



Plano de Comunicação STI



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03.03.2017	1.0	Versão para apreciação da STI	STI/GTPP

Apresentação

Este plano de comunicação interna faz parte do objetivo estratégico “Aprimorar o modelo de comunicação e transparência da STI”, que integra o Planejamento Estratégico da STI. Essa diretriz visa suprir lacunas existentes quanto à disseminação de informações da Superintendência constatadas no diagnóstico interno realizado com os servidores da unidade, bem como na pesquisa de satisfação promovida junto aos usuários de TI da Agência.

Além disso, para alcançar o objetivo estratégico “Garantir a efetividade da prestação de serviços de TI”, observado no planejamento estratégico institucional, é necessário a consecução de um gerenciamento de comunicação na STI, uma vez que esse definirá as diretrizes para otimizar o processo de atendimento a usuários de TI, garantindo mais transparência e agilidade de resposta.

1. Introdução

A comunicação interna é algo imprescindível para a sobrevivência da organização. Essa ferramenta estabelece um relacionamento entre a empresa e os colaboradores, permitindo que eles acompanhem as suas principais ações e verifiquem o impacto de suas tarefas no alcance dos resultados traçados. Com isso, os colaboradores ficam mais motivados a contribuir para o sucesso da instituição.

A comunicação interna ocupa papel de destaque nos alcances estratégicos da organização, pois mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da empresa, a vontade de dar o máximo de si é reduzida. Quando utilizada adequadamente, essa ferramenta faz com que os colaboradores queiram "vestir a camisa" da organização, porque sentem-se parte importante do processo.

2. Definição

O Plano de Comunicação da STI é o instrumento que formaliza o planejamento de comunicação entre a Superintendência e seu público interno, bem como entre àquela e o público externo em nível institucional. É um sistema de mão dupla, estruturado, dinâmico e proativo, voltado para a disseminação do fluxo de informação existente, afim de dar transparência às ações e aos projetos desenvolvidos no âmbito da STI para as demais unidades organizacionais da ANAC e para os colaboradores internos.

3. Objetivos

O Plano de Comunicação tem os seguintes objetivos:

- Propiciar transparência aos usuários internos e externos de TI;
- Fornecer metodologia padrão na divulgação de informações e no compartilhamento de informações;
- Definir procedimento de meios de comunicação interno e externo.

3.1. Sub-objetivos

Além dos objetivos propostos, foram elencados sub-objetivos que deverão ser alcançados ao longo do projeto:

- Fomentar a integração dos servidores;
- Possibilitar o conhecimento compartilhado;
- Engajar servidores e colaboradores;

4. Estrutura

O plano basicamente será dividido em duas grandes partes: Comunicação Interna (âmbito STI) e Comunicação Externa (STI e demais usuários a nível institucional).

4.1. Comunicação Interna

A comunicação interna diz respeito às ações voltadas para o público interno da Superintendência, objetivando aprimorar o reconhecimento dos resultados profissionais dos servidores, bem como fomentar a disseminação de informações entre gestores e equipe técnica. Constitui-se processo de divulgação interna, por meio da promoção de eventos, cartazes, cartilhas, comunicados, matérias em um *clipping online* sobre os projetos e processos de trabalho desenvolvidos pela STI. Além disso, prevê-se a utilização de meios recorrentes no dia a dia dos colaboradores, como o e-mail, telefone, *Lync* e reuniões. Tais ações serão melhor descritas no Anexo.

4.2. Comunicação Externa

A comunicação externa envolve o fluxo de informações entre os usuários da TI no âmbito institucional. Tais ações serão realizadas com o auxílio da ASCOM, que fornecerá as diretrizes para a consecução. Os planos de ação visam dar maior transparência às ações da STI, dando um posicionamento mais claro aos usuários do processo de solicitação de serviços, bem como facilitar o acesso a esses. Além disso, visam canalizar as demandas dos usuários para canais mais didáticos e eficientes.

5. Metodologia

Uma das premissas da política de comunicação é que ela precisa ser concebida com a participação efetiva dos públicos internos. A preocupação de que sempre houvesse a participação dos públicos, especialmente dos servidores, foi uma constante em todo o processo do desenvolvimento do plano de comunicação, presente nos discursos e nas ações.

Num primeiro momento, foram realizadas entrevistas exploratórias com representantes de cada gerência, com as empresas contratadas para a prestação de serviços na STI, e finalmente com os funcionários terceirizados. O intuito dessas entrevistas foi entender melhor quais são os meios de comunicação utilizados, quais outros veículos podem ser vislumbrados para a melhoria da comunicação interna, dando um embasamento para os planos de ação futuro. Além disso, procurou-se envolver os colaboradores no projeto para engajá-los logo desde o início, facilitando a implementação de novos planos de ação.

