



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SGP-013-R00**

---

**GESTÃO DO CONHECIMENTO NA ANAC**

---

03/2017



MPR/SGP-013-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	29/03/2017	SGP	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. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Expressão, pág. 8.
  - 2.2) Sigla, pág. 8.
  - 2.3) Tradução, 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. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Elaborar Projetos de Gestão do Conhecimento, pág. 12.
  - 5.2) Fomentar a Divulgação de Ações de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação, pág. 15.
  - 5.3) Realizar Ações de Disseminação do Conhecimento, pág. 17.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência Técnica de Capacitação**

- a) Realizar Ações de Disseminação do Conhecimento

#### **2) Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento**

- a) Elaborar Projetos de Gestão do Conhecimento
- b) Fomentar a Divulgação de Ações de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação
- c) Realizar Ações de Disseminação do Conhecimento

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

De responsabilidade da Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento (GTGC), da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas (GDPE/SGP), este Manual de Procedimento (MPR) contém detalhes sobre as atividades de Gestão do Conhecimento na ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar Projetos de Gestão do Conhecimento.
- b) Fomentar a Divulgação de Ações de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação.
- c) Realizar Ações de Disseminação do Conhecimento.

### 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 Capacitação - GTCA(SGP)	Gerência responsável pela gestão da capacitação da ANAC.
Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento - GTGC(SGP)	Gerência responsável pela gestão do conhecimento da ANAC.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas 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



MPR/SGP-013-R00

seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

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

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Gestão do Conhecimento	Processo para criação, captura, armazenamento, proteção, disseminação e uso do conhecimento importante para a organização. A Gestão do Conhecimento, por meio de suas práticas, objetiva organizar de forma estratégica os conhecimentos dos colaboradores.

### 2.2 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
GTCA/GDPE/SGP	Gerência Técnica de Capacitação
GTGC/GDPE/SGP	Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
UORG	Unidade da estrutura organizacional da ANAC.

### 2.3 Tradução

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Feedback	Ato de dar retorno, realimentar ou dar resposta a um determinado pedido ou acontecimento.



### 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
Memória de Reunião de Diagnóstico de GC	Memória de Reunião de Diagnóstico de GC.
Modelo de Projeto de Gestão do Conhecimento	Modelo de Projeto de Gestão do Conhecimento.

#### 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, criteriosamente, Projeto Básico de evento de Gestão do Conhecimento.	GTGC(SGP)
Elabora, de forma detalhada, projeto de Gestão do Conhecimento.	GTGC(SGP)
Formula, de forma precisa, diagnóstico para a elaboração de projeto de gestão do conhecimento.	GTGC(SGP)
Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.	GTGC(SGP)

#### 3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

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

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

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

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

### 5.1 Elaborar Projetos de Gestão do Conhecimento

Consiste na elaboração de Projetos de Gestão do Conhecimento.

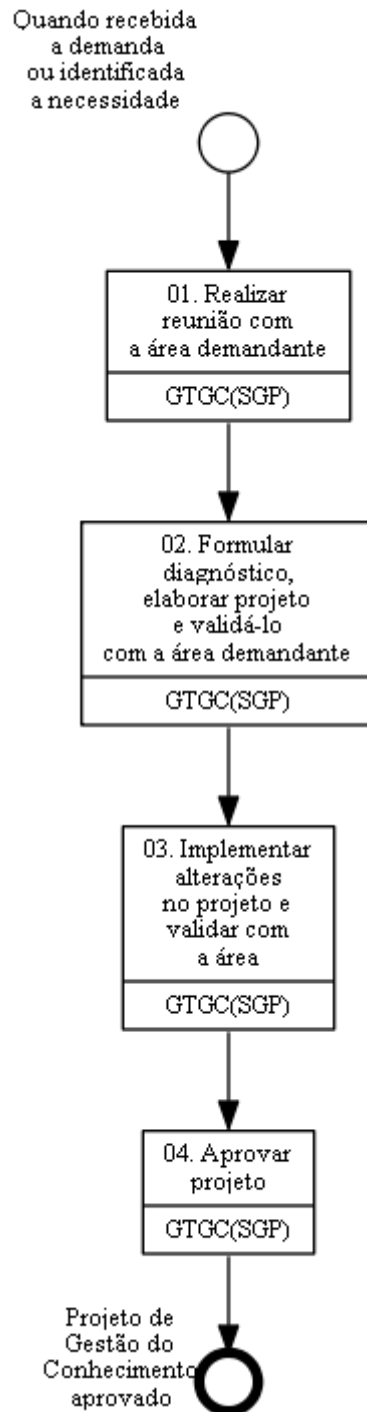
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando recebida a demanda ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Projeto de Gestão do Conhecimento aprovado".

