



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-013-R00

PUBLICAÇÃO E COMUNICAÇÃO DIGITAL NA STI

12/2016



MPR/STI-013-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	30/12/2016	STI	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
 - 4.1) Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI, pág. 11.
 - 4.2) Acompanhar e Tratar a Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI, pág. 16.
 - 4.3) Realizar Publicação de Notícias da STI, pág. 19.
- 5) Disposições Finais, pág. 23.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Assessoramento

- a) Acompanhar e Tratar a Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI
- b) Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Gerentes da STI

- 1) Acompanhar e Tratar a Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI
- 2) Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI

b) O GTAS/STI

- 1) Realizar Publicação de Notícias da STI

c) STI - Superintendente

- 1) Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Manual de Procedimentos intitulado "Publicidade e Comunicação Digital" contempla a descrição de todas as etapas relacionadas às atividades de publicação de notícias e de pesquisa de satisfação no âmbito da STI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI.
- b) Acompanhar e Tratar a Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI.
- c) Realizar Publicação de Notícias da STI.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS(STI)	A Gerência Técnica de Assessoramento é responsável, no âmbito da STI, por coordenar a participação de servidores e a utilização de recursos destinados à contratação e participação em eventos de capacitação, atuar como Área Local de Gestão de Processos (ALGP), coordenar a elaboração de respostas às demandas de informações recebidas, coordenar a elaboração e acompanhar o cumprimento das metas intermediárias, acompanhar e

	coordenar a Gestão Documental, elaborar o planejamento e acompanhar a execução o orçamento de TI, responder como ponto focal ou representante de capacitação, da ouvidoria dentre outras, acompanhamento dos contratos da STI.
--	--

Grupo Organizacional	Descrição
Gerentes da STI	Os gerentes da STI são os responsáveis pelas gerências GTPP, GTAS, GESI e GEIT
O GTAS/STI	O Gerente Técnico de Assessoramento da STI.
STI - Superintendente	Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
GTAS/STI	Gerência Técnica de Assessoramento - Superintendência de Tecnologia da Informação
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

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
Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI - 2016	Formulário utilizado para a pesquisa de satisfação com os serviços de TI no ano de 2016.

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
Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo.	GTAS(STI)
Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor.	GTAS(STI)
Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.	O GTAS/STI

Redige textos normativos relacionados à gestão de pessoas, de acordo com os preceitos de técnica legislativa.	GTAS(STI)
---	-----------

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	http://sti.anac.gov.br/default.aspx

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 pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

4.1 Elaborar Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI

Desenvolvimento do formulário de pesquisa, com vistas a medir o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços de TI.

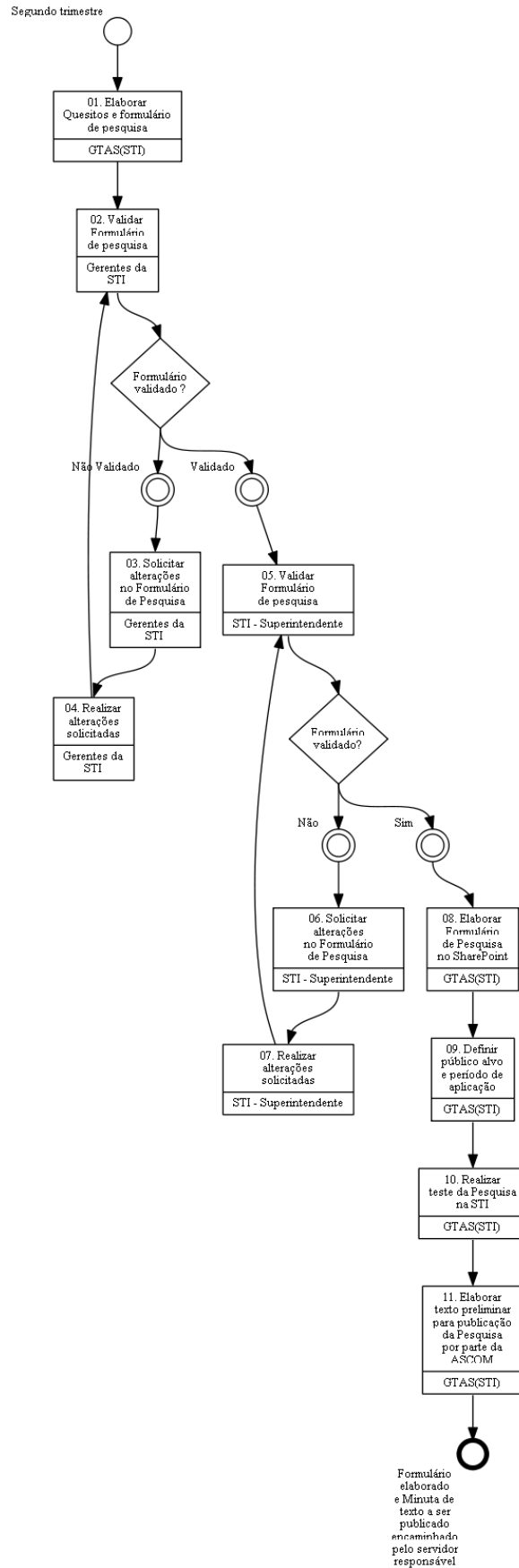
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Segundo trimestre", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Formulário elaborado e Minuta de texto a ser publicado encaminhado pelo servidor responsável".

