



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SGP-506-R02

ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA SGP

06/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	31/03/2016	SGP	Versão Original
R01	13/04/2017	SGP	1) Processo 'Atualizar Dados dos Servidores da SGP na Intranet da SGP' inserido. 2) Processo 'Atualizar as Informações da Intranet da SGP ou Portal da ANAC (Internet)' modificado.
R02	08/06/2018	SGP	1) Processo 'Atualizar Dados dos Servidores da SGP na Intranet da SGP' removido. 2) Processo 'Atualizar as Informações da Intranet da SGP ou Portal da ANAC (Internet)' removido. 3) Processo 'Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP' inserido. 4) Processo 'Realizar Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP' inserido. 5) Processo 'Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP' inserido. 6) Processo 'Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas' inserido. 7) Processo 'Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP' inserido. 8) Processo 'Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP' inserido. 9) Processo 'Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP' inserido. 10) Processo 'Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas' inserido.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 7.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
 - 2.1) Expressão, pág. 10.
 - 2.2) Sigla, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
 - 3.1) Artefatos, pág. 11.
 - 3.2) Competências, pág. 11.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
 - 5.1) Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas, pág. 14.
 - 5.2) Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP, pág. 17.
 - 5.3) Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP, pág. 21.
 - 5.4) Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP, pág. 25.
 - 5.5) Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas, pág. 29.
 - 5.6) Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP, pág. 33.
 - 5.7) Realizar Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP, pág. 37.
 - 5.8) Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP, pág. 40.



MPR/SGP-506-R02

6) Disposições Finais, pág. 43.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Gerentes da SGP

- 1) Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP
- 2) Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas
- 3) Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP
- 4) Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP
- 5) Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas
- 6) Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP

b) Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS)

- 1) Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP
- 2) Realizar Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP
- 3) Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas
- 4) Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP
- 5) Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP
- 6) Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas
- 7) Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP

c) SGP - Secretária

- 1) Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

A Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP) da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é responsável pela Gestão de Pessoas na Agência, nos termos do Art. 40, incisos I a XXIX, da Resolução nº 381 (Regimento Interno da ANAC), de 14 de junho de 2016. A unidade atua nos níveis estratégico, tático e operacional nas seguintes áreas: Administração de Pessoas; Desenvolvimento de Pessoas; Capacitação; Gestão de Desempenho, Recrutamento e Seleção; e Qualidade de Vida no Trabalho. Também compete à SGP a promoção da Inovação, a Gestão do Conhecimento e a Gestão de Parcerias para Estudos e Pesquisas de interesse da Agência.

Este Manual de Procedimento (MPR) contém informações sobre as atividades de Comunicação Social da SGP, de responsabilidade da Gerência Técnica de Assessoramento (GTAS), conforme disposto na Portaria de Delegação SGP nº 77, de 10 de janeiro de 2017. O art. 1º, inciso XVI, do referido normativo, cita como competência da GTAS “Planejar e coordenar a execução das atividades de Comunicação da SGP, inclusive a padronização da interlocução da SGP com a Assessoria de Comunicação – ASCOM”.

Em linhas gerais, a GTAS planeja e executa atividades de Comunicação Social relacionadas à área de Gestão de Pessoas, acerca de temas de interesse geral dos servidores, cursos, eventos, projetos, iniciativas e legislação relacionada, entre outros. Ao abordar a terminologia "Comunicação Social", o normativo refere-se ao processo de transmissão de informações que prevê o adequado entendimento de uma mensagem, na clássica estrutura fonte>> codificador>>mensagem>>canal>> decodificador>> receptor. Conclui-se, portanto, que se trata de comunicação sempre mediada, por veículos de natureza eletrônica ou gráfica (intranet, portais, peças gráficas, relatórios, manuais, etc.).

Na prática, as atividades de Comunicação Social da SGP consistem na elaboração, revisão e edição de textos informativos, bem como no gerenciamento de conteúdo a ser publicado na Intranet da ANAC, em informativos internos, peças publicitárias (impressas ou eletrônicas), plataformas Wiki ou e-mails marketing. São também planejadas Campanhas de Comunicação, ações que envolvam programação visual e a atualização de contatos e mailings de servidores e colaboradores da SGP.