A área envolvida na execução deste processo é a GTGC(SGP).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora, de forma detalhada, projeto de Gestão do Conhecimento; (2) Formula, de forma precisa, diagnóstico para a elaboração de projeto de gestão do conhecimento.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Memória de Reunião de Diagnóstico de GC", "Modelo de Projeto de Gestão do Conhecimento".

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



### 01. Realizar reunião com a área demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Será feito contato com a(s) UORG(s) demandante(s) e solicitada a presença do gestor da unidade e de tantos técnicos quantos forem necessários para o entendimento do problema. Em seguida, será informado à UORG que o objetivo da reunião inicial é realizar um diagnóstico do problema e identificar se o problema está relacionado a

alguma lacuna de conhecimento. A reunião deverá contar com a presença de pelo menos 2 (dois) integrantes da GTGC, sendo que um deles deverá ser responsável pela confecção da memória da reunião. Durante o encontro, será pactuada uma data de entrega da minuta do Plano de Gestão do Conhecimento. Após a reunião, a memória será enviada aos participantes para conferência das informações e aprovação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memória de Reunião de Diagnóstico de GC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Formular diagnóstico, elaborar projeto e validá-lo com a área demandante".

## **02. Formular diagnóstico, elaborar projeto e validá-lo com a área demandante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Com base no diagnóstico e na memória da reunião, será preenchido o modelo de projeto de GC, onde deverão constar os elementos fundamentais para o projeto, conforme a seguir: lacuna de conhecimento identificada, objetivos a serem alcançados em termos de melhoria de desempenho institucional, iniciativas de GC a serem implementadas no projeto e cronograma. Uma vez finalizada a minuta do plano, será feita nova reunião com a área demandante, para validação e aprovação do documento, que deverá ser assinado pelo gestor da área demandante e pela GTGC, formalizando a pactuação do que foi estabelecido.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, de forma detalhada, projeto de Gestão do Conhecimento.
- Formula, de forma precisa, diagnóstico para a elaboração de projeto de gestão do conhecimento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Projeto de Gestão do Conhecimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Implementar alterações no projeto e validar com a área".

## **03. Implementar alterações no projeto e validar com a área**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: A equipe deverá identificar quais foram as alterações críticas da área demandante e efetuar as modificações de acordo com o feedback recebido.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aprovar projeto".

## **04. Aprovar projeto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Uma vez aprovado, o projeto deverá começar a ser executado de acordo com a metodologia de projetos adotada pela ANAC e com o cronograma pactuado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Fomentar a Divulgação de Ações de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação

