentes e repercussão dos temas na imprensa.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário que o ASCOM acompanhe o evento?" seja "sim, é necessário que o ASCOM acompanhe", deve-se seguir para a etapa "06. Acompanhar o evento". Caso a resposta seja "não, não é necessário que o ASCOM acompanhe", deve-se seguir para a etapa "03. Definir assessor responsável para acompanhar o evento".

06. Acompanhar o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: O assessor responsável deverá acompanhar o evento e identificar informações relevantes que possam ser de interesse da ASCOM. Como informações relevantes, entende-se: veículos presentes no eventos, questionamentos e/ou posicionamentos que citam a ANAC direta ou indiretamente, posicionamento de autoridades do setor aéreo, entre outros.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.6 Produzir Eventos Voltados para a Imprensa

Consiste na coordenação de eventos voltados para a imprensa, tais como entrevistas coletivas, workshops e apresentações.

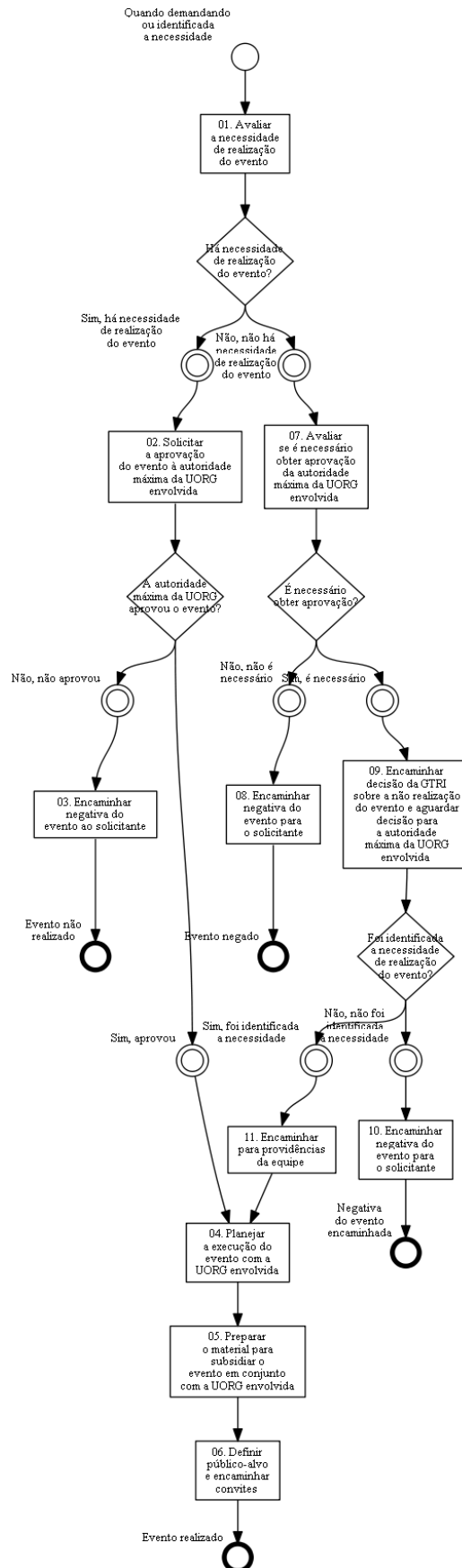
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandando ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Evento realizado.
- b) Negativa do evento encaminhada.
- c) Evento negado.
- d) Evento não realizado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Prepara, com eficácia comunicativa, materiais destinados a eventos da imprensa.

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



01. Avaliar a necessidade de realização do evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de realização do evento?" seja "sim, há necessidade de realização do evento", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a aprovação do evento à autoridade máxima da UORG envolvida". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de realização do evento", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar se é necessário obter aprovação da autoridade máxima da UORG envolvida".

02. Solicitar a aprovação do evento à autoridade máxima da UORG envolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A autoridade máxima da UORG aprovou o evento?" seja "sim, aprovou", deve-se seguir para a etapa "04. Planejar a execução do evento com a UORG envolvida". Caso a resposta seja "não, não aprovou", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar negativa do evento ao solicitante".

03. Encaminhar negativa do evento ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Planejar a execução do evento com a UORG envolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Preparar o material para subsidiar o evento em conjunto com a UORG envolvida".

05. Preparar o material para subsidiar o evento em conjunto com a UORG envolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: O material consiste em apresentações em power point, press releases, folders e cartazes, etc. Caso seja necessário produzir materiais gráficos, a GTPC/ASCOM deverá ser acionada.

COMPETÊNCIAS:

- Prepara, com eficácia comunicativa, materiais destinados a eventos da imprensa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Definir público-alvo e encaminhar convites".

06. Definir público-alvo e encaminhar convites

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: Os convites são encaminhados por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Avaliar se é necessário obter aprovação da autoridade máxima da UORG envolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário obter aprovação?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar decisão da GTRI sobre a não realização do evento e aguardar decisão para a autoridade máxima da UORG envolvida". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar negativa do evento para o solicitante".

