



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/ASCOM-003-R01

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

09/2015

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|---------|------------|--------------|--|
| R00 | 30/09/2015 | ASCOM | Versão Original |
| R01 | 30/09/2015 | ASCOM | <ol style="list-style-type: none"> 1) Inserida a classificação de RESERVADO no manual. 2) Processo 'Gerenciar Conteúdo da Página da ANAC no Facebook' removido. 3) Processo 'Gerenciar Contratos Relacionados à Competência da GTRI' removido. 4) Processo 'Elaborar Apresentação Gerencial' removido. 5) Processo 'Monitorar Demandas da LAI Relacionadas à Imprensa' removido. 6) Processo 'Elaborar Resumo Diário das Notícias para a Diretoria' removido. 7) Processo 'Elaborar, Manter e Atualizar Mailing do Clipping de Notícias' removido. 8) Processo 'Elaborar e Encaminhar Clipping de Notícias da Imprensa' removido. 9) Processo 'Elaborar, Manter e Atualizar Mailing da Imprensa' removido. 10) Processo 'Produzir Eventos Voltados para a Imprensa' removido. 11) Processo 'Acompanhar Eventos de Interesse da ANAC com Participação da Imprensa' removido. 12) Processo 'Elaborar Textos, Notas, Releases e Avisos' removido. 13) Processo 'Assessorar e Subsidiar Porta-Vozes da ANAC' removido. 14) Processo 'Preparar e Realizar o Treinamento de Mídia Training' removido. 15) Processo 'Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas Pela GTRI' inserido. 16) Processo 'Gerir Contratos Relacionados Às Atividades da Imprensa' inserido. 17) Processo 'Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças' inserido. 18) Processo 'Elaborar, Manter e Atualizar Mailings' inserido. 19) Processo 'Produzir Conteúdo para a Imprensa' inserido. 20) Processo 'Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Imprensa e Manter Público Interno Informado' inserido.</p> <p>21) Processo 'Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão' inserido.</p> <p>22) Processo 'Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil' inserido.</p> <p>23) Processo 'Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa' inserido.</p> <p>24) Processo 'Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas' modificado.</p> |
|--|--|--|---|

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 8.
 - 1.1) Introdução, pág. 8.
 - 1.2) Revogação, pág. 8.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 8.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 9.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
 - 2.1) Expressão, pág. 11.
 - 2.2) Sigla, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.
 - 3.1) Artefatos, pág. 13.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 14.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
 - 5.1) Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas, pág. 16.
 - 5.2) Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa, pág. 20.
 - 5.3) Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil, pág. 25.
 - 5.4) Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão, pág. 30.
 - 5.5) Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado, pág. 34.
 - 5.6) Produzir Conteúdo para a Imprensa, pág. 37.
 - 5.7) Elaborar, Manter e Atualizar Mailings, pág. 43.

5.8) Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças, pág. 46.

5.9) Gerir Contratos Relacionados Às Atividades da Imprensa, pág. 51.

5.10) Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas Pela GTRI, pág. 55.

6) Disposições Finais, pág. 57.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Assessoria de Comunicação Social

- a) Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil
- b) Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa
- c) Produzir Conteúdo para a Imprensa
- d) Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças
- e) Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão

2) Gerência Técnica de Relações com a Imprensa

- a) Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil
- b) Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa
- c) Elaborar, Manter e Atualizar Mailings
- d) Produzir Conteúdo para a Imprensa
- e) Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças
- f) Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Grti/ascom/clipping

- 1) Elaborar, Manter e Atualizar Mailings
- 2) Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado

b) Gtri/ascom/assessores

- 1) Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil

- 2) Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa
- 3) Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas
- 4) Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado
- 5) Produzir Conteúdo para a Imprensa
- 6) Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas Pela GTRI
- 7) Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças
- 8) Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão

c) Gtri/ascom/fiscalização de Contratos

- 1) Gerir Contratos Relacionados Às Atividades da Imprensa

d) O ASCOM

- 1) Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas

e) O GTRI/ASCOM

- 1) Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas

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) Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas.
- b) Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa.
- c) Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil.
- d) Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão.
- e) Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado.
- f) Produzir Conteúdo para a Imprensa.
- g) Elaborar, Manter e Atualizar Mailings.
- h) Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças.
- i) Gerir Contratos Relacionados Às Atividades da Imprensa.
- j) Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas Pela GTRI.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/ASCOM-003-R00, aprovado na data de 30 de setembro de 2015.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

Nova IN.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

| Área Organizacional | Descrição |
|---|--|
| Assessoria de Comunicação Social - ASCOM | Assessoria de Comunicação Social é responsável pelo planejamento, coordenação e desenvolvimento das atividades de comunicação social e imprensa da ANAC. |
| Gerência Técnica de Relações com a Imprensa - GTRI(ASCOM) | . |

| 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/Fiscalização de Contratos | Equipe composta pelos fiscais de contratos afetos às atividades da Gerência Técnica de Relações com a Imprensa (GTRI/ASCOM). |
| 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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 Procedimento, 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 |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SERPRO | Serviço Federal de Processamento de Dados |



MPR/ASCOM-003-R01

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 |
|-------------------------------------|--|
| Artefato Publicação no Portal | Manual de modelo para publicações no portal atual. |
| Artefato Release para Mailing | Modelo que deverá ser seguido para envio de releases para mailing por e-mail. |
| 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. |
| 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 5, 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/Assessores |
| Elabora resposta às demandas da imprensa de forma eficaz, com clareza e objetividade. | GTRI/ASCOM/Assessores |

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 Atender Às Demandas da Imprensa por Informações e Entrevistas

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

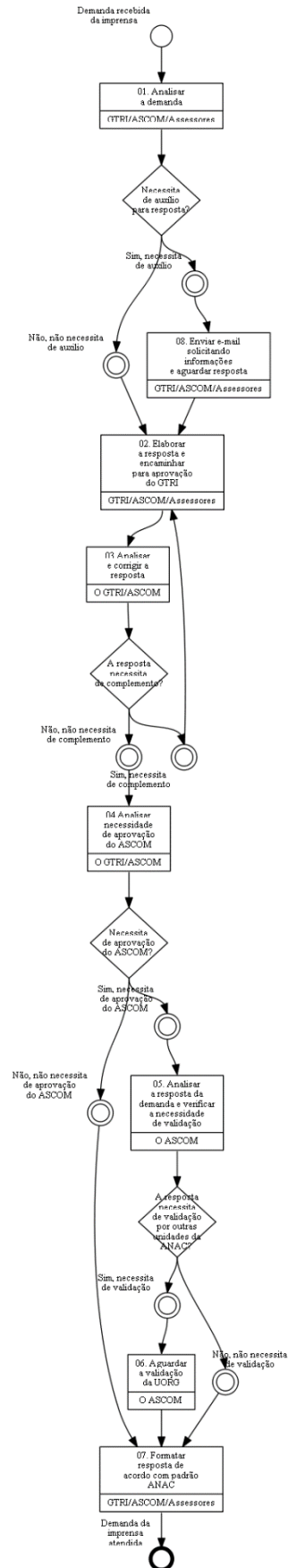
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida da imprensa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento 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 encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) 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 "sim, necessita de aprovação do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar a resposta da demanda e verificar a necessidade de validação". Caso a resposta seja "não, não

necessita de aprovação do ASCOM", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC".