5.1. Análise das entrevistas

Foi possível observar alguns padrões de respostas dentre os diferentes públicos estudados. No campo dos principais meios de comunicação utilizados, encontram-se o e-mail, o Lync e as reuniões. Já no âmbito das falhas que esses atuais meios apresentam, foi possível observar: a existência de e-mails desnecessários e em horários não contemplados nos contratos das empresas contratadas; problemas na rede que prejudicam o uso do telefone; falhas na atualização das listas de e-mail; quando necessitam ter acesso a alguns programas, há demora para obter resposta; e não há estruturação para a realização de reuniões.

Também foi questionado se haveria algum outro meio não contemplado nos atuais que deveria ser utilizado e a maioria respondeu que os atuais são suficientes. Além disso, perguntou-se em quais canais gostariam de receber notícias e novidades da STI e a maioria respondeu que o mural informativo, o e-mail e eventos seriam os melhores formatos.

Ademais, foram coletadas reclamações gerais de como a comunicação é realizada na STI e foi possível observar que há problemas quanto à transmissão de feedbacks entre as empresas contratadas, os servidores e os gerentes. Além disso, constatou-se a existência de alguns comportamentos que causam ruídos na comunicação e na produtividade no ambiente de trabalho, como excesso de conversas, tom de voz elevado, dentre outros. Ainda, observou-se que os colaboradores não têm conhecimento do que é produzido pela STI, nem do impacto que seus trabalhos possuem no alcance dos objetivos estratégicos da Superintendência. Por fim, o excesso de reuniões e formalismo nas comunicações foram pontos também levantados e que devem ser mitigados nos planos de ação.

6. Públicos de Interesse

O público é o conjunto a que se destinam as ações de comunicação, cujos interesses são alcançados pelas ações da Superintendência e seus atos afetam direta ou indiretamente a STI.

6.1. Público Interno

O público interno compreende: Superintendente, gerentes, servidores, empresas contratadas, terceirizados e estagiários.

6.2. Público Externo

Já o público externo compreende: usuários dos serviços de TI no âmbito institucional.

7. Planos de Ação

Os planos de ação foram definidos com base nos objetivos do Projeto e nas demandas coletadas nas entrevistas com os representantes de cada área.

Realizou-se *brainstorming* para levantar possíveis planos de ação. Posteriormente, esses foram validados com as gerências e o Superintendente.

Os planos de comunicação encontram-se listados no Anexo.

8. Boas Práticas na Comunicação Interna

Uma comunicação eficaz no mundo organizacional pode ser entendida como aquela que transforma e muda a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas mudar suas ideias, mas não provocar nenhuma atitude, então seu objetivo não foi alcançado. Obter êxito nesse processo significa ter colaboradores mais criativos, flexíveis, trabalhando melhor em equipe, proativos e com engajamento muito maior para entregar sempre o melhor trabalho possível. Para isso, o conteúdo deve ser efetivamente aprendido para que as pessoas utilizem aquilo que foi propagado.

No intuito de nivelar os comportamentos quanto à comunicação interna, elaborou-se um plano com boas práticas na comunicação corporativa. O objetivo desse é de perpetuar comportamentos de boa conduta na comunicação, evitando desvios no fluxo da mensagem, bem como mostrar a importância que a comunicação interna apresenta no dia a dia das empresas.

A disseminação de boas práticas na comunicação ocorrerá de maneira a propagar uma cultura interna, através de campanhas educativas e de cartilhas de informação, para que assim os colaboradores internalizem o que foi repassado e mudem suas atitudes na execução do trabalho diário.

9. Conteúdo, Canais, Periodicidade e Produtos

Pode-se afirmar que, de maneira geral, os assuntos destinados ao público interno da STI (servidores e colaboradores), de curto prazo terão como principal canal o E-mail (clipping, informativos, convites), o Sharepoint da STI (principalmente o Portal de Governança). Já os assuntos de médio prazo poderão ser tratados via mural informativo, de atualização mensal; por fim, os assuntos de longo prazo terão como canal o Evento de Divulgação dos Projetos e Resultados da STI, que ocorrerá 3 vezes ao ano (início, meio e fim).