08. Encaminhar negativa do evento para o solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Encaminhar decisão da GTRI sobre a não realização do evento e aguardar decisão para a autoridade máxima da UORG envolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi identificada a necessidade de realização do evento?" seja "sim, foi identificada a necessidade", deve-se seguir para a etapa "11. Encaminhar para providências da equipe". Caso a resposta seja "não, não foi identificada a necessidade", deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar negativa do evento para o solicitante".

10. Encaminhar negativa do evento para o solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

11. Encaminhar para providências da equipe

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/projetos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Planejar a execução do evento com a UORG envolvida".

4.7 Elaborar, Manter e Atualizar Mailing da Imprensa

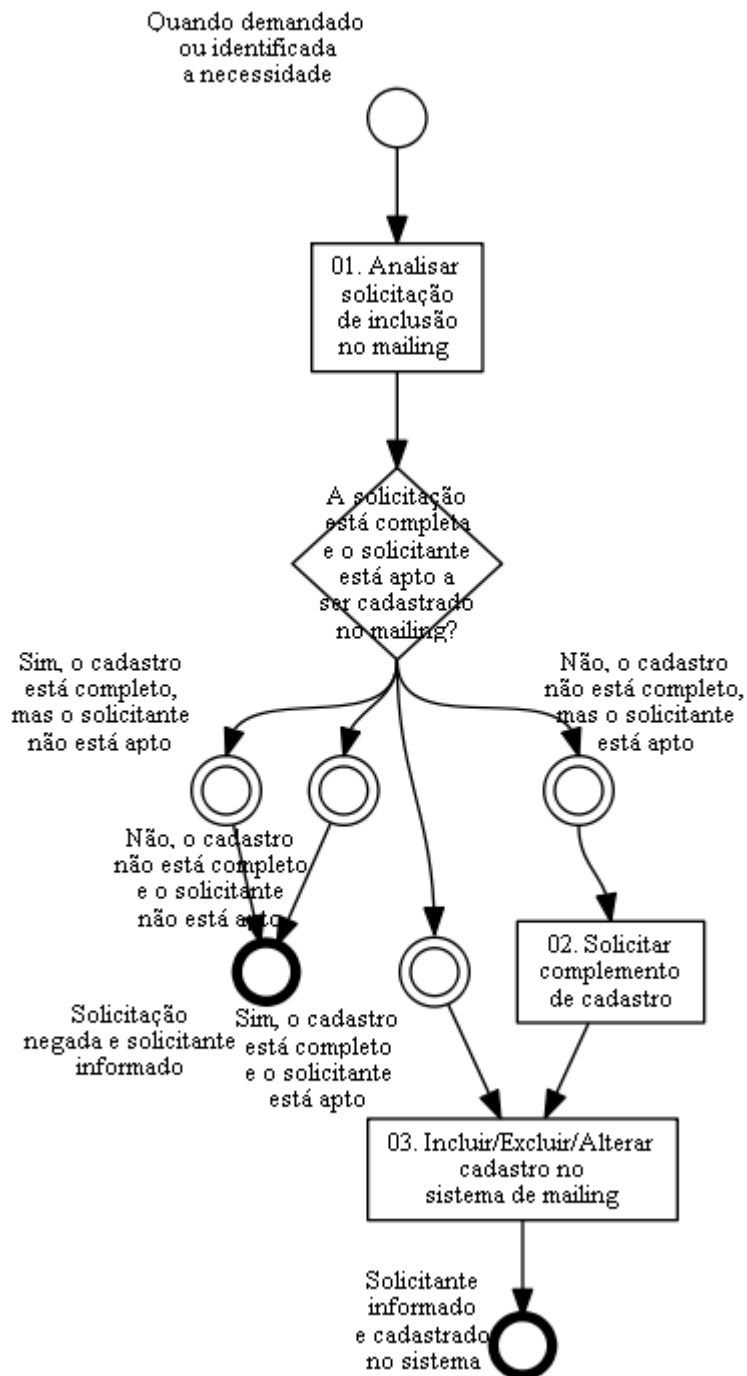
Refere-se à elaboração, manutenção e atualização da lista de contatos de jornalistas de veículos nacionais e estrangeiros, com os quais a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) da ANAC se relaciona.

O processo contém, ao todo, 3 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) Solicitante informado e cadastrado no sistema.
- b) Solicitação negada e solicitante informado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Clipping.

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



01. Analisar solicitação de inclusão no mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Na análise, é necessário identificar o solicitante (jornalista, assessor ou membro do setor de aviação civil). Se o solicitante estiver em uma dessas categorias, considera-se apto a receber as notícias encaminhadas ao mailing da imprensa. O cadastro deverá conter o nome, veículo/órgão, telefone, e-mail e cidade/estado de localização do remetente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solicitação está completa e o solicitante está apto a ser cadastrado no mailing?" seja "não, o cadastro não está completo, mas o solicitante está apto", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar complemento de cadastro". Caso a resposta seja "sim, o cadastro está completo e o solicitante está apto", deve-se seguir para a etapa "03. Incluir/Excluir/Alterar cadastro no sistema de mailing". Caso a resposta seja "sim, o cadastro está completo, mas o solicitante não está apto", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, o cadastro não está completo e o solicitante não está apto", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Solicitar complemento de cadastro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Encaminhar e-mail ao remetente solicitando as informações que faltam no cadastro encaminhado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Incluir/Excluir/Alterar cadastro no sistema de mailing".