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 "sim, necessita de validação", deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar a validação da UORG". Caso a resposta seja "não, não necessita de validação", deve-se seguir para a etapa "07. Formatar resposta de acordo com padrão ANAC".

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".

5.2 Assessorar Porta-Vozes da ANAC no Contato com a Imprensa

Assessorar e subsidiar porta-vozes da ANAC no contato com a Imprensa

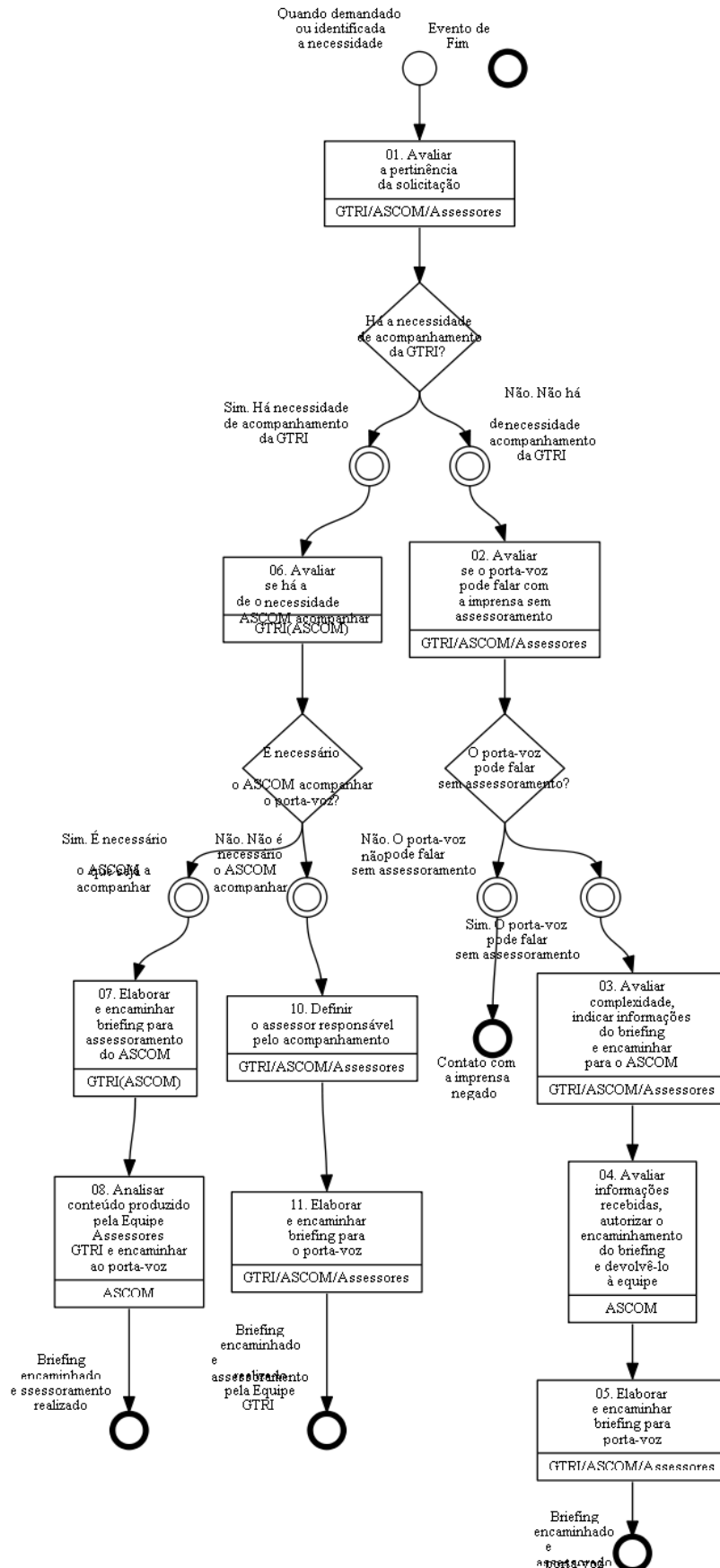
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Contato com a imprensa negado.
- b) Briefing encaminhado e assessoramento realizado.
- c) Briefing encaminhado e porta-voz assessorado.
- d) Briefing encaminhado e assessoramento realizado pela Equipe GTRI.
- e) Evento de Fim.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Assessores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Acompanha diariamente prestação de serviços relacionados à competência da GTRI.

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



01. Avaliar a pertinência da solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Ao receber uma solicitação ou se for identificada a necessidade de acompanhar porta-voz em evento, entrevista, reunião, etc, a avaliação consiste em analisar a necessidade de acompanhamento de membro da GTRI. Existem casos que o próprio porta-voz pode falar em nome da ANAC sem o acompanhamento da Assessoria de Imprensa. Essa avaliação considera o tipo de evento, se haverá ou não imprensa no local, se o assunto do evento é sensível, entre outros aspectos.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há a necessidade de acompanhamento da GTRI?" seja "não. Não há necessidade de acompanhamento da GTRI", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar se o porta-voz pode falar com a imprensa sem assessoramento". Caso a resposta seja "sim. Há necessidade de acompanhamento da GTRI", deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar se há a necessidade de o ASCOM acompanhar".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Caso a equipe GTRI entenda que o porta-voz tem condições de falar com a imprensa sem assessoramento, a permissão pode ser concedida. Esse entendimento considera o tipo de entrevista, o veículo de imprensa e a sensibilidade do assunto.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A complexidade deve ser avaliada considerando o público que será atingido, a sensibilidade do assunto e o cargo do porta-voz na Agência. A partir dessas informações, deve ser feito um briefing, que deverá ser encaminhado por e-mail ou em formato físico ao porta-voz, contendo o teor das informações que o port-avoz deve repassar a respeito do assunto. O briefing deve ser encaminhado ao ASCOM para aprovação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar informações recebidas, autorizar o encaminhamento do briefing e devolvê-lo à equipe".

04. Avaliar informações recebidas, autorizar o encaminhamento do briefing e devolvê-lo à equipe

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM deverá avaliar se as informações do briefing estão de acordo com o teor que deve ser levado no posicionamento do porta-voz durante a entrevista e as informações que serão repassadas. Essa avaliação deve considerar o veículo de imprensa, o tipo de evento que o porta-voz vai falar (entrevista, entrevista coletiva, evento específico) e a sensibilidade do assunto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e encaminhar briefing para porta-voz".