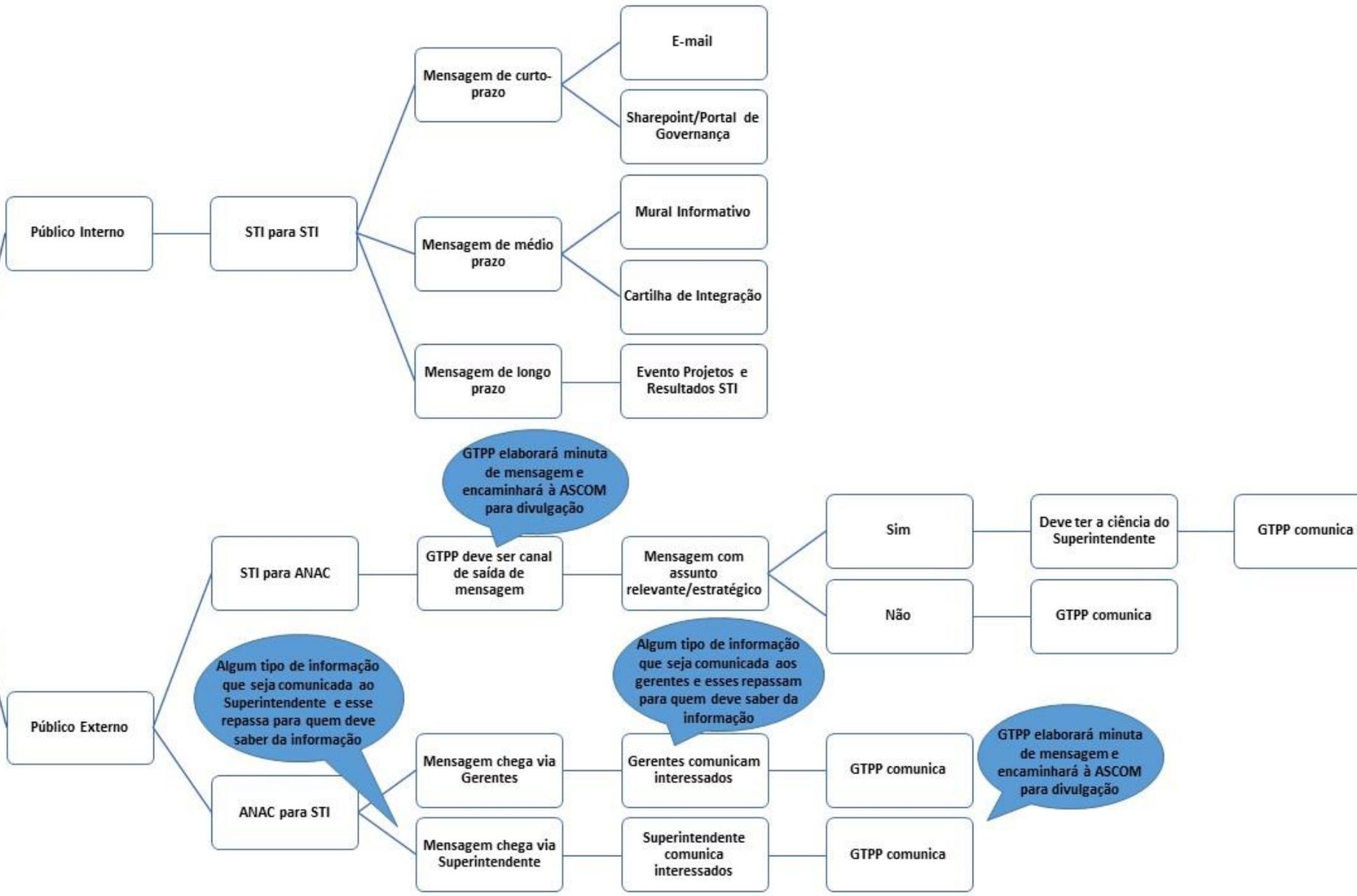
Nesse sentido, ainda que haja informações produzidas para um determinado canal, nada impede que esse material seja aproveitado nos outros, em formatos diferentes, trabalhados de acordo com as características de cada um deles. Pelo contrário, deve-se incentivar a versatilidade do material produzido, de modo que uma informação divulgada por um canal de curto prazo, possa também ser trabalhada para ser disseminada por canais de médio ou longo prazo e vice-versa.

Assim, o conteúdo para o público interno seguirá um viés temporal para a sua divulgação, influenciando na escolha do canal de divulgação. Além disso, boas práticas na comunicação interna serão disseminadas, visando evitar a duplicidade de informações, bem como o envio e a ciência desnecessários, lotando a caixa de e-mail ou atrapalhando a produtividade dos envolvidos.