03. Incluir/Excluir/Alterar cadastro no sistema de mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Para inclusão de cadastro, deve-se entrar no sistema: <http://www2.anac.gov.br/ mailing/EntrarMailing.aspx>. Para incluir, clicar em "novo contato", completar as informações e salvar. Para excluir, entre em pesquisar para localizar o nome do solicitante e clique em "excluir". Para alterar, entre em pesquisar para localizar o nome do solicitante, faça as alterações necessárias e clique em salvar.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

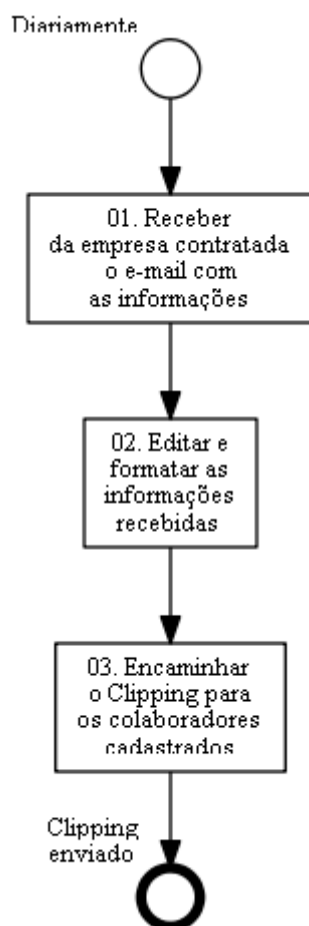
4.8 Elaborar e Encaminhar Clipping de Notícias da Imprensa

Refere-se à elaboração e ao encaminhamento do Clipping de Notícias, elaborado com base no monitoramento realizado por Empresa Terceirizada de Clipping. O Clipping é enviado diariamente pela GTRI/ASCOM, em duas edições: a primeira às 9h, e a segunda às 16h30.

O processo contém, ao todo, 3 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Clipping enviado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Clipping.

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



01. Receber da empresa contratada o e-mail com as informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O e-mail contém as notícias relacionados ao setor aéreo e de interesse da ANAC publicadas pelos veículos de imprensa, bem como a classificação da matéria (neutro, positivo, negativo). Além disso, é encaminhado um arquivo anexo à mensagem com as matérias publicadas nos principais jornais impressos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Editar e formatar as informações recebidas".

02. Editar e formatar as informações recebidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: As informações devem ser primeiramente editadas no intuito de excluir informações que não são de interesse da ANAC. Em seguida, as informações deverão ser formatadas no Outlook, de acordo com o formato padrão.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar o Clipping para os colaboradores cadastrados".

03. Encaminhar o Clipping para os colaboradores cadastrados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O clipping deverá ser encaminhado diariamente aos colaboradores cadastrados, em duas edições: às 9h e às 16h30. O cadastramento dos colaboradores deverá ser feito de acordo com o processo de trabalho intitulado " Elaborar, manter e atualizar mailing do clipping de notícias". A lista de mailing para envio do e-mail pode ser encontrada na pasta: \\svcf1001\anac\Imprensa\GTRI\CLIPPING. O remetente da mensagem deverá ser o e-mail noticias.anac@anac.gov.br. Ressalte-se que os destinatários deverão ser alocados no campo "cópia oculta" (Cco).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

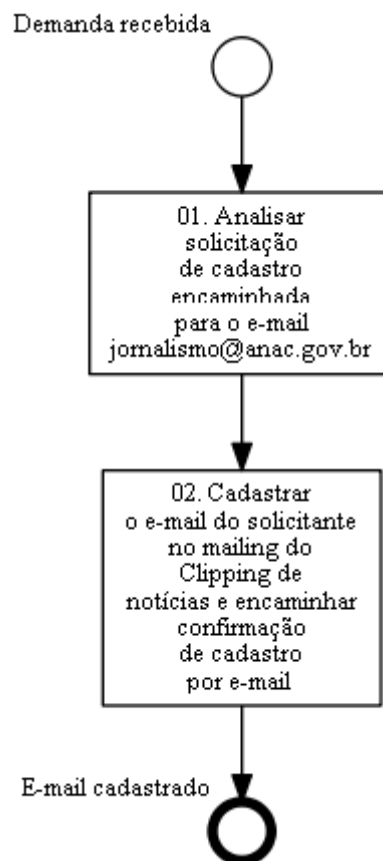
4.9 Elaborar, Manter e Atualizar Mailing do Clipping de Notícias

Consiste na elaboração, manutenção e atualização da lista de e-mails cadastrados para o recebimento do Clipping de Notícias.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida", 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: "E-mail cadastrado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Clipping.