Em geral, as ações situam-se no âmbito da Comunicação Interna (que, juntamente com a Comunicação Externa, constitui-se em um dos pilares da Comunicação Social), já que os veículos de divulgação geralmente utilizados são voltados para o público interno. Eventualmente, porém, poderá haver também a divulgação em âmbito externo, principalmente no Portal da ANAC ou em comunicados destinados a servidores de outros órgãos e entes públicos sobre temas de interesse da SGP. Nas atividades de Comunicação Social da SGP, são utilizadas competências das áreas de Jornalismo, Relações Públicas, Publicidade, Marketing e Design Gráfico.

No intuito de propiciar uma comunicação ascendente, e de possibilitar a participação dos receptores na formulação de conteúdo, o Núcleo de Comunicação Social (NCS/SGP) atua em articulação com os canais de atendimento da superintendência. O NCS/SGP atua para suprir as

necessidades específicas da área de atendimento — tais como a elaboração de Perguntas e Respostas Frequentes e na divulgação de esclarecimentos sobre os assuntos mais demandados.

Como constituem o vínculo entre a área de Gestão de Pessoas e os servidores da ANAC, as atividades de Comunicação Social da SGP — que ocorrem, na maior parte das vezes, em interlocução com a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), direta ou indiretamente — são fundamentais para a disseminação da Missão, Visão e Valores da ANAC (previstos no Plano Estratégico 2015-2019 da Agência). Contribuem também de forma decisiva para a execução da Política de Gestão de Pessoas da Agência.

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

- a) Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas.
- b) Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP.
- c) Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP.
- d) Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP.
- e) Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas.
- f) Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP.
- g) Realizar Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP.
- h) Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SGP-506-R01, aprovado na data de 13 de abril de 2017.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
Gerentes - SGP	Os gestores das unidades da SGP – O GDPE, O GAPE, O GTRQ, O GTCA, O GTGC, O GTAS, O SGP.

NCS/SGP	O Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS) é responsável pelas atividades de Comunicação Social da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP).
SGP - Secretária	Secretária do Gabinete da Superintendência de Gestão de Pessoas.

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 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
Briefing	Relatório que contém as principais informações sobre um tema ou assunto em específico.
Intranet	Rede local de computadores, circunscrita aos limites internos de uma instituição, na qual são utilizados os mesmos programas e protocolos de comunicação empregados na Internet
Mailing	Lista de endereços de e-mail para o envio de determinada publicação ou informativo.
Portal ANAC	Sítio localizado na rede mundial de computadores de acesso público, onde são divulgadas informações e dados relativos ao Setor de Aviação Civil e a Agência Nacional de Aviação Civil. Endereço: www.anac.gov.br .

2.2 Sigla

Definição	Significado
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
GAPE	Gerência de Administração de Pessoas, da Superintendência de Gestão de Pessoas
GDPE	Gerência de Desenvolvimento de Pessoas.
GTAS/SGP	Gerência Técnica de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas
GTCA	Gerência Técnica de Certificação AVSEC
GTRQ	Gerência Técnica de Recrutamento, Seleção, Desempenho e Qualidade de Vida
NCS/SGP	Núcleo de Comunicação Social da Superintendência de Gestão de Pessoas.
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas

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
Modelo de E-Mail Marketing	Modelo de formatação de E-mail Marketing institucional da ANAC.

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
Atualiza lista de contatos para publicação na Intranet, de forma precisa.	SGP - Secretária
Realiza Programação Visual de Produtos Gráficos, conforme o Manual de Identidade Visual (MIV) da ANAC e os softwares disponíveis.	NCS/SGP
Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.	NCS/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 Solicitar a Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP em Páginas Eletrônicas

Refere-se à solicitação de publicação ou atualização de conteúdo informativo da SGP, não noticioso, enviada à Assessoria de Comunicação Social (ASCOM). O conteúdo é, geralmente, destinado ao menu Gestão de Pessoas da Intranet e às demais seções institucionais relacionadas às atribuições da Superintendência, inclusive no Portal da ANAC.