Para o público externo (ANAC), o conteúdo produzido ou recebido deve seguir um fluxo, observando os papéis definidos de cada ator dentro da STI (competências de cada Gerência). Logo, a Gerência Técnica de Planejamento e Projetos será a responsável por repassar as informações formais.

Além disso, pode-se afirmar que, com base em diagnósticos recentes sobre o relacionamento da STI com a Agência, os pontos focais de TI foram considerados de suma importância para melhorar a comunicação e transparência das ações da Superintendência. Isso decorre do fato de que eles são os principais interlocutores junto à Superintendência de Tecnologia da Informação para os assuntos relativos aos projetos e necessidades de Tecnologia da Informação da sua unidade organizacional, sendo assim importantes.

Qual canal devo utilizar para a mensagem chegar a determinado público?



10. Disposições gerais

As ações propostas no presente Plano de comunicação poderão ser adequadas de acordo com novas necessidades da Superintendência ou da Agência como um todo.

PLANOS DE AÇÃO 2017

Ações internas STI

Assunto	Ação de comunicação	Ferramenta de comunicação	Objetivo	Como será feito	Quando	Quanto	Responsável
Palestras temáticas - Divulgação dos resultados e projetos da STI	Evento com todos os colaboradores	No mural e convite eletrônico	Divulgar resultados e projetos desenvolvidos no período para todos os colaboradores da Superintendência para esclarecer possíveis dúvidas e promover um clima de cooperação	Evento no auditório da ANAC ou no Plenário (depende da disponibilidade)	De 2 em 2 meses	Não haverá custos (verificar se haverá confraternização dos aniversariantes)	GTPP com colaboração de todas as gerências
Divulgação dos resultados de gestão, aniversariantes do mês, eventos no mês e projetos	Mural informativo	O próprio mural	Envolver colaboradores nos projetos em andamento, divulgar os resultados estratégicos	Atualização do mural com as últimas notícias, projetos, resultados da STI	Mensalmente	Não haverá custos	GTPP com colaboração de todas as gerências
Publicidade de diretrizes estratégicas, normas, indicadores, planos	Portal de Governança	Sharepoint	Divulgar diretrizes estratégicas, normas, resultados e projetos	Ao abrir o navegador, essa página deve aparecer para todos juntamente com a Intranet.	Atualização mensal	Não haverá custos	GTPP
Treinamento e capacitação de novos colaboradores da STI	Kit Boas-vindas	PDFs, e-mail	Integrá-lo de modo eficiente, para que possa vir a desempenhar suas atribuições da melhor maneira possível. Nivelar expectativas e mostrar qual é a hierarquia e a conduta que deve ser adotada	Kit será confeccionado contendo pdfs para todos os novos colaboradores que entrarem na STI	Sempre que um novo colaborador entrar na STI	Não haverá custos	GTAS
Competências e atividades de cada área	Organograma	Sharepoint, Mural informativo, Evento	Dar conhecimento aos colaboradores sobre cada competência e atividades desenvolvidas por cada gerência e empresa, facilitando a comunicação e requisição de demandas	Organograma será atualizado e disponibilizado para todos os colaboradores	Janeiro de 2017	Não haverá custos	GTPP
Campanha de etiqueta no ambiente de trabalho	Cartazes, mural informativo, comunicado eletrônico, kit de boas-vindas	Cartazes, mural informativo, comunicado eletrônico, kit de boas-vindas	Promover um bom ambiente de trabalho	Cartazes a serem posicionados nas baias, mural, etc. Criar cultura de respeito ao ambiente de trabalho	fevereiro de 2017	Não haverá custos	GTPP

Assunto	Ação de comunicação	Ferramenta de comunicação	Objetivo	Como será feito	Quando	Quanto	Responsável
Pautas definidas previamente nas reuniões	Modelo de pautas e atas em reuniões	Excel, e-mail	Promover o conhecimento prévio sobre o que será tratado na reunião, evitando que pautas repetidas	Excel contendo abas modelos de pautas e atas. Deve ser enviado por e-mail com 1 dia de antecedência da reunião para as pessoas tomarem conhecimento e se prepararem para a reunião	Pautas devem ser enviadas com 1 dia antecedência	Não haverá custos	GTPP
Atualizar Sharepoint STI	Sharepoint	Sharepoint	Facilitar a busca por documentos, fornecer conhecimento aos colaboradores	Definir processo de atualização, coletar informações, excluir pastas, estruturar outras	fevereiro de 2017	Não haverá custos (verificar se haverá necessidade de treinamentos externos, por exemplo)	GTPP com colaboração de todas as gerências