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



01. Analisar solicitação de cadastro encaminhada para o e-mail jornalismo@anac.gov.br

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Via de regra, somente colaboradores da ANAC podem solicitar o cadastro. Solicitações externas deverão ser previamente analisadas pela GTRI/ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Cadastrar o e-mail do solicitante no mailing do Clipping de notícias e encaminhar confirmação de cadastro por e-mail".

02. Cadastrar o e-mail do solicitante no mailing do Clipping de notícias e encaminhar confirmação de cadastro por e-mail

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O e-mail deverá ser salvo na lista de mailing disponível no endereço \\svcdf1001\anac\imprensa\gtri\clipping. Nome do arquivo: mailing clipping.xlsx.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.10 Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria

Trata-se da elaboração e do envio à Diretoria, por e-mail, de resumo diário com as principais notícias publicadas pela imprensa.

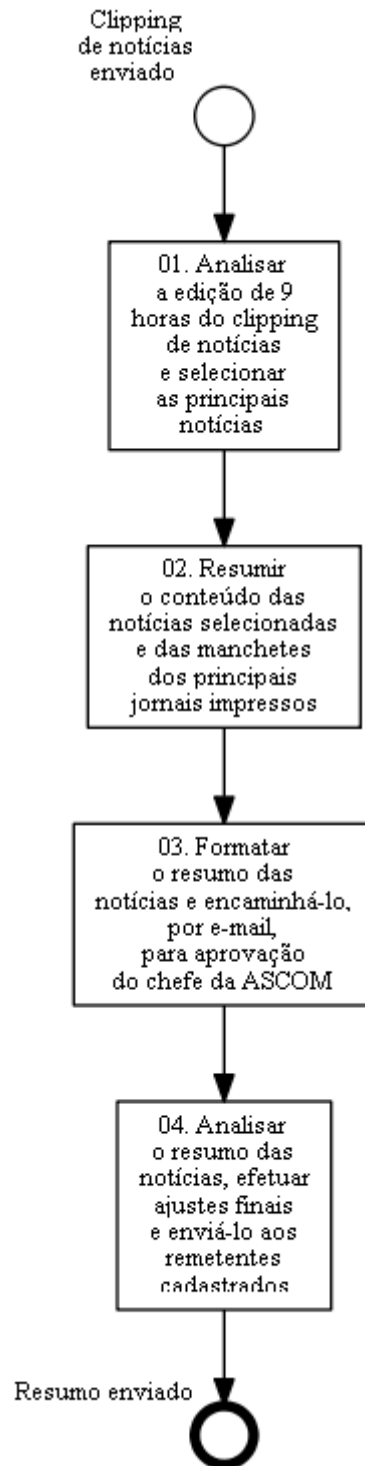
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Clipping de notícias enviado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resumo enviado".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Produz, com clareza, resumo das principais notícias do dia para envio à Diretoria.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de Resumo de Conteúdo de Notícias".

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



01. Analisar a edição de 9 horas do clipping de notícias e selecionar as principais notícias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Deverão ser selecionadas as notícias mais relevantes para as atribuições da Agência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Resumir o conteúdo das notícias selecionadas e das manchetes dos principais jornais impressos".

02. Resumir o conteúdo das notícias selecionadas e das manchetes dos principais jornais impressos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Resumir o conteúdo das notícias selecionadas e das manchetes dos principais jornais impressos. Deve-se adotar a seguinte sequência: - Resumo das manchetes dos principais jornais impressos; - Resumo das principais notícias do setor ou que tenham relação às atribuições da Agência. É importante observar o Modelo de Resumo de Conteúdo de Notícias.

COMPETÊNCIAS:

- Produz, com clareza, resumo das principais notícias do dia para envio à Diretoria.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Resumo de Conteúdo de Notícias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Formatar o resumo das notícias e encaminhá-lo, por e-mail, para aprovação do chefe da ASCOM".

03. Formatar o resumo das notícias e encaminhá-lo, por e-mail, para aprovação do chefe da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: A formatação deverá seguir formato-padrão no Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar o resumo das notícias, efetuar ajustes finais e enviá-lo aos remetentes cadastrados".

04. Analisar o resumo das notícias, efetuar ajustes finais e enviá-lo aos remetentes cadastrados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.11 Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa

É o monitoramento de demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI) relacionadas à Imprensa.