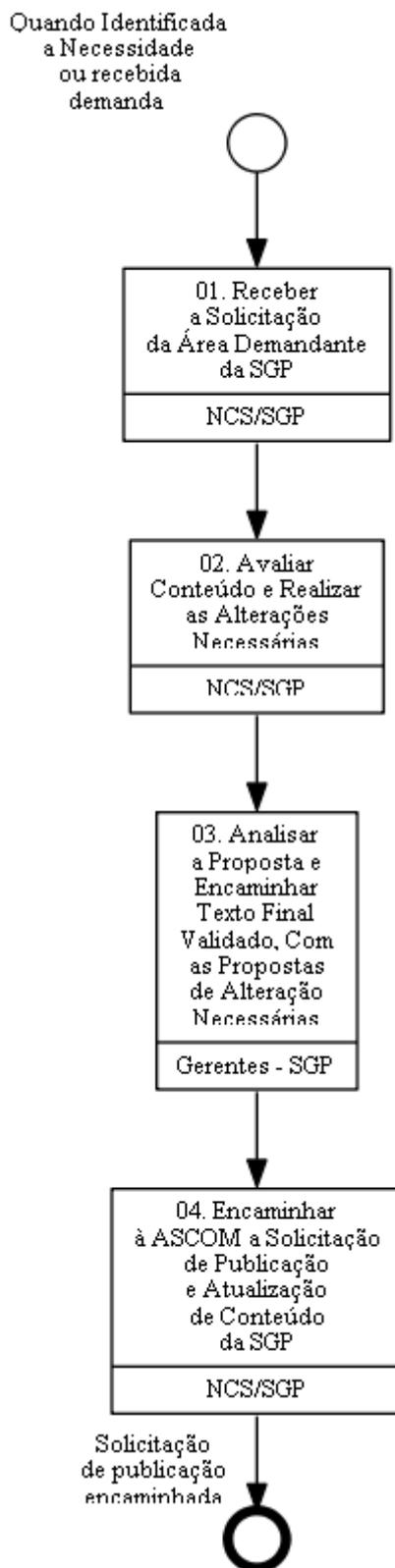
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando Identificada a Necessidade ou recebida demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação de publicação encaminhada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, NCS/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. Receber a Solicitação da Área Demandante da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: Deve-se verificar se a minuta inicial encaminhada pela área demandante contém os elementos essenciais do discurso: O quê, Quem, Quando, Onde, Como e Por quê. Se não, deve-se solicitar a complementação das informações por e-mail. Vale ressaltar que a solicitação poderá também partir da iniciativa do NCS/SGP, quando identificada a necessidade.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar Conteúdo e Realizar as Alterações Necessárias".

02. Avaliar Conteúdo e Realizar as Alterações Necessárias
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: O texto deve ser redigido com objetividade e clareza, de modo a comunicar o fato com a máxima eficácia. A validação da proposta será feita com a área demandante da SGP, se houver, por e-mail.
COMPETÊNCIAS: - Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.
DETALHAMENTO: Nesta etapa, o Gerente analisará a proposta.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar à ASCOM a Solicitação de Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP".

04. Encaminhar à ASCOM a Solicitação de Publicação e Atualização de Conteúdo da SGP
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: A solicitação é sempre realizada por servidor NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Solicitar a Publicação de Textos Informativos e Publicações Institucionais da SGP

Refere-se à elaboração, revisão e edição de textos informativos e publicações institucionais. Este processo constitui a base para todos os textos informativos produzidos pelo Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS), e envolve a produção de notícias, notas, comunicados, textos de manuais e relatórios. São produzidos também discursos para gestores da Agência em eventos promovidos ou apoiados pela SGP.