A área envolvida na execução deste processo é a GTAS(STI). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes da STI, STI - Superintendente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo; (2) Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI - 2016".

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



01. Elaborar Quesitos e formulário de pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Baseado na pesquisa anterior, analisar os quesitos e os resultados para verificar se mantém os mesmos itens. Análise de pesquisas externas de TI para aprimoramento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI - 2016.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar Formulário de pesquisa".

02. Validar Formulário de pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Verificar se os quesitos levantados abrangem todos os pontos necessários para a pesquisa e se não há erros.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Formulário validado ?" seja "validado", deve-se seguir para a etapa "05. Validar Formulário de pesquisa". Caso a resposta seja "não Validado", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar alterações no Formulário de Pesquisa".

03. Solicitar alterações no Formulário de Pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Diante do feedback das gerências, solicitar a adequação do questionário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar alterações solicitadas".

04. Realizar alterações solicitadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Atualizar o questionário de acordo com o que foi solicitado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar Formulário de pesquisa".

05. Validar Formulário de pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Validação dos quesitos pelo superintendente da STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Formulário validado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar Formulário de Pesquisa no SharePoint". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar alterações no Formulário de Pesquisa".

06. Solicitar alterações no Formulário de Pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Diante do feedback do superintendente, solicitar a adequação do questionário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar alterações solicitadas".

07. Realizar alterações solicitadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Atualizar o questionário de acordo com o que foi solicitado pelo superintendente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Validar Formulário de pesquisa".

08. Elaborar Formulário de Pesquisa no SharePoint

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Utilizando o Formulário validado pelos gerentes e pelo superintendente, utilizar as ferramentas necessárias para incluir o formulário ao SharePoint, de maneira que a pesquisa fique de forma agradável visualmente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Definir público alvo e período de aplicação".

09. Definir público alvo e período de aplicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Definir se a pesquisa atingirá todos os colaboradores da Anac ou apenas um grupo específico. Além disso definir a melhor data e quantidade de dias que a pesquisa ficará disponível para o público alvo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Realizar teste da Pesquisa na STI".

10. Realizar teste da Pesquisa na STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Publicar a pesquisa e passar por email o link para todos os colaboradores da STI. E alguns colaboradores de outras áreas também recebem o email com a explicação que se trata de um teste da pesquisa. Caso haja algum erro, tomar as medidas necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar texto preliminar para publicação da Pesquisa por parte da ASCOM".

11. Elaborar texto preliminar para publicação da Pesquisa por parte da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Redigir um texto explicativo sobre a importância da pesquisa e da participação de todos, incentivando-os a contribuir para melhoria dos serviços de TI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora texto informativo para publicação em redes sociais de acordo com as técnicas jornalísticas, levando em consideração as particularidades do público-alvo.
- Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-013-R00

4.2 Acompanhar e Tratar a Pesquisa de Satisfação com os Serviços de TI

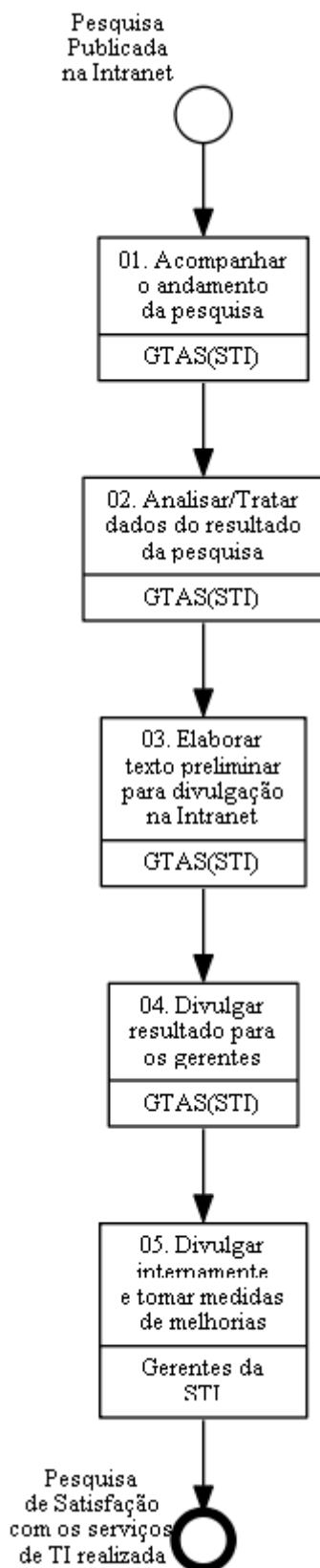
Monitoramento do processo de pesquisa de satisfação com os serviços de TI , divulgação dos resultados e definição de novas linhas de atuação visando a melhoria dos serviços.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Pesquisa Publicada na Intranet", 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: "Pesquisa de Satisfação com os serviços de TI realizada".