05. Elaborar e encaminhar briefing para porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O briefing, que deverá ser encaminhado por e-mail ou em formato físico ao porta-voz, deverá conter o teor das informações que o porta-voz deve repassar a respeito do assunto considerando aspectos como: tipo de evento, sensibilidade do assunto, cargo do porta-voz na Agência, veículos de imprensa solicitantes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Avaliar se há a necessidade de o ASCOM acompanhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: A avaliação considera o cargo do porta-voz na Agência, a sensibilidade do assunto e o veículo de imprensa solicitante.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário o ASCOM acompanhar o porta-voz?" seja "não. Não é necessário o ASCOM acompanhar", deve-se seguir para a etapa "10. Definir o assessor responsável pelo acompanhamento". Caso a resposta seja "sim. É necessário que seja o ASCOM a acompanhar", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar e encaminhar briefing para assessoramento do ASCOM".

07. Elaborar e encaminhar briefing para assessoramento do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: Deve ser feito um briefing, que deverá ser encaminhado por e-mail ou em formato físico ao porta-voz, contendo o teor das informações que o porta-voz deve repassar a respeito do assunto. O briefing deve ser encaminhado ao ASCOM para aprovação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar conteúdo produzido pela Equipe Assessores GTRI e encaminhar ao porta-voz".

08. Analisar conteúdo produzido pela Equipe Assessores GTRI e encaminhar ao porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Analisar o briefing e verificar se este contém o teor correto das informações que o porta-voz deve repassar a respeito do assunto considerando aspectos como: tipo de evento, sensibilidade do assunto, cargo do porta-voz na Agência, veículos de imprensa solicitantes. O briefing deve ser encaminhado ao porta-voz por e-mail ou em formato físico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

10. Definir o assessor responsável pelo acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A equipe GTRI se reúne e decide quem será o responsável pelo acompanhamento. Em casos que o porta-voz é algum dos diretores da Agência, é de costume o próprio GTRI ou o ASCOM fazer o acompanhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar e encaminhar briefing para o porta-voz".

11. Elaborar e encaminhar briefing para o porta-voz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O briefing, que deverá ser encaminhado por e-mail ou em formato físico ao porta-voz, deverá conter o teor das informações que o porta-voz deve repassar a respeito do assunto considerando aspectos como: tipo de evento, sensibilidade do assunto, cargo do porta-voz na Agência, veículos de imprensa solicitantes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Acompanhar, Corrigir e ou Complementar Informações e Notícias Relativas à ANAC e ao Setor de Aviação Civil

Processo consiste em acompanhar e monitorar todo o conteúdo repercutido na imprensa que tenha relação com a ANAC ou com o setor de aviação civil e, caso necessário, interferir nessa publicações corrigindo ou complementando dados.

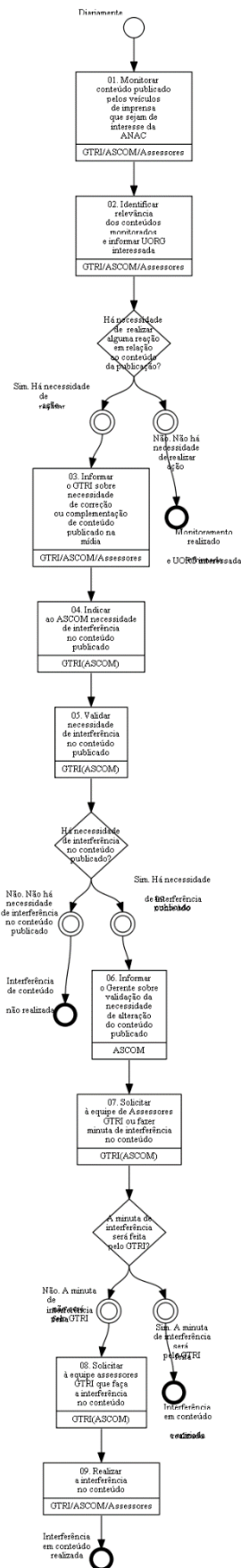
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir estar demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Monitoramento realizado e UORG interessada informada.
- b) Interferência de conteúdo não realizada.
- c) Interferência em conteúdo realizada e enviada.
- d) Interferência em conteúdo realizada e enviada.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Assessores.

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



01. Monitorar conteúdo publicado pelos veículos de imprensa que sejam de interesse da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Monitorar sites, jornais impressos, revistas, telejornais e radiojornais para identificar e avaliar matérias relacionadas ao setor de aviação civil, à ANAC ou que sejam de interesse da Agência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar relevância dos conteúdos monitorados e informar UORG interessada".

02. Identificar relevância dos conteúdos monitorados e informar UORG interessada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Caso identificada alguma necessidade de alteração ou complementação de informação, a UORG competente pelo domínio do assunto deve ser avisada, pode ser por e-mail ou telefone, a depender da complexidade do assunto, e a GTRI instruída sobre a necessidade de retratação ao conteúdo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de realizar alguma reação em relação ao conteúdo da publicação?" seja "não. Não há necessidade de realizar ação", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim. Há necessidade de realizar ação", deve-se seguir para a etapa "03. Informar o GTRI sobre necessidade de correção ou complementação de conteúdo publicado na mídia".

03. Informar o GTRI sobre necessidade de correção ou complementação de conteúdo publicado na mídia

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O contato pode ser feito verbalmente, indicando onde deve haver interferência e qual o conteúdo dessa interferência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Indicar ao ASCOM necessidade de interferência no conteúdo publicado".

04. Indicar ao ASCOM necessidade de interferência no conteúdo publicado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: Seguindo as informações passadas pela equipe de assessores, o GTRI deve informar o ASCOM sobre o conteúdo e a interferência que será realizada para fins de conhecimento. O contato pode ser feito verbalmente, se for cabível.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Validar necessidade de interferência no conteúdo publicado".

05. Validar necessidade de interferência no conteúdo publicado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O ASCOM deve avaliar a necessidade de interferência, considerando a sensibilidade do assunto e o veículo de imprensa que publicou o conteúdo e avisar o GTRI sobre sua avaliação. Esse aviso pode ser feito verbalmente, caso seja viável.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de interferência no conteúdo publicado?" seja "sim. Há necessidade de interferência no conteúdo publicado", deve-se seguir para a etapa "06. Informar o Gerente sobre validação da necessidade de alteração do conteúdo publicado". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de interferência no conteúdo publicado", esta etapa finaliza o procedimento.

06. Informar o Gerente sobre validação da necessidade de alteração do conteúdo publicado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM deverá indicar ao GTRI que haverá a necessidade de alteração do conteúdo publicado. Esse contato pode ser feito verbalmente ou por e-mail, a depender da situação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Solicitar à equipe de Assessores GTRI ou fazer minuta de interferência no conteúdo".

07. Solicitar à equipe de Assessores GTRI ou fazer minuta de interferência no conteúdo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O conteúdo para interferência deve considerar o nível de complexidade do assunto e o veículo de comunicação que está publicado. Para minutar o conteúdo, o assessor responsável, que pode também ser o próprio GTRI, deve buscar insumos em respostas já enviadas a jornalistas, em conhecimentos adquiridos, no portal da ANAC, em releases e textos já produzidos ou acionando a própria área técnica, caso seja necessário.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A minuta de interferência será feita pelo GTRI?" seja "não. A minuta de interferência não será feita pelo GTRI", deve-se seguir para a etapa "08. Solicitar à equipe assessores GTRI que faça a interferência no conteúdo". Caso a resposta seja "sim. A minuta de interferência será feita pelo GTRI", esta etapa finaliza o procedimento.