Dado o papel central deste processo para a comunicação da Superintendência, faz-se mister citar a importância da proatividade dos servidores que compõem o NCS/SGP, na medida em que é desejável buscar diariamente fatos de interesse dos servidores que mereçam ser divulgados — o que inclui pesquisas em portais de escolas de governo, ministérios, órgãos de controle e na própria legislação.

Além da atitude proativa, é necessário citar os principais preceitos que devem nortear o trabalho do redator: clareza, objetividade e respeito à norma culta.

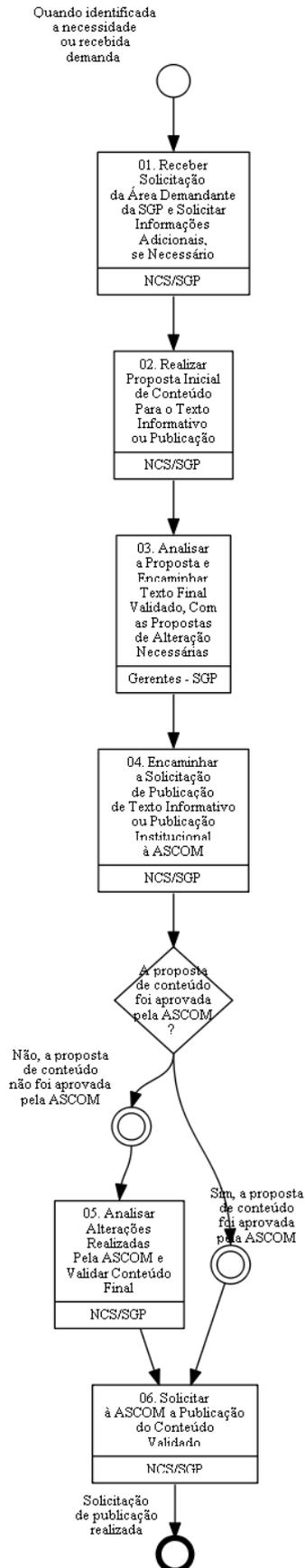
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade ou recebida demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação de publicação realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, GTAS/SGP - Comunicação, NCS/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. Receber Solicitação da Área Demandante da SGP e Solicitar Informações Adicionais, se Necessário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Quando a demanda for recebida por alguma área da SGP, deve-se solicitar um briefing inicial sobre o assunto. É importante verificar se a minuta inicial encaminhada pela área demandante contém os elementos essenciais do discurso: O quê, Quem, Quando, Onde, Como e Por quê.

Por outro lado, muitas vezes a iniciativa de realizar uma determinada ação de divulgação parte do próprio NCS/SGP. Isso porque a área possui uma postura de proatividade, e diariamente busca assuntos de interesse dos servidores em diversos portais. Seguem exemplos:

Cursos de capacitação e eventos: consulta diária aos portais da Enap, Esaf, ILB, ISC/TCU e CNJ.

Legislação: Consulta ao Diário Oficial da União e ao BPS da ANAC.

Temas gerais de interesse dos servidores: consulta ao portal do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) e ao Ministério do Transportes, Portos e Aviação Civil.

Dúvidas dos servidores: consulta às demandas frequentes recebidas por meio dos canais de atendimento da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo Para o Texto Informativo ou Publicação".

02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo Para o Texto Informativo ou Publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: O texto deve ser redigido com objetividade e clareza, de modo a comunicar o fato com a máxima eficácia possível. A proposta inicial será validada com a área demandante da SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante analisará a proposta elaborada pelo NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar a Solicitação de Publicação de Texto Informativo ou Publicação Institucional à ASCOM".