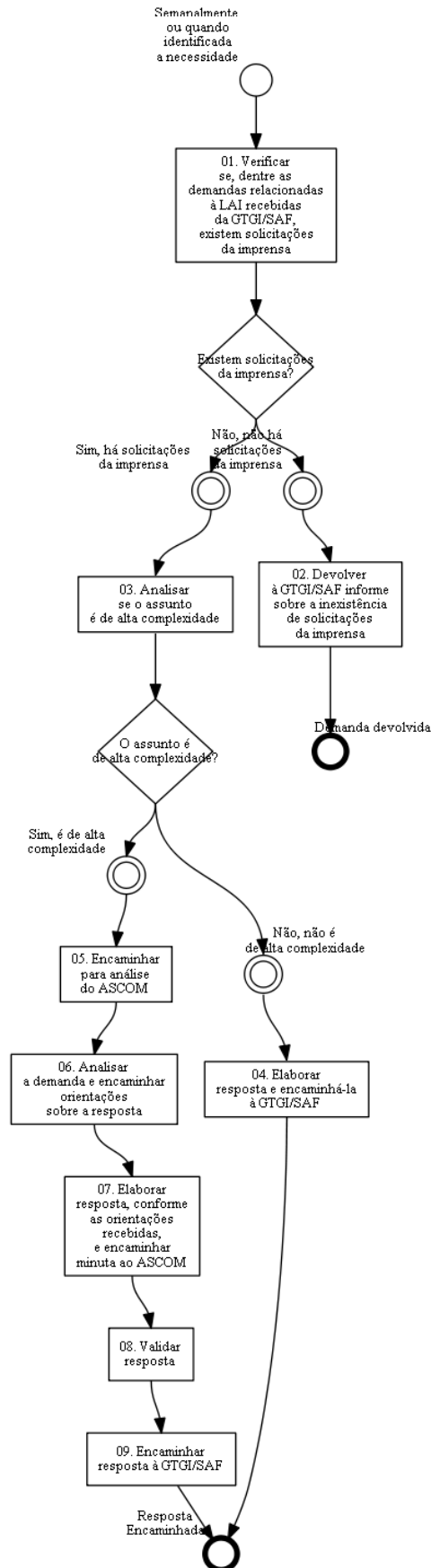
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente ou quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Resposta Encaminhada.
- b) Demanda devolvida.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública; (2) Analisa, de forma criteriosa, se demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação impacta negativa ou positivamente na imagem institucional da Agência.

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



01. Verificar se, dentre as demandas relacionadas à LAI recebidas da GTGI/SAF, existem solicitações da imprensa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem solicitações da imprensa?" seja "sim, há solicitações da imprensa", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar se o assunto é de alta complexidade". Caso a resposta seja "não, não há solicitações da imprensa", deve-se seguir para a etapa "02. Devolver à GTGI/SAF informe sobre a inexistência de solicitações da imprensa".

02. Devolver à GTGI/SAF informe sobre a inexistência de solicitações da imprensa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A informação deverá ser encaminhada por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Analisar se o assunto é de alta complexidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Assuntos de alta complexidade são aqueles que podem impactar diretamente na imagem institucional da ANAC.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, de forma criteriosa, se demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação impacta negativa ou positivamente na imagem institucional da Agência.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O assunto é de alta complexidade?" seja "sim, é de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar para análise do ASCOM". Caso a resposta seja "não, não é de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta e encaminhá-la à GTGI/SAF".

04. Elaborar resposta e encaminhá-la à GTGI/SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A resposta é encaminhada por e-mail e tem como base informações de respostas já encaminhadas à imprensa e do portal da Agência.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Encaminhar para análise do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Analisar a demanda e encaminhar orientações sobre a resposta".

06. Analisar a demanda e encaminhar orientações sobre a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar resposta, conforme as orientações recebidas, e encaminhar minuta ao ASCOM".

07. Elaborar resposta, conforme as orientações recebidas, e encaminhar minuta ao ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Validar resposta".

08. Validar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar resposta à GTGI/SAF".

09. Encaminhar resposta à GTGI/SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Resposta encaminhada por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.12 Elaborar Apresentação Gerencial

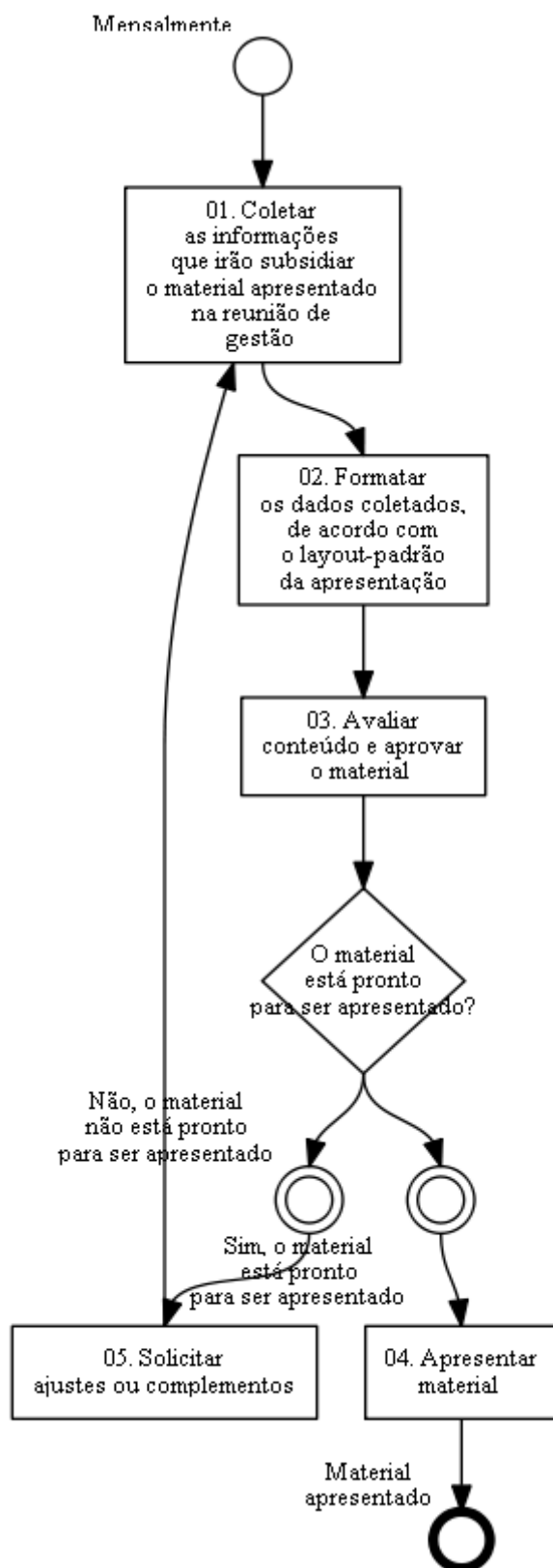
Consiste na elaboração dos dados gerenciais da GTRI/ASCOM, tais como estatísticas mensais de atendimentos à imprensa, números sobre áreas mais demandas, quantidade de textos publicados pela gerência, etc.