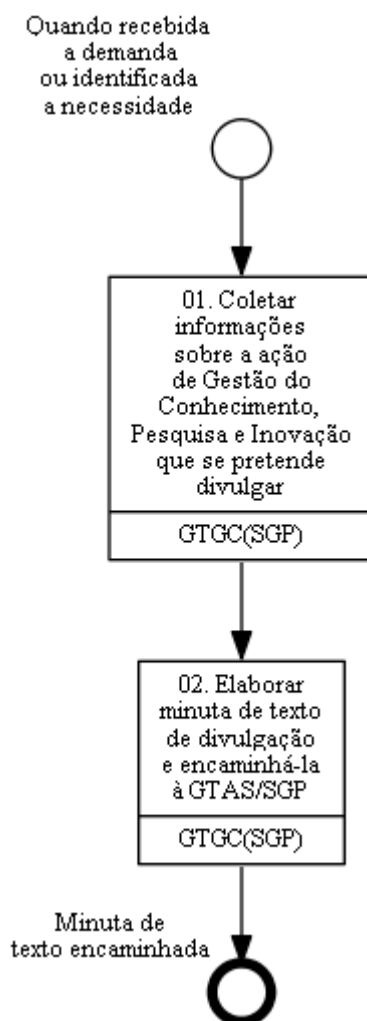
Consiste no fomento à divulgação de ações de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação;

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando recebida a demanda ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Minuta de texto encaminhada".

A área envolvida na execução deste processo é a GTGC(SGP).

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. Coletar informações sobre a ação de Gestão do Conhecimento, Pesquisa e Inovação que se pretende divulgar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: As informações serão recebidas via e-mail ou processo via SEI! O documento deverá conter as seguintes informações essenciais: Quem?, Quê?, Quando?, Onde?, Como? e Por quê? Caso esteja faltando algum dado essencial, poderá ser solicitada a complementação das informações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar minuta de texto de divulgação e encaminhá-la à GTAS/SGP".

**02. Elaborar minuta de texto de divulgação e encaminhá-la à GTAS/SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: O texto deverá ser redigido de forma clara e objetiva, no intuito de facilitar a comunicação com o público-alvo. A minuta de texto deverá ser encaminhada por e-mail à GTAS/SGP, que efetuará os ajustes necessários e remeterá o texto à Assessoria de Comunicação Social da ANAC (ASCOM), para publicação na Intranet ou no Portal da Agência, ou então para envio aos colaboradores por meio de e-mail marketing.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



### **5.3 Realizar Ações de Disseminação do Conhecimento**

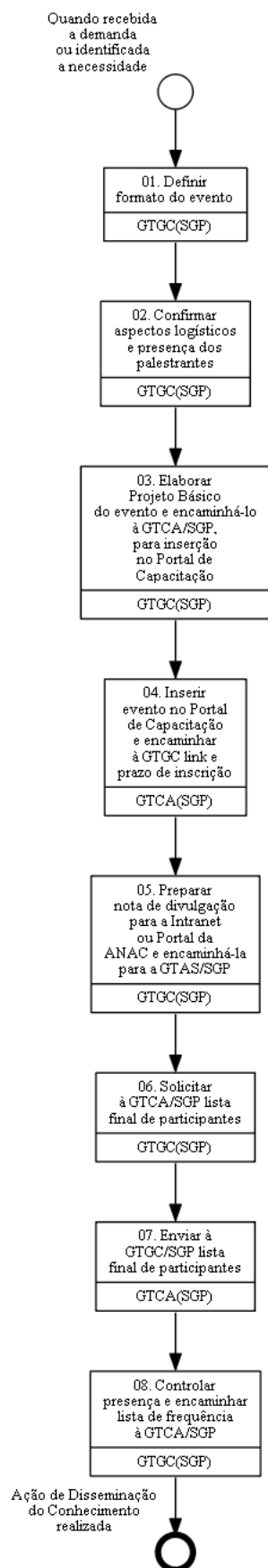
Consiste na realização de Ações de Disseminação do Conhecimento.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando recebida a demanda ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Ação de Disseminação do Conhecimento realizada".

As áreas envolvidas na execução deste processo são: GTCA(SGP), GTGC(SGP).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade; (2) Elabora, criteriosamente, Projeto Básico de evento de Gestão do Conhecimento.