04. Encaminhar a Solicitação de Publicação de Texto Informativo ou Publicação Institucional à ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação é sempre realizada por servidor do NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM?" seja "não, a proposta de conteúdo não foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final". Caso a resposta seja "sim, a proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Publicação do Conteúdo Validado".

05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o NCS/SGP deverá analisar as alterações realizadas pela AscOm e validar o conteúdo final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Publicação do Conteúdo Validado".

06. Solicitar à ASCOM a Publicação do Conteúdo Validado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Após a aprovação do conteúdo pela ASCOM, ocorre sua publicação. Como os meios de divulgação são variados, a divulgação poderá ocorrer por meio de publicação na Intranet, portais, relatórios, cartilhas, etc. Vale ressaltar que é importante que o NCS/SGP verifique posteriormente o conteúdo publicado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Elaborar e Encaminhar E-Mail Marketing para os Colaboradores da SGP

Refere-se à elaboração e ao encaminhamento de e-mails marketing sobre assuntos relacionados às atribuições da SGP. O texto é eminentemente de caráter noticioso, e pode vir ou não acompanhado de uma peça gráfica (topo customizado, fotografia, imagem ou infográfico).

O e-mail marketing possui uso variado, e pode ser destinado a diversos públicos-alvo. Atualmente, é utilizado nas seguintes situações:

- E-mail marketing institucional: é preparado pelo NCS/SGP e, em seguida, enviado à ASCOM, para que seja encaminhado para o público desejado (toda a ANAC, determinada unidade ou, ainda, determinado setor ou grupo).
- E-mail marketing setorial: é preparado pelo NCS/SGP e encaminhado para os servidores e colaboradores da SGP, conforme mailing produzido no processo de trabalho "Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP". A depender do assunto abordado, poderá ser encaminhado para toda a superintendência ou apenas para determinado grupo (exemplo: gestores) ou determinada unidade.
- E-mail marketing para os Agentes de Integração de Capacitação e Desenvolvimento (AICD): divulga cursos e eventos de capacitação para os AICDs, no intuito de que tais interlocutores repassem as informações para suas equipes. É encaminhado para a lista de AICDs atualizada pela Gerência Técnica de Capacitação (GTCA), disponível no seguinte endereço da Intranet: <http://intranet.anac.gov.br/gestaodepessoas/capacitacao2/aicd.html>.
- E-mail marketing para destinatários específicos: geralmente tratam de informações relevantes para candidatos a processos seletivos internos ou fazem parte de uma campanha de comunicação específica. A depender do assunto, poderão ser encaminhados pelo e-mail da SGP ou pelos e-mails de suas gerências (cada gerência possui uma identidade visual customizada para e-mail marketing).

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade ou recebida demanda", 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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "E-mail marketing encaminhado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, NCS/SGP.

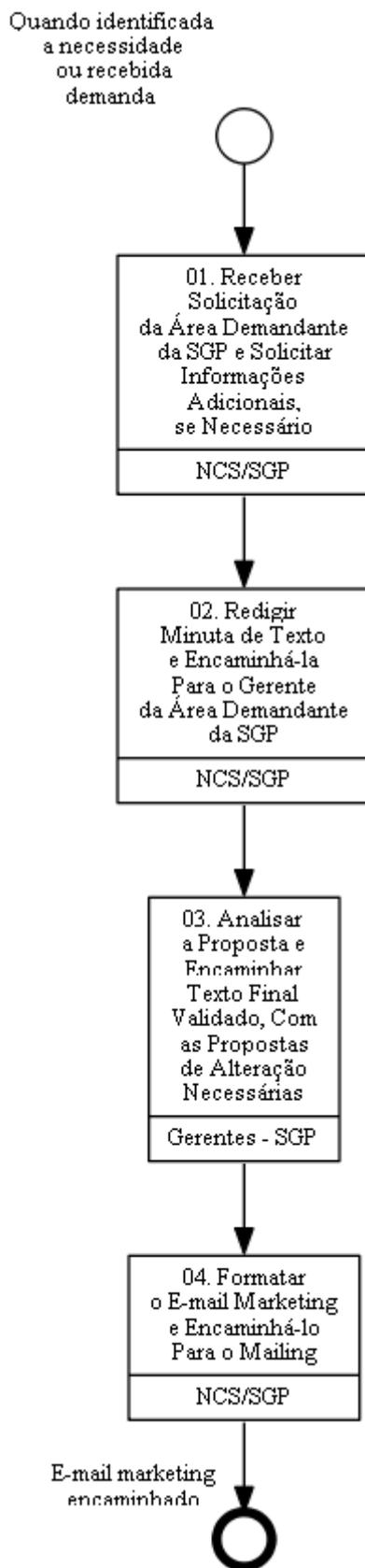
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de E-Mail Marketing".