O processo contém, ao todo, 5 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Material apresentado".

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

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

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



01. Coletar as informações que irão subsidiar o material apresentado na reunião de gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: As informações que darão origem aos gráficos do relatório são coletadas do sistema de registro de demandas da GTRI/ASCOM. Além disso, são coletadas as informações publicadas no portal da Agência (Press Releases), as principais notícias do mês veiculadas pela imprensa, publicações do Facebook da ANAC, informações do relatório de mídia produzido pela empresa de clipping contratada e aquelas oriundas de um arquivo próprio da GTRI, no qual são registradas as atividades da Gerência. Em seguida, os relatórios são elaborados em Excel.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Formatar os dados coletados, de acordo com o layout-padrão da apresentação".

02. Formatar os dados coletados, de acordo com o layout-padrão da apresentação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Todos os dados são formatados em Power Point.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Apresentação para Reunião de Gestão - GTRI/ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar conteúdo e aprovar o material".

03. Avaliar conteúdo e aprovar o material

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material está pronto para ser apresentado?" seja "não, o material não está pronto para ser apresentado", deve-se seguir para a etapa "05. Solicitar ajustes ou complementos". Caso a resposta seja "sim, o material está pronto para ser apresentado", deve-se seguir para a etapa "04. Apresentar material".

04. Apresentar material

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A apresentação é realizada mensalmente durante a Reunião de Gestão.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Solicitar ajustes ou complementos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Coletar as informações que irão subsidiar o material apresentado na reunião de gestão".

4.13 Gerenciar Contratos Relacionados à Competência da GTRI

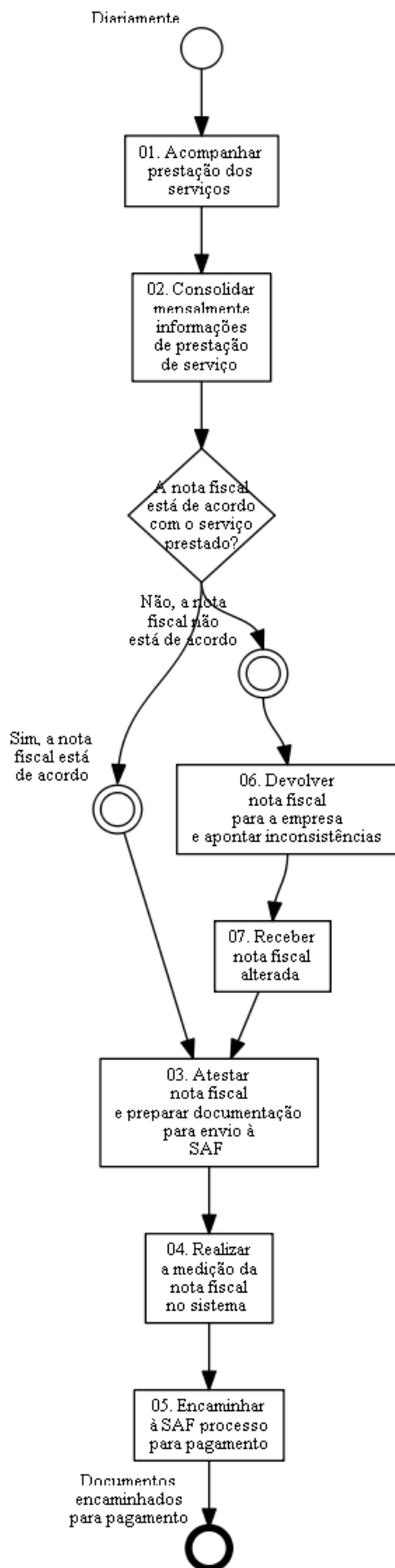
Trata-se das atividades de gerenciamento de contratos relacionados à competência da GTRI/ASCOM.