08. Solicitar à equipe assessores GTRI que faça a interferência no conteúdo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O GTRI deve indicar que o conteúdo para interferência deve considerar o nível de complexidade do assunto e o veículo de comunicação que está publicado. Para minutar o conteúdo, o assessor responsável deve buscar insumos em respostas já enviadas

a jornalistas, em conhecimentos adquiridos, no portal da ANAC, em releases e textos já produzidos ou acionando a própria área técnica, caso seja necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Realizar a interferência no conteúdo".

09. Realizar a interferência no conteúdo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Por e-mail, o responsável pela realização do conteúdo deverá encaminhar as informações para serem corrigidas e/ou complementadas ao veículo de imprensa indicando o motivo da interferência.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas Pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão

Zelar Pela Divulgação de Compromissos Públicos e Monitorar Informações Solicitadas pela Imprensa Via Canais de Atendimento ao Cidadão

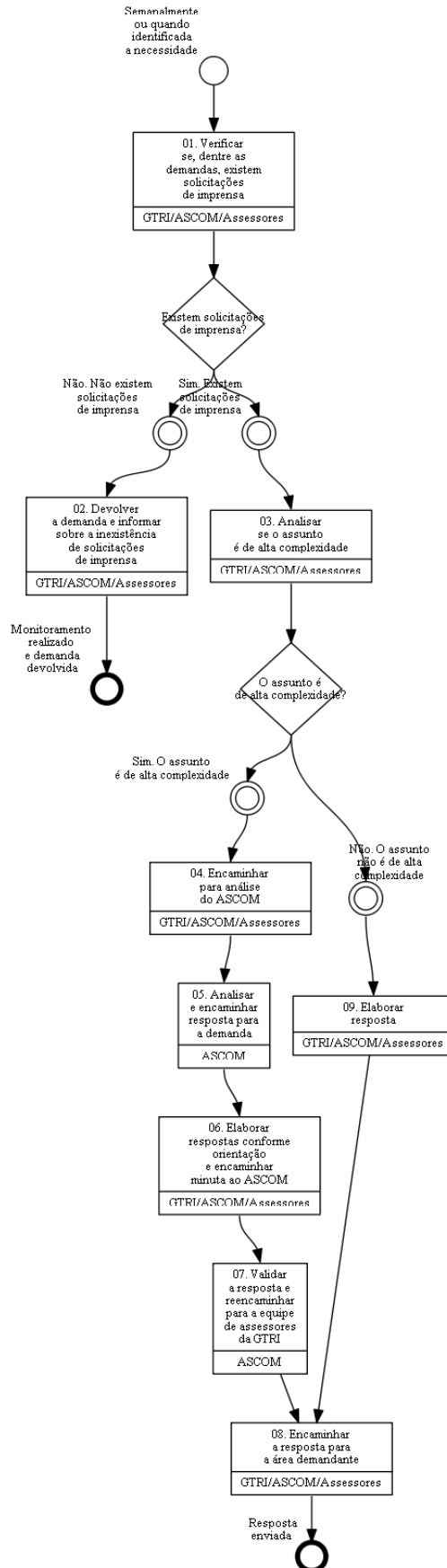
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente ou quando identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído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

a) Monitoramento realizado e demanda devolvida.

b) Resposta enviada.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Assessores.

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



01. Verificar se, dentre as demandas, existem solicitações de imprensa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Por e-mail, a unidade organizacional responsável pelo recebimento das solicitações via canais de atendimento ao usuário, encaminha todas as solicitações recebidas na semana. Para verificar se existe pedido de imprensa, o assessor de imprensa responsável deve avaliar toda a planilha de pedidos, a delicadeza do assunto da demanda e o solicitante. Para essa verificação, muitas vezes é necessário fazer uma pesquisa na internet com o nome do solicitante para verificar a procedência e se trata de jornalista ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem solicitações de imprensa?" seja "não. Não existem solicitações de imprensa", deve-se seguir para a etapa "02. Devolver a demanda e informar sobre a inexistência de solicitações de imprensa". Caso a resposta seja "sim. Existem solicitações de imprensa", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar se o assunto é de alta complexidade".

02. Devolver a demanda e informar sobre a inexistência de solicitações de imprensa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Para o caso de não haver solicitação feito por jornalista, a unidade organizacional responsável pelos canais de atendimento ao cidadão devem ser avisadas, via e-mail, de que não há a necessidade de acompanhamento pela Gerência Técnica de Relações com a Imprensa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Analisar se o assunto é de alta complexidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Verificar se o assunto da demanda é delicado e requer maior cuidado na apuração e repasse das informações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O assunto é de alta complexidade?" seja "sim. O assunto é de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar para análise do ASCOM". Caso a resposta seja "não. O assunto não é de alta complexidade", deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar resposta".

04. Encaminhar para análise do ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O encaminhamento deverá ser feito por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar e encaminhar resposta para a demanda".

05. Analisar e encaminhar resposta para a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: O ASCOM deverá considerar o conteúdo da demanda e propor orientações para formular-se uma proposta de resposta para o assunto e enviar à equipe de assessores da GTRI por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar respostas conforme orientação e encaminhar minuta ao ASCOM".

06. Elaborar respostas conforme orientação e encaminhar minuta ao ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Considerando as instruções encaminhadas pelo ASCOM, o responsável pela demanda deverá minutar uma resposta e reencaminhar ao ASCOM por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar a resposta e reencaminhar para a equipe de assessores da GTRI".

07. Validar a resposta e reencaminhar para a equipe de assessores da GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Nessa etapa, o ASCOM deve avaliar todo o conteúdo feito pelo assessor responsável pela demanda considerando as instruções de trabalho feito por ele em atividade anterior e devolver à equipe, por e-mail, para encaminhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar a resposta para a área demandante".

08. Encaminhar a resposta para a área demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O encaminhamento deve ser feito por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Elaborar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Considerando conteúdo já apurado anteriormente, que poderá ser buscado nos e-mails ou em pastas próprias da GTRI, ou apurando informações novas, o responsável pela demanda deverá minutar uma resposta atentando para a complexidade do conteúdo e, em muitos casos, do demandante.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar a resposta para a área demandante".