MPR/SGP-506-R02

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



01. Receber Solicitação da Área Demandante da SGP e Solicitar Informações Adicionais, se Necessário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Deve-se verificar se a minuta inicial encaminhada pela área demandante contém os elementos essenciais do discurso: O Quê, Quem, Quando, Onde, Como e Por quê. É possível também que a iniciativa de elaborar o comunicado parta do próprio NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Redigir Minuta de Texto e Encaminhá-la Para o Gerente da Área Demandante da SGP".

02. Redigir Minuta de Texto e Encaminhá-la Para o Gerente da Área Demandante da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: O texto deve ser redigido com objetividade e clareza, de modo a comunicar o fato com a máxima eficácia possível.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante analisará a proposta elaborada inicialmente pelo NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Formatar o E-mail Marketing e Encaminhá-lo Para o Mailing".

04. Formatar o E-mail Marketing e Encaminhá-lo Para o Mailing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Deve-se utilizar o topo customizado da área remetente. É importante verificar sempre se o mailing que será utilizado está devidamente atualizado. Além disso, recomenda-se não encaminhar o e-mail por meio de Cópia Carbono, pois posteriormente poderá ser necessário comprovar o envio aos destinatários.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de E-Mail Marketing.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Solicitar a Criação de Identidade Visual para Peças de Divulgação da SGP

Refere-se à solicitação de criação de identidade visual para peças de divulgação da SGP, tais como: banners, ícones e marcas, bem como a diagramação de cartilhas, folhetos, manuais e relatórios. Utiliza-se este processo quando a programação visual for considerada de alta complexidade e relevância (nos demais casos, a programação visual será realizada pelo próprio NCS/SGP). A solicitação deverá ser realizada por e-mail destinado à ASCOM, com as indicações do conteúdo textual que deverá constar nas peças e sugestões de layout.

Para facilitar a criação das peças pela área executora, devem ser apresentados documentos relacionados à ideia (legislação, objetivos, projetos, etc.) e, se necessário, imagens de referência.

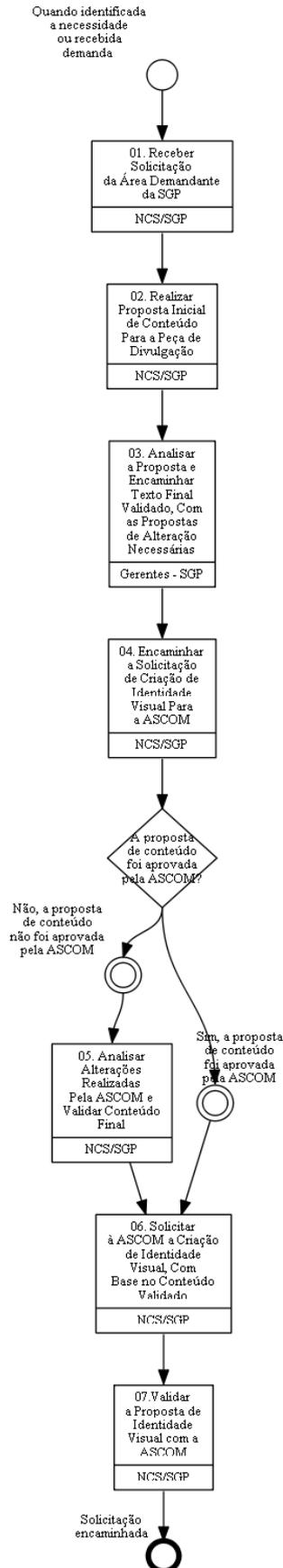
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade ou recebida demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação encaminhada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, NCS/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. Receber Solicitação da Área Demandante da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação deverá conter informações básicas sobre o pedido e sugestões de imagens e ideias, preferencialmente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo Para a Peça de Divulgação".