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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Documentos encaminhados para pagamento".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Fiscalização de Contratos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Prepara, corretamente, documentação acerca de serviços relacionados à competência da GTRI para envio à SAF; (2) Acompanha diariamente prestação de serviços relacionados à competência da GTRI; (3) Consolida mensalmente informações sobre a prestação de serviços relacionados à competência da GTRI; (4) Realiza medição de nota fiscal dos serviços relacionados à competência da GTRI por meio do Serpro.

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



01. Acompanhar prestação dos serviços

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: Esse acompanhamento é feito diariamente pelo fiscal do contrato, com auxílio da equipe GTRI/ASCOM/Clipping. Dentre os principais contratos da GTRI/ASCOM, estão: fornecimento de jornais e revistas (verificar entrega diariamente, observando se todos os jornais e revistas foram entregues na quantidade e no horário previstos em contrato); Clipping de notícias (verificar diariamente se os boletins de clipping chegaram na forma e no horário estabelecidos em contrato); AE Broadcast (verificar diariamente se o serviço está disponível para acesso e consulta de matérias); Mídia Impressa (verificar diariamente se o material foi entregue aos destinatários: diretores e O ASCOM).

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha diariamente prestação de serviços relacionados à competência da GTRI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar mensalmente informações de prestação de serviço".

02. Consolidar mensalmente informações de prestação de serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: Mensalmente o fiscal do contrato reúne informações que foram acompanhadas ao longo do mês para atestar se o serviço foi prestado conforme estabelecido no contrato ou não. (Ex.: se os jornais e revistas foram entregues no prazo e dentro da quantidade estabelecida, se a mídia impressa foi entregue aos destinatários, se o serviço AE Broadcast está ativo e pode ser acessado, entre outros). A consolidação das informações poderá dar-se por meio de recebimento de planilha da empresa anteriormente ao envio da nota fiscal (jornais e revistas) ou no momento de baixar a nota fiscal para pagamento (AE Broadcast), ou, ainda, por meio de recebimento da nota fiscal da empresa (Mídia Impressa e fornecimento de clipping). Essas informações deverão subsidiar o fiscal do contrato no acompanhamento da prestação dos serviços, para pagamento da nota fiscal e/ou envio de relatório, no intuito de subsidiar possível autuação em caso de descumprimento contratual.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida mensalmente informações sobre a prestação de serviços relacionados à competência da GTRI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A nota fiscal está de acordo com o serviço prestado?" seja "não, a nota fiscal não está de acordo", deve-se seguir para a etapa "06. Devolver nota fiscal para a empresa e apontar inconsistências". Caso a resposta seja "sim, a nota fiscal está de acordo", deve-se seguir para a etapa "03. Atestar nota fiscal e preparar documentação para envio à SAF".

03. Atestar nota fiscal e preparar documentação para envio à SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.
DETALHAMENTO: A documentação deverá constar de: nota fiscal atestada pelo fiscal do contrato, formulário de acompanhamento de execução (Anexo 7 do Manual de Fiscalização de Contratos) e declaração do Simples Nacional (caso a empresa seja optante). Atestar a nota fiscal consiste em uma assinatura do fiscal do contrato na nota fiscal encaminhada pela empresa para sinalizar a concordância do fiscal com o valor apontado pela empresa sobre a prestação do serviço naquele mês.
COMPETÊNCIAS: - Prepara, corretamente, documentação acerca de serviços relacionados à competência da GTRI para envio à SAF.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar a medição da nota fiscal no sistema".

04. Realizar a medição da nota fiscal no sistema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.
DETALHAMENTO: A medição da nota fiscal deverá ser feita no Serpro por meio do endereço https://acesso.serpro.gov.br/ . Clicar no botão superior direito "Acesso ao HOD". Ao entrar, deve-se logar com o CPF do fiscal do contrato e a senha definida pela SAF.
COMPETÊNCIAS: - Realiza medição de nota fiscal dos serviços relacionados à competência da GTRI por meio do Serpro.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar à SAF processo para pagamento".

05. Encaminhar à SAF processo para pagamento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Devolver nota fiscal para a empresa e apontar inconsistências
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.
DETALHAMENTO: O contato do fiscal com a empresa deve ser feito por e-mail (para documentar o que foi repassado). A devolução da nota poderá ser feita por e-mail e deverá ser justificada e acompanhada com a negativa do fiscal sobre o valor faturado pela empresa.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Receber nota fiscal alterada".

07. Receber nota fiscal alterada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/fiscalização de Contratos.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.



MPR/ASCOM-003-R00

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Atestar nota fiscal e preparar documentação para envio à SAF".