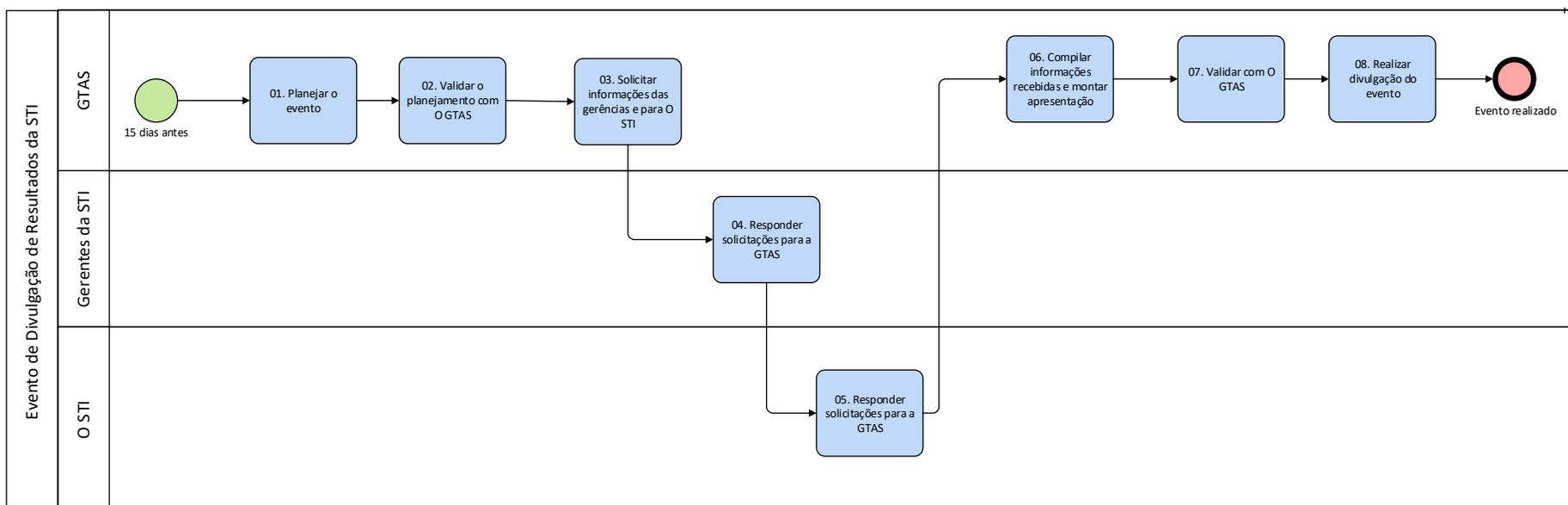
Ações externas STI/ANAC

Assunto	Ação de comunicação	Ferramenta de comunicação	Objetivo	Como será feito	Quando	Quanto	Responsável
Atualização Intranet	Campo Tecnologia da Informação na Intranet ANAC	Intranet	Fornecer informações pertinentes para todos os colaboradores da ANAC sobre os serviços oferecidos pela STI, como solicita-los, etc.	Definir processo de atualização, confeccionar textos e enviar a ASCOM	Mensalmente	Não haverá custos	GTPP com colaboração de todas as gerências
Transparência atuação STI	Divulgar Citsmart e capacitar o usuário final	Citsmart	Canalizar demandas dos usuários para um único meio (portal de serviços), facilitando o acompanhamento da solicitação, o tempo demandado para solucionar o problema. Facilitar o acesso aos serviços de TI	Manuais para capacitar o usuário a utilizar o Citsmart, divulgar que será o canal para solicitação dos serviços	fevereiro de 2017	Não haverá custos	GTPP com colaboração de todas as gerências
Tempestividade na comunicação dos problemas	Divulgar Citsmart e capacitar o usuário final	Citsmart	Canalizar demandas dos usuários para um único meio (portal de serviços), facilitando o acompanhamento da solicitação, o tempo demandado para solucionar o problema. Facilitar o acesso aos serviços de TI	Manuais para capacitar o usuário a utilizar o Citsmart, divulgar que será o canal para solicitação dos serviços	fevereiro de 2017	Não haverá custos	GTPP com colaboração de todas as gerências
Relacionamento com a Agência	Realizar reuniões bimestrais com os Pontos Focais de TI	Reuniões/ Encontros	Fornecer informações pertinentes sobre a atuação da STI, os projetos em andamento, notícias pertinentes, status das ações, próximos passos, etc. Assim, será possível uma melhor integração e comunicação com a Agência.	Agendamento de reuniões bimestrais com os pontos focais de TI, elaborando previamente uma pauta e encaminhando para os respectivos.	Agosto de 2017	Custos de coffee break	GTPP com a colaboração de todas as gerências