A área envolvida na execução deste processo é a GTAS(STI). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: Gerentes da STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Redige textos normativos relacionados à gestão de pessoas, de acordo com os preceitos de técnica legislativa.

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



01. Acompanhar o andamento da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Monitorar o andamento da pesquisa, tratar possíveis problemas e identificar a não participação de algum setor, entrando em contato com os responsáveis para incentivar a participação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar/Tratar dados do resultado da pesquisa".

02. Analisar/Tratar dados do resultado da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Fazer o levantamento dos resultados, pontuando e analisando os mesmos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar texto preliminar para divulgação na Intranet".

03. Elaborar texto preliminar para divulgação na Intranet

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Redigir texto, de forma positiva, com planilha ou gráficos dos resultados para divulgação.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos normativos relacionados à gestão de pessoas, de acordo com os preceitos de técnica legislativa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Divulgar resultado para os gerentes".

04. Divulgar resultado para os gerentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(STI).

DETALHAMENTO: Fazer apresentação para os gerentes da STI sobre os resultados da pesquisa, com ênfase na análise dos dados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Divulgar internamente e tomar medidas de melhorias".

05. Divulgar internamente e tomar medidas de melhorias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Realizar reunião com todos os colaboradores da STI para demonstrar os resultados e discutir medidas de melhorias necessárias.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Realizar Publicação de Notícias da STI

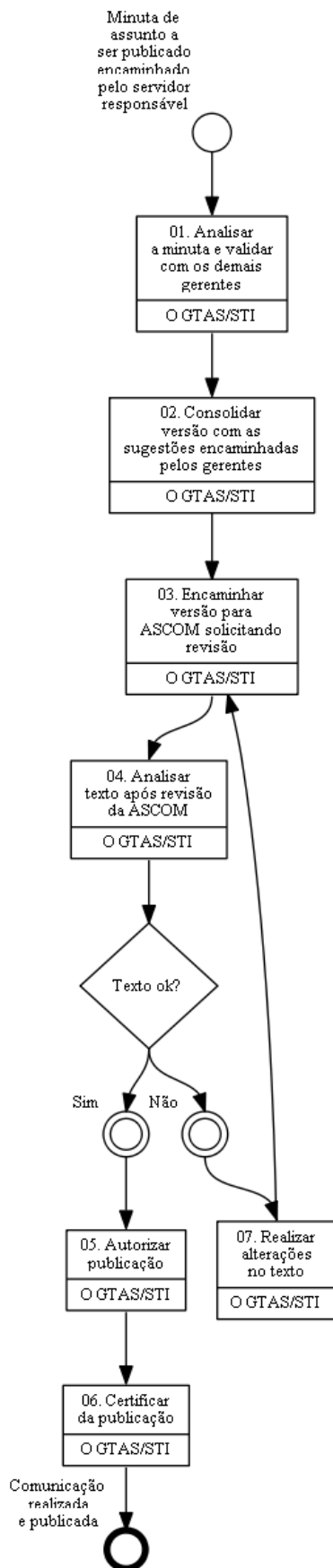
Realizar Publicação de Notícias da STI

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Minuta de assunto a ser publicado encaminhado pelo servidor responsável", 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: "Comunicação realizada e publicada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTAS/STI.

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



01. Analisar a minuta e validar com os demais gerentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.

DETALHAMENTO: Após recebido por email a demanda, analisar o texto, verificar se falta alguma informação, caso falte informação, solicitar ao servidor responsável. Elaborar o texto de forma positiva e validar com os gerentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar versão com as sugestões encaminhadas pelos gerentes".

02. Consolidar versão com as sugestões encaminhadas pelos gerentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.

DETALHAMENTO: Pegar todas as sugestões e compor um único texto para encaminhar à ASCOM

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar versão para ASCOM solicitando revisão".

03. Encaminhar versão para ASCOM solicitando revisão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.

DETALHAMENTO: Enviar por email "comunica" da ASCOM a mensagem solicitando revisão e publicação na INTRANET e por email (comunica@anac.gov.br), se necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar texto após revisão da ASCOM".

04. Analisar texto após revisão da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.

DETALHAMENTO: Analisar texto recebido pela ASCOM verificando se não houve comprometimento da mensagem com a nova forma

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Texto ok?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Realizar alterações no texto". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Autorizar publicação".

05. Autorizar publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Certificar da publicação".

06. Certificar da publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.
DETALHAMENTO: Entrar na INTRANET e verificar se a mensagem está postada
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Realizar alterações no texto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTAS/STI.
DETALHAMENTO: Caso não esteja Ok, realizar as alterações para que a mensagem reflita exatamente com seu objetivo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar versão para ASCOM solicitando revisão".

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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