4.14 Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook

Gerenciar Conteúdo Publicado na Página da ANAC no Facebook

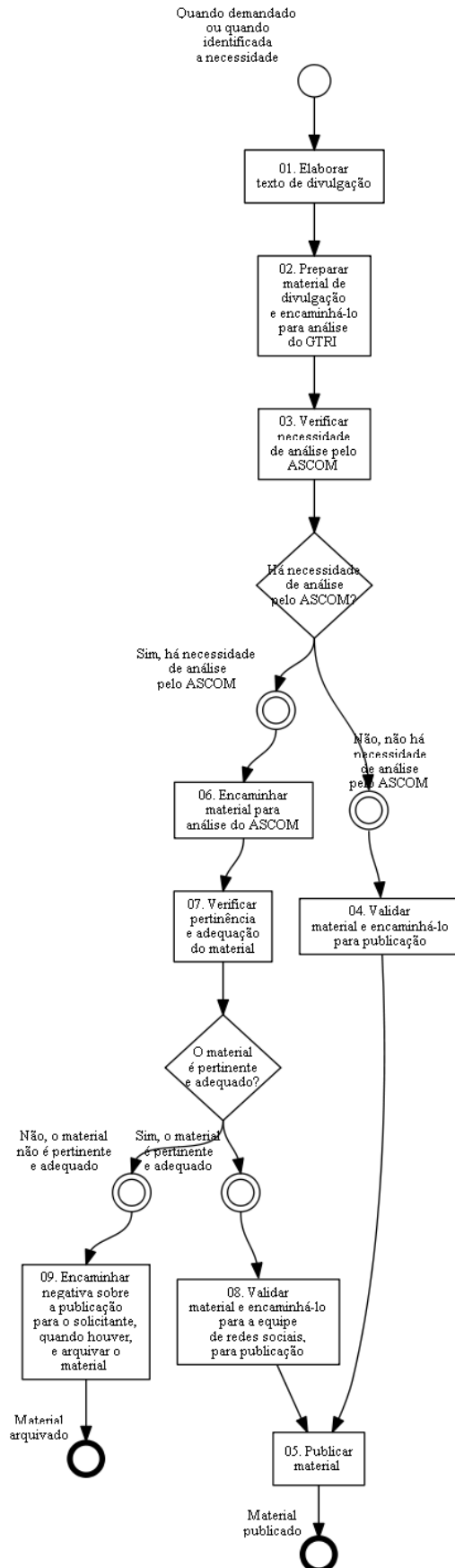
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Material arquivado.
- b) Material publicado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTRI/ASCOM/Redes Sociais, O ASCOM, O GTRI/ASCOM.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Verifica pertinência e adequação de publicação em redes sociais, de acordo com a Instrução Normativa nº 83/2015, e sua capacidade de impactar negativa ou positivamente a imagem da ANAC; (2) Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo.

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



01. Elaborar texto de divulgação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: O primeiro passo desta atividade consiste na identificação do assunto a ser publicado. Em seguida, a equipe realiza pesquisas de informação, no intuito de preparar o material.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Preparar material de divulgação e encaminhá-lo para análise do GTRI".

02. Preparar material de divulgação e encaminhá-lo para análise do GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: Quando necessário, solicita-se à GTPC/ASCOM a elaboração de arte específica para a divulgação (neste caso, proceder-se-á ao processo de trabalho "realizar programação visual").

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Verificar necessidade de análise pelo ASCOM".

03. Verificar necessidade de análise pelo ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: Somente serão encaminhados para análise do ASCOM assuntos considerados de alta complexidade, ou seja, aqueles que poderão afetar a imagem institucional da Agência.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de análise pelo ASCOM?" seja "sim, há necessidade de análise pelo ASCOM", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar material para análise do ASCOM". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de análise pelo ASCOM", deve-se seguir para a etapa "04. Validar material e encaminhá-lo para publicação".

04. Validar material e encaminhá-lo para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Publicar material".

05. Publicar material

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/redes Sociais.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Encaminhar material para análise do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTRI/ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar pertinência e adequação do material".

07. Verificar pertinência e adequação do material

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A verificação de pertinência e adequação levará em conta a Instrução Normativa nº 83/2015 e análise sobre de que forma o conteúdo impactará a imagem institucional da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica pertinência e adequação de publicação em redes sociais, de acordo com a Instrução Normativa nº 83/2015, e sua capacidade de impactar negativa ou positivamente a imagem da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material é pertinente e adequado?" seja "não, o material não é pertinente e adequado", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar negativa sobre a publicação para o solicitante, quando houver, e arquivar o material". Caso a resposta seja "sim, o material é pertinente e adequado", deve-se seguir para a etapa "08. Validar material e encaminhá-lo para a equipe de redes sociais, para publicação".

08. Validar material e encaminhá-lo para a equipe de redes sociais, para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Publicar material".

09. Encaminhar negativa sobre a publicação para o solicitante, quando houver, e arquivar o material

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O ASCOM.

DETALHAMENTO: A negativa consiste em parecer fundamentado, norteado pelo conteúdo da Instrução Normativa nº 83/2015, e deverá ser encaminhado por e-mail ao solicitante, se houver.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

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.