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



**01. Definir formato do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: De acordo com o tema do evento, número de palestrantes e público-alvo que se deseja atingir, deverá ser feita a escolha pelo formato de evento mais adequado, que pode ser tanto uma apresentação simples quanto um seminário com mesa-redonda, caso envolva mais de um palestrante.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Confirmar aspectos logísticos e presença dos palestrantes".

**02. Confirmar aspectos logísticos e presença dos palestrantes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Enviar e-mail para reserva de sala e videoconferência, se for o caso, e também para aspectos relacionados a iluminação, gravação, sonorização e recursos de TI do evento (a solicitação deverá ser feita à ASCOM ou à STI, de acordo com o evento em questão).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Projeto Básico do evento e encaminhá-lo à GTCA/SGP, para inserção no Portal de Capacitação".

**03. Elaborar Projeto Básico do evento e encaminhá-lo à GTCA/SGP, para inserção no Portal de Capacitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Preencher o projeto básico, autuar processo no SEI! e encaminhá-lo à GTCA/SGP. Quando encaminhar o Projeto Básico à GTCA, o projeto deve continuar aberto na GTGC (o projeto não deverá ser fechado), de modo a viabilizar a posterior juntada da lista de frequência no SEI!

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, criteriosamente, Projeto Básico de evento de Gestão do Conhecimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Inserir evento no Portal de Capacitação e encaminhar à GTGC link e prazo de inscrição".

**04. Inserir evento no Portal de Capacitação e encaminhar à GTGC link e prazo de inscrição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA(SGP).

DETALHAMENTO: Uma vez recebido o projeto básico, deve-se verificar as informações, criar o evento no Portal de Capacitação e encaminhar o link para a GTGC/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Preparar nota de divulgação para a Intranet ou Portal da ANAC e encaminhá-la para a GTAS/SGP".

## **05. Preparar nota de divulgação para a Intranet ou Portal da ANAC e encaminhá-la para a GTAS/SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: A nota deverá conter todos os elementos principais do discurso (3Q + C+ O + Pq), e deverá ser redigida de forma clara e objetiva, no intuito de facilitar o processo comunicacional. É imprescindível que o texto contenha o link de inscrição, bem como prazo de inscrição e público-alvo. A minuta deverá ser encaminhada por e-mail à GTAS/SGP, que efetuará os ajustes necessários e remeterá o texto à Assessoria de Comunicação da ANAC (ASCOM), para publicação na Intranet ou Portal da Agência, ou ainda para envio aos colaboradores via e-mail marketing.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à GTCA/SGP lista final de participantes".

## **06. Solicitar à GTCA/SGP lista final de participantes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: A solicitação deverá ser feita por e-mail destinado à secretaria de eventos ([inscricoesursos@anac.gov.br](mailto:inscricoesursos@anac.gov.br)), caso a GTCA não encaminhe a lista automaticamente no prazo de até 24 horas antes do evento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Enviar à GTGC/SGP lista final de participantes".

## **07. Enviar à GTGC/SGP lista final de participantes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA(SGP).

DETALHAMENTO: A lista será encaminhada ao e-mail [gtgc.sgp@anac.gov.br](mailto:gtgc.sgp@anac.gov.br).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Controlar presença e encaminhar lista de frequência à GTCA/SGP".

## **08. Controlar presença e encaminhar lista de frequência à GTCA/SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC(SGP).

DETALHAMENTO: Nos dias do evento, o colaborador da GTGC deverá imprimir a lista final e conferir todas as informações pertinentes à identificação correta dos participantes. Os participantes deverão assinar ou rubricar a lista de presença. Uma vez assinada a lista, ela deverá ser digitalizada e encaminhada à Secretaria de Eventos da GTCA/SGP ([inscricoesursos@anac.gov.br](mailto:inscricoesursos@anac.gov.br)). Quando a lista for encaminhada, o processo deverá ser encerrado no SEI! ("Encerrar nesta unidade").

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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