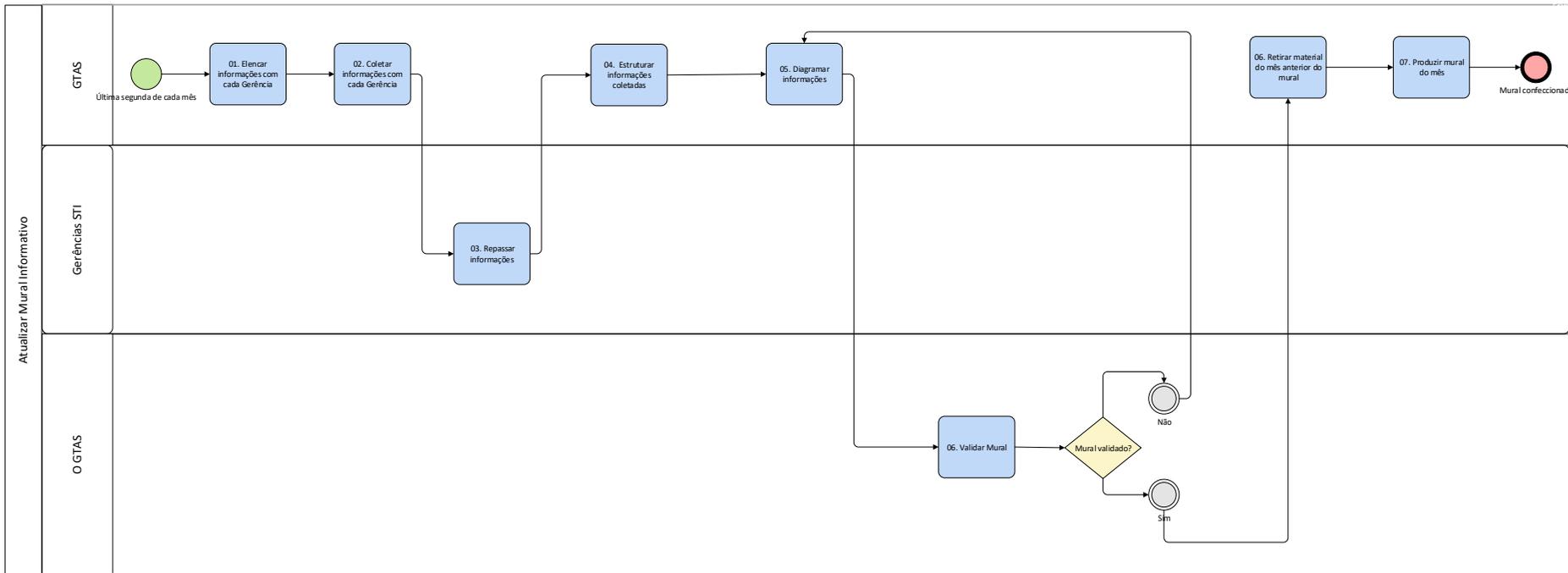
Assunto	Ação de comunicação	Ferramenta de comunicação	Objetivo	Como será feito	Quando	Quanto	Responsável
Relacionamento com a Agência	Realizar reuniões bimestrais com os Pontos Focais de TI	Reuniões/ Encontros	Fornecer informações pertinentes sobre a atuação da STI, os projetos em andamento, notícias pertinentes, status das ações, próximos passos, etc. Assim, será possível uma melhor integração e comunicação com a Agência.	Agendamento de reuniões bimestrais com os pontos focais de TI, elaborando previamente uma pauta e encaminhando para os respectivos.	Agosto de 2017	Custos de coffee break	GTPP com a colaboração de todas as gerências
Relacionamento com a Agência	Melhorar/ criar espaço Intranet ou Portal da STI	Intranet	Criar espaço colaborativo para os diferentes perfis de acesso às informações da STI: Chefe de UORG, Gestor do Sistema, Ponto Focal de TI, Colaborador, Facilitador STI, etc.	Reestruturação da Intranet da STI para atender esses novos perfis de acesso, a divulgação de indicadores, dentre outros aspectos.	Setembro de 2017	Custos de OS para empresas terceirizadas, mais licenças de visualização.	GTPP com a colaboração de todas as gerências