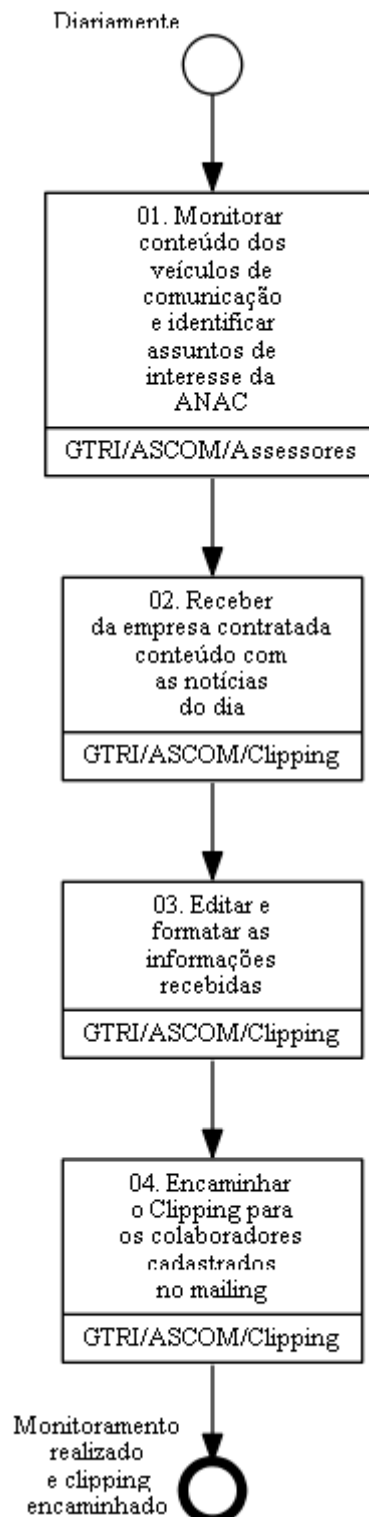
5.5 Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado

Monitorar Conteúdo de Interesse da ANAC e do Setor Veiculado na Imprensa e Manter Público Interno Informado

O processo contém, ao todo, 4 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: "Monitoramento realizado e clipping encaminhado".

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

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



01. Monitorar conteúdo dos veículos de comunicação e identificar assuntos de interesse da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Monitorar os conteúdos de site, TV, rádio e jornais impressos para identificar assuntos relevantes que tenham relação com a ANAC ou com o setor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Receber da empresa contratada conteúdo com as notícias do dia".

02. Receber da empresa contratada conteúdo com as notícias do dia

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O material será recebido por e-mail. Nesse momento, os assessores e estagiários da GTRI devem verificar as notícias do material e se é necessária a inclusão de outras notícias que não estejam clipadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Editar e formatar as informações recebidas".

03. Editar e formatar as informações recebidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O material recebido deverá ser formatado no corpo do e-mail, conforme modelo padrão em artefato, retirando as matérias que não são de relevância para a ANAC ou para o setor e incluindo possíveis notícias que precisem estar no material.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar o Clipping para os colaboradores cadastrados no mailing".

04. Encaminhar o Clipping para os colaboradores cadastrados no mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O envio deverá ser feito por e-mail direto da caixa "noticias.anac@anac.gov.br", com cópia oculta, para todos os colaboradores inseridos no mailing de distribuição do Clipping. O mailing fica na Pasta ASCOM, no endereço a seguir: \\svcdf1001\ASCOM\ASCOM\Maillings-Internos\ClippingdeNoticias

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Produzir Conteúdo para a Imprensa

Produzir Conteúdo Para a Imprensa (notas, releases, avisos de pauta).

O processo contém, ao todo, 14 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandada ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir estar demanda'.

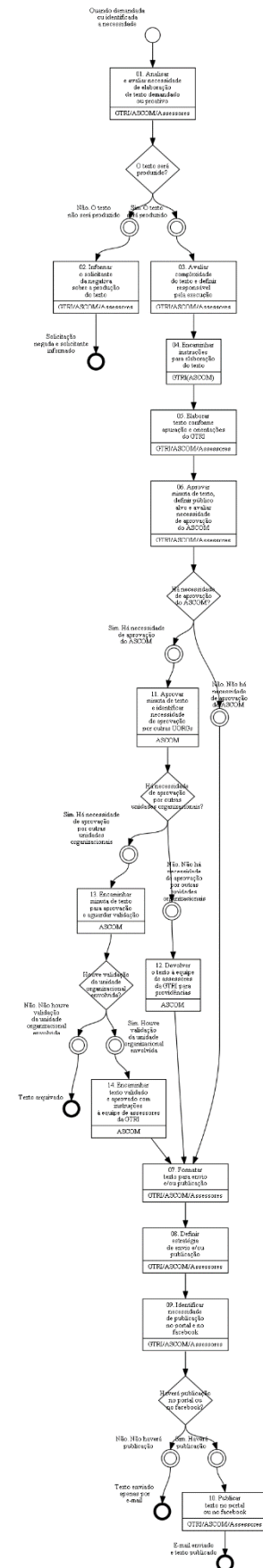
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solicitação negada e solicitante informado.
- b) Texto enviado apenas por e-mail.
- c) E-mail enviado e texto publicado.
- d) Texto arquivado.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Assessores.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Artefato Publicação no Portal", "Artefato Release para Mailing".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) 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/assessores.

DETALHAMENTO: A análise de produção de texto deverá considerar aspectos como sensibilidade do assunto, meio de veiculação, necessidade de repercussão por parte da ANAC acerca do tema, entre outros fatores.

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

02. Informar o solicitante da negativa sobre a produção do texto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Geralmente, esse retorno é dado por e-mail. No conteúdo, é necessário que o assessor responsável explique ao demandante os motivos para a negativa do pedido.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar complexidade do texto e definir responsável pela execução

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Considerando a complexidade do assunto, a familiarização dos assessores com o tema e a forma de divulgação, a equipe deverá definir o assessor responsável pela produção do conteúdo.

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

04. Encaminhar instruções para elaboração do texto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O GTRI deverá encaminhar instruções para que o assessor responsável pela produção do texto tenha as orientações e insumos necessários de qual deverá ser o teor do conteúdo.

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

05. Elaborar texto conforme apuração e orientações do GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

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: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Após concluída a produção do texto, o assessor responsável deverá, com a área técnica a qual se destina o assunto, ou com o próprio GTRI, a depender do caso, aprovar o conteúdo da divulgação. O público alvo também deverá ser definido considerando a complexidade e interesse do tema da divulgação. Na definição de público alvo, deve-se considerar também se o assunto será divulgado no portal da ANAC, para o mailing ou em ambos. A necessidade de aprovação do ASCOM considera todas as descrições feitas acima.

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 "11. Aprovar minuta de texto e identificar necessidade de aprovação por 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".

07. Formatar texto para envio e/ou publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Seguindo a formatação do modelo em artefato.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Artefato Release para Mailing.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Definir estratégia de envio e/ou publicação".

08. Definir estratégia de envio e/ou publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A estratégia de envio deverá considerar a complexidade e interesse do tema da divulgação. Nesse momento, deve-se decidir se o assunto será divulgado no portal da ANAC, para o mailing ou em ambos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Identificar necessidade de publicação no portal e no facebook".

09. Identificar necessidade de publicação no portal e no facebook

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A avaliação da repercussão do assunto no portal e/ou no Facebook deverá considerar aspectos como a sensibilidade do assunto e o público que se quer atingir.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá publicação no portal ou no facebook?" seja "sim. Haverá publicação", deve-se seguir para a etapa "10. Publicar texto no portal ou no facebook". Caso a resposta seja "não. Não haverá publicação", esta etapa finaliza o procedimento.