Planos de Ação: Processos definidos

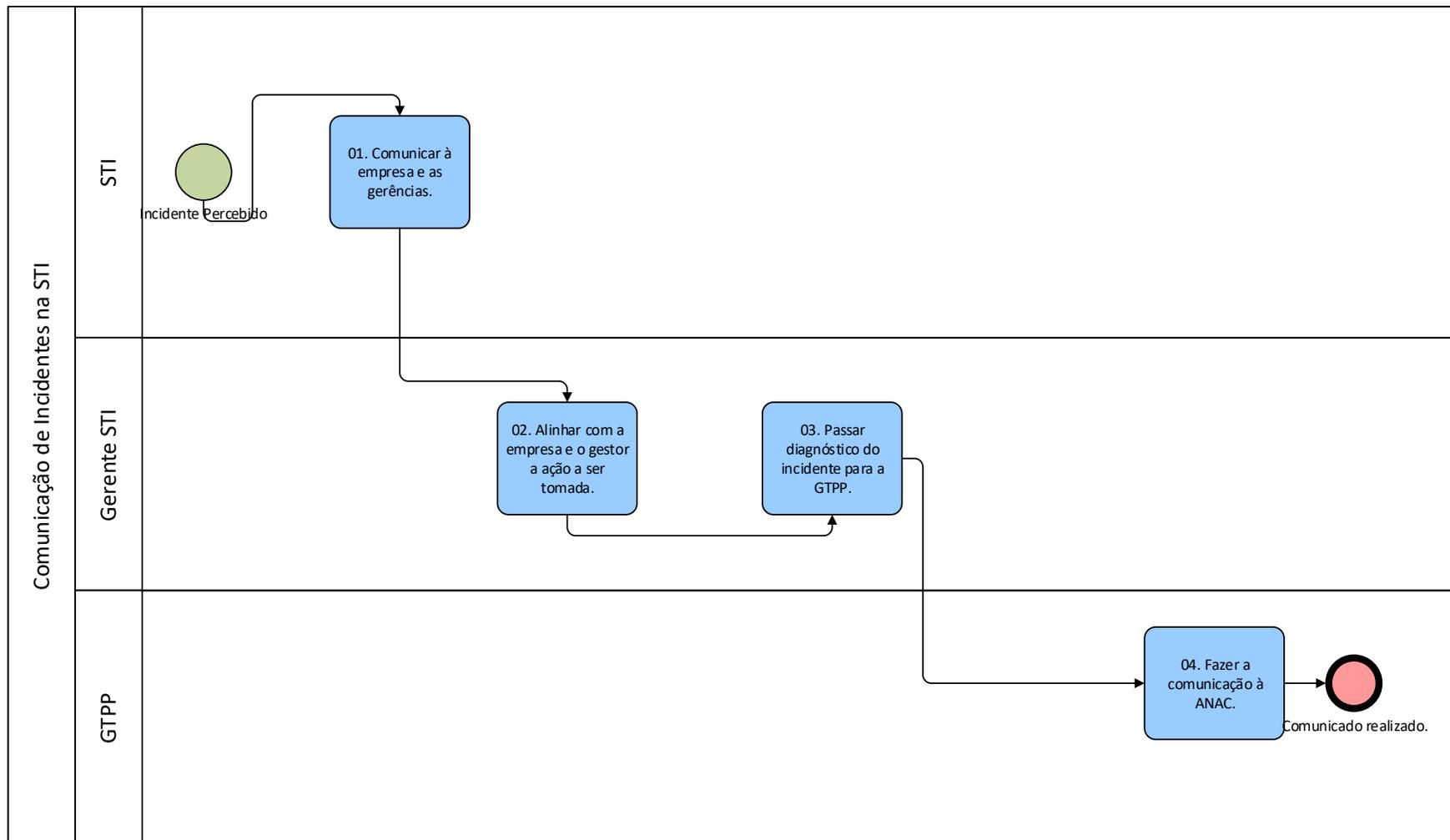
1) Evento de divulgação dos resultados da STI:



2) Atualizar mural informativo da STI

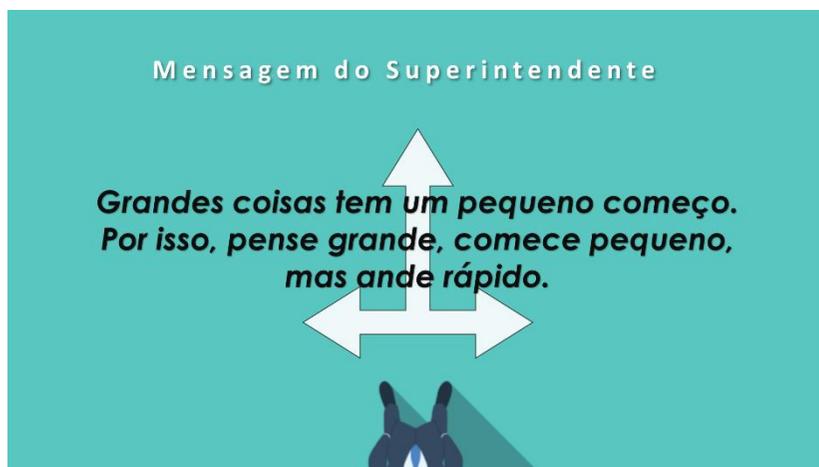


3) Comunicar Incidente na STI

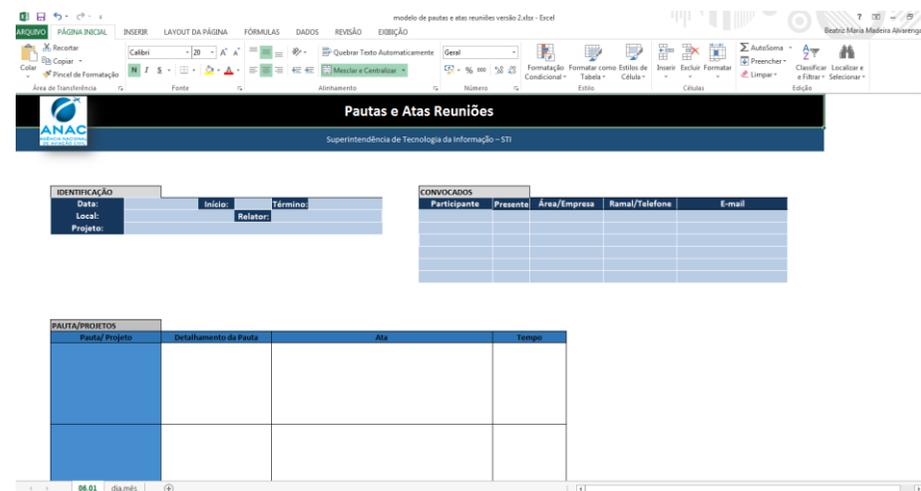


Material produzido: ações de comunicação interna

Mural Informativo: mensagens do superintendente



Modelo de pautas e atas de reuniões



modelo de pautas e atas reuniões versão 2.0.xls - Excel

Pautas e Atas Reuniões
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

IDENTIFICAÇÃO				CONVOCADOS				
Data:	Início:	Relator:	Término:	Participante	Presente	Área/Empresa	Ramal/Telefone	E-mail
Local:								
Projeto:								

PAUTA/PROJETOS		Detalhamento da Pauta	Ata	Tempo
Pauta/Projeto				

Convite virtual para o evento da STI

**EVENTO DE
DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS E PROJETOS
DA STI**

No dia **02 de fevereiro de 2017**, realizaremos um evento com a presença de todos os colaboradores da STI para divulgarmos os resultados alcançados em 2016 e os desafios para 2017.

Sua presença é muito importante!

Dia: 02/02/2017
Horário: 15h
Local: Auditório da ANAC, 1º andar.

A network diagram consisting of ten circular nodes connected by dashed lines. The nodes contain various icons: a printer, a globe, a computer monitor with a bar chart, a CPU chip, a pie chart, a smartphone, a USB drive, a laptop, and two people in business attire.

Cartilha de divulgação interna dos benefícios da comunicação corporativa



Boas práticas na comunicação interna

BOAS PRÁTICAS no E-MAIL CORPORATIVO

➤ Quem deve receber o e-mail?

Campos de destinatários:

“**PARA**”: constar endereços dos que estão diretamente envolvidos com o assunto. Quem de fato irá tratar da questão ou quem precisa saber diretamente

“**CC**”: constar endereços dos que estão indiretamente envolvidos. Quem precisa estar ciente do assunto tratado. Eles não irão tratar diretamente da questão

“**CCO**”: Endereços copiados ocultamente. Quando quer se preservar os endereços do envio da mensagem.

➤ Qual a função do que você quer comunicar?

Função Informativa saber	Confirmar Relatar	Atualizar Justificar	Registrar Resumir
Função Ativa fazer	Pedir Solicitar	Recomendar Convocar	Propor Facilitar
Função Social sentir	Convidar Agradecer	Desculpar-se Lamentar	Solidarizar-se

Idealização: Intranet/ Portal STI (Oficina de Design Thinking realizada em 20/06/2017)