10. Publicar texto no portal ou no facebook

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: A publicação no portal deverá seguir o modelo em artefato.
A publicação no Facebook deverá necessariamente conter imagem e texto.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Artefato Publicação no Portal.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

11. Aprovar minuta de texto e identificar necessidade de aprovação por outras UORGs

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: A minuta de texto deverá ser aprovada considerando as instruções anteriormente feitas, a complexidade do assunto, a forma de divulgação, entre outros aspectos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de aprovação por outras unidades organizacionais?" seja "sim. Há necessidade de aprovação por outras unidades organizacionais", deve-se seguir para a etapa "13. Encaminhar minuta de texto para aprovação e aguardar validação". Caso a resposta seja "não. Não há necessidade de aprovação por outras unidades organizacionais", deve-se seguir para a etapa "12. Devolver o texto à equipe de assessores da GTRI para providências".

12. Devolver o texto à equipe de assessores da GTRI para providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: A minuta de texto já aprovada deverá ser encaminhada por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Formatar texto para envio e/ou publicação".

13. Encaminhar minuta de texto para aprovação e aguardar validação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: A minuta de texto deverá ser encaminhada por e-mail.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve validação da unidade organizacional envolvida?" seja "não. Não houve validação da unidade organizacional envolvida", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim. Houve validação da unidade organizacional envolvida", deve-se seguir para a etapa "14. Encaminhar texto validado e aprovado com instruções à equipe de assessores da GTRI".

14. Encaminhar texto validado e aprovado com instruções à equipe de assessores da GTRI



[RESERVADO]

MPR/ASCOM-003-R01

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM. |
| DETALHAMENTO: A minuta de texto já aprovada por todos deverá ser encaminhada por e-mail à equipe de assessores da GTRI para providências de repercussão. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Formatar texto para envio e/ou publicação". |

5.7 Elaborar, Manter e Atualizar Mailings

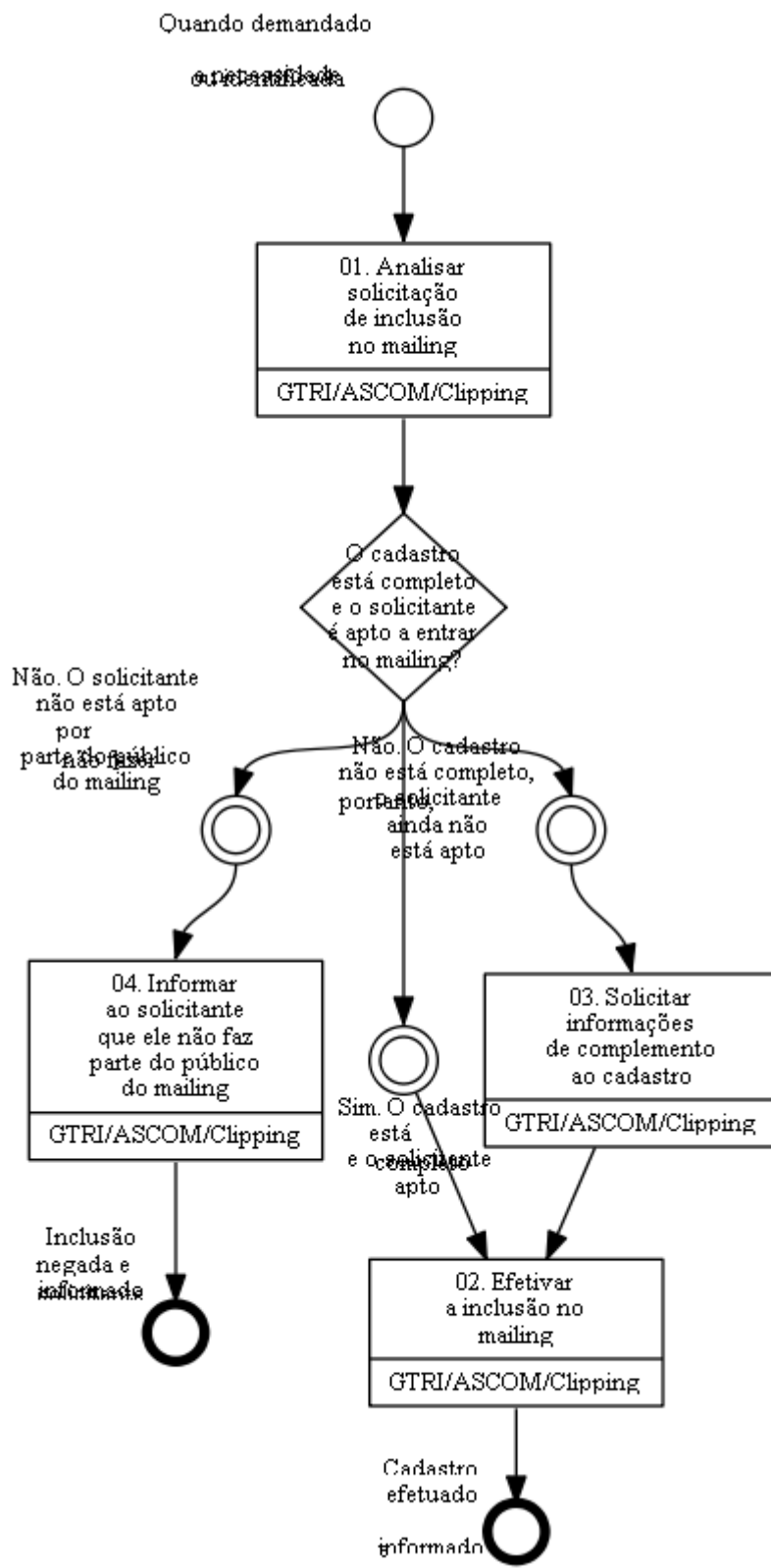
Elaborar, Manter e Atualizar Mailings da imprensa e dos Clippings do DOU e de Notícias

O processo contém, ao todo, 4 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) Cadastro efetuado e solicitante informado.
- b) Inclusão negada e solicitante informado.

A área envolvida na execução deste processo é a GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Clipping.

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



01. Analisar solicitação de inclusão no mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Nessa etapa, a equipe responsável deve observar se a solicitação de inclusão no mailing tem todos os elementos completos para efetivação e se o solicitante é apto a entrar no mailing que solicita.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O cadastro está completo e o solicitante é apto a entrar no mailing?" seja "sim. O cadastro está completo e o solicitante apto", deve-se seguir para a etapa "02. Efetivar a inclusão no mailing". Caso a resposta seja "não. O solicitante não está apto por não fazer parte do público do mailing", deve-se seguir para a etapa "04. Informar ao solicitante que ele não faz parte do público do mailing". Caso a resposta seja "não. O cadastro não está completo, portanto, o solicitante ainda não está apto", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar informações de complemento ao cadastro".

02. Efetivar a inclusão no mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: O servidor que estiver responsável pela inclusão deverá inserir todos os dados do solicitante no sistema ou no doc da lista de mailing, podendo ser mailing interno (clipping e DOU) ou mailing externo.

Para mailings internos, os arquivos ficam guardados no endereço a seguir:

\\svcdf1001\ASCOM\ASCOM\Maillings-Internos.

O mailing externo está no endereço a seguir:

<http://www2.anac.gov.br/mailling/EntrarMailing.aspx>

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Solicitar informações de complemento ao cadastro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Caso o solicitante não tenha encaminhado todas as informações básicas para o cadastro dele no mailing, seja interno ou externo, o responsável pela demanda deverá encaminhar um e-mail solicitando o complemento das informações. Os dados básicos para entrar no mailing são nome, veículo de imprensa, telefone e e-mail para mailing externo e nome, unidade organizacional e e-mail para mailings internos (DOU e clipping).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Efetivar a inclusão no mailing".

04. Informar ao solicitante que ele não faz parte do público do mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Grti/ascom/clipping.

DETALHAMENTO: Quando o solicitante não se encaixa no perfil do mailing, o servidor responsável deverá, por e-mail, avisar o solicitante indicando os motivos da negativa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.8 Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse para Subsidiar Lideranças

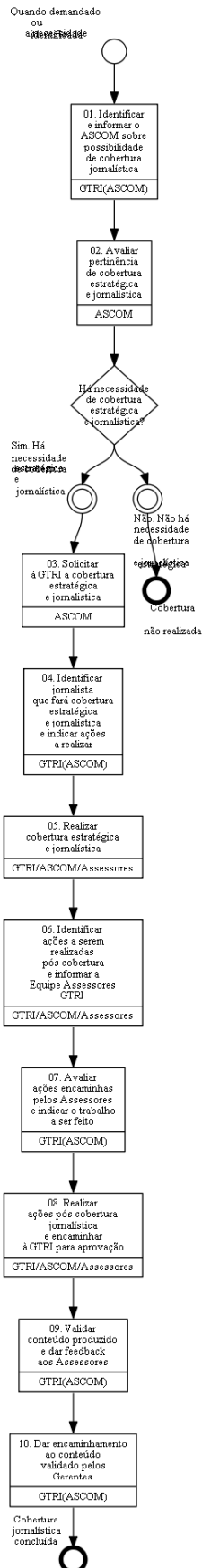
Realizar Acompanhamento Estratégico de Eventos de Interesse Para Subsidiar Lideranças

O processo contém, ao todo, 10 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) Cobertura não realizada.
- b) Cobertura jornalística concluída.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: ASCOM, GTRI(ASCOM). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTRI/ASCOM/Assessores.

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



01. Identificar e informar o ASCOM sobre possibilidade de cobertura jornalística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: Quando o GTRI ou sua equipe identificarem algum evento que necessite de cobertura jornalística, provavelmente pela presença de imprensa ou pela sensibilidade e possível repercussão do assunto, o ASCOM deverá ser avisado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar pertinência de cobertura estratégica e jornalística".

02. Avaliar pertinência de cobertura estratégica e jornalística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Ao receber a indicação de possibilidade de cobertura jornalística, o ASCOM avalia a pertinência considerando a sensibilidade do assunto, o público presente, as possíveis repercussões, entre outros aspectos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de cobertura estratégica e jornalística?" seja "não. Não há necessidade de cobertura estratégica e jornalística", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim. Há necessidade de cobertura estratégica e jornalística", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar à GTRI a cobertura estratégica e jornalística".

03. Solicitar à GTRI a cobertura estratégica e jornalística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM.

DETALHAMENTO: Identificados aspectos como a sensibilidade do assunto, o público presente, as possíveis repercussões, entre outros fatores, o ASCOM dá ciência e considera pertinente a cobertura jornalística, solicitando ao GTRI que a faça.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Identificar jornalista que fará cobertura estratégica e jornalística e indicar ações a realizar".

04. Identificar jornalista que fará cobertura estratégica e jornalística e indicar ações a realizar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: Após identificada a pertinência da cobertura jornalística, o GTRI deverá avaliar qual assessor fará o serviço. Essa avaliação considerará familiaridade do assessor com o assunto, público presente, se haverá porta-voz da ANAC e quem é o porta-voz no evento, a sensibilidade do assunto, entre outros.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar cobertura estratégica e jornalística".

05. Realizar cobertura estratégica e jornalística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: No evento, o assessor responsável deverá prestar atenção ao evento, aos presentes, redigir texto, se couber ao caso e coletar as informações necessárias para o caso de sermos demandados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Identificar ações a serem realizadas pós cobertura e informar a Equipe Assessores GTRI".

06. Identificar ações a serem realizadas pós cobertura e informar a Equipe Assessores GTRI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Após a cobertura, o assessor responsável deve identificar quais ações devem ser tomadas. As ações podem variar de produção e divulgação de texto a apenas coleta de informações para possíveis demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar ações encaminhadas pelos Assessores e indicar o trabalho a ser feito".

07. Avaliar ações encaminhadas pelos Assessores e indicar o trabalho a ser feito

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: O GTRI deverá avaliar as ações propostas pelo assessor responsável pela demanda e indicar se concorda com a proposta e quais trabalhos devem ser efetuados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Realizar ações pós cobertura jornalística e encaminhar à GTRI para aprovação".

08. Realizar ações pós cobertura jornalística e encaminhar à GTRI para aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: Seguindo as orientações do GTRI, o assessor deverá realizar as ações definidas que podem variar de produção de texto, de post para o Facebook ou até apenas guardar as informações coletadas durante a cobertura para futura possível utilização. O encaminhamento ao GTRI, no caso de alguma produção, deverá ser feito por e-mail para aprovação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Validar conteúdo produzido e dar feedback aos Assessores".

09. Validar conteúdo produzido e dar feedback aos Assessores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM).

DETALHAMENTO: A validação deverá considerar as orientações dadas anteriormente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Dar encaminhamento ao conteúdo validado pelos Gerentes".

| |
|---|
| 10. Dar encaminhamento ao conteúdo validado pelos Gerentes |
|---|

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRI(ASCOM). |
|---|

| |
|---|
| DETALHAMENTO: O encaminhamento do conteúdo deverá ser feito por e-mail. |
|---|

| |
|---|
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |
|---|

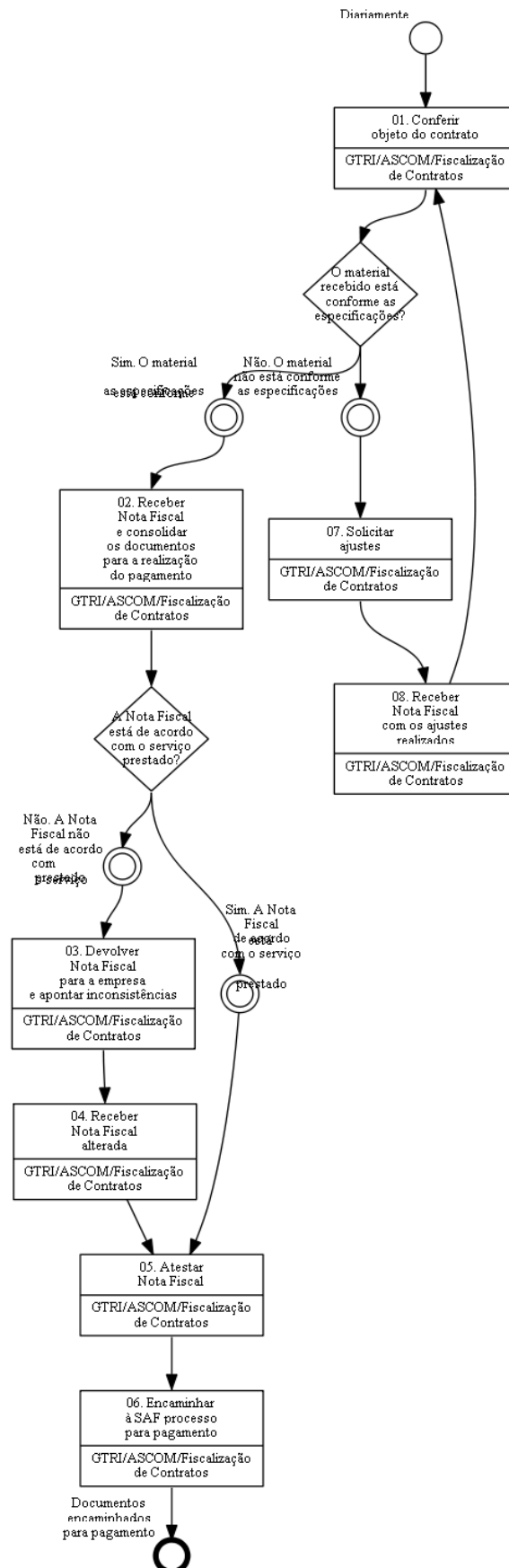
5.9 Gerir Contratos Relacionados Às Atividades da Imprensa

Gerir Contratos Relacionados às Atividades da Imprensa

O processo contém, ao todo, 8 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.

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



01. Conferir objeto do contrato

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

DETALHAMENTO: Conferir, diariamente, se o objeto do contrato está entregue conforme solicitado. Por exemplo, no caso de jornais e revistas, checar se todos os periódicos foram entregues. No caso do contrato de Clipping, verificar se o material com o conteúdo chegou no tempo e modelo solicitados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O material recebido está conforme as especificações?" seja "não. O material não está conforme as especificações", deve-se seguir para a etapa "07. Solicitar ajustes". Caso a resposta seja "sim. O material está conforme as especificações", deve-se seguir para a etapa "02. Receber Nota Fiscal e consolidar os documentos para a realização do pagamento".

02. Receber Nota Fiscal e consolidar os documentos para a realização do pagamento

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

DETALHAMENTO: A Nota Fiscal geralmente é recebida por e-mail, ou via SEI, e os documentos para consolidação consistem em: memorando, print da medição no sistema do SERPRO, Nota Fiscal atestada pelo fiscal do contrato e comprovante de empresa enquadrante do Simples Nacional.

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 com o serviço prestado", deve-se seguir para a etapa "03. Devolver Nota Fiscal para a empresa e apontar inconsistências". Caso a resposta seja "sim. A Nota Fiscal está de acordo com o serviço prestado", deve-se seguir para a etapa "05. Atestar Nota Fiscal".

03. Devolver Nota Fiscal para a empresa e apontar inconsistências

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

DETALHAMENTO: Nos casos em que a Nota Fiscal não está de acordo com o valor do serviço prestado, o fiscal do contrato deverá contatar o responsável na empresa contratante, por meio de e-mail, para que fique formalizado, e indicar as alterações que deverão ser realizadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Receber Nota Fiscal alterada".

04. Receber Nota Fiscal alterada

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

DETALHAMENTO: A empresa devolve a Nota Fiscal com alterações também por e-mail ou via SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Atestar Nota Fiscal".

05. Atestar Nota Fiscal

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

DETALHAMENTO: O fiscal do contrato deverá atestar, no SEI, por meio de assinatura eletrônica, que a Nota Fiscal está de acordo com o valor do serviço que foi prestado e pode ser encaminhada para pagamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar à SAF processo para pagamento".

06. Encaminhar à SAF processo para pagamento

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

DETALHAMENTO: Via SEI, o processo com todas as documentações já anexadas deve ser enviado para a área de pagamentos da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Solicitar ajustes

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

DETALHAMENTO: O fiscal do contrato deverá solicitar ao contratante, via e-mail, que faça os ajustes necessários para alterar o valor da Nota Fiscal ao valor correto do serviço prestado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Receber Nota Fiscal com os ajustes realizados".

08. Receber Nota Fiscal com os ajustes realizados

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

DETALHAMENTO: A empresa devolve a Nota Fiscal com alterações também por e-mail ou via SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Conferir objeto do contrato".

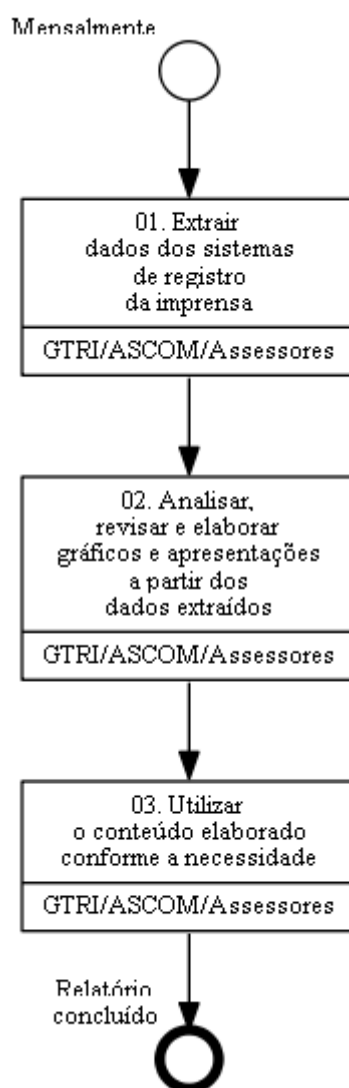
5.10 Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas Pela GTRI

Produzir Relatório Analítico de Acompanhamento Mensal das Atividades Desempenhadas pela GTRI

O processo contém, ao todo, 3 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: "Relatório concluído".

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

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



01. Extrair dados dos sistemas de registro da imprensa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O registro da imprensa é feito no sistema <https://comunicacao.anac.gov.br/imprensa/>, e gera gráficos que compõem o relatório.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar, revisar e elaborar gráficos e apresentações a partir dos dados extraídos".

02. Analisar, revisar e elaborar gráficos e apresentações a partir dos dados extraídos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: O sistema citado na atividade nº1 gera gráficos que deverão ser avaliados se foram gerados corretamente, alterados, se encontradas inconsistências, e a apresentação feita em modelo power point conforme o artefato.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Utilizar o conteúdo elaborado conforme a necessidade".

03. Utilizar o conteúdo elaborado conforme a necessidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtri/ascom/assessores.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. 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.