02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo Para a Peça de Divulgação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Realizar proposta inicial de conteúdo textual para a peça de divulgação se for o caso, e Validar a proposta com a área demandante da SGP. O texto deve ser redigido com objetividade e clareza, de modo a comunicar o fato com a máxima eficácia possível.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante analisará a proposta inicial do NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar a Solicitação de Criação de Identidade Visual Para a ASCOM".

04. Encaminhar a Solicitação de Criação de Identidade Visual Para a ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação será encaminhada para a ASCOM por servidor do NCS/SGP com autorização para tal.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM?" seja "não, a proposta de conteúdo não foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final". Caso a resposta seja "sim, a proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação de Identidade Visual, Com Base no Conteúdo Validado".

05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Devem ser analisadas as alterações realizadas pela Ascom, no intuito de validar o conteúdo final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação de Identidade Visual, Com Base no Conteúdo Validado".

06. Solicitar à ASCOM a Criação de Identidade Visual, Com Base no Conteúdo Validado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação é sempre realizada por servidor do NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar a Proposta de Identidade Visual com a ASCOM".

07. Validar a Proposta de Identidade Visual com a ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Caso haja necessidade de ajustes na proposta de Identidade Visual, deve-se solicitar à ASCOM. Após as correções, será solicitada a publicação ou impressão da peça conforme o caso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Solicitar a Criação de Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas

Refere-se à solicitação de criação de hotsites e páginas eletrônicas customizadas. Este processo é similar à publicação/atualização de conteúdo na Intranet, com a particularidade de demandar mais tempo e técnica da equipe que o implementará, no caso a área de webmaster da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM).

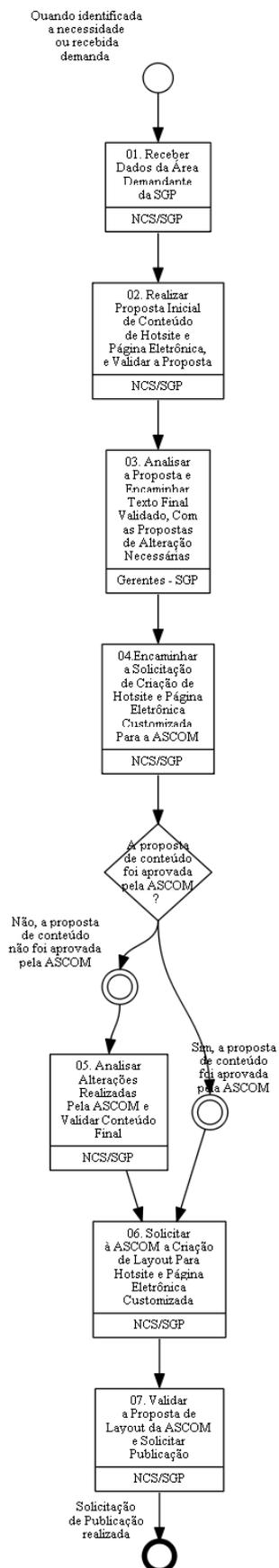
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando identificada a necessidade ou recebida demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação de Publicação realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, NCS/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. Receber Dados da Área Demandante da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante ou preposto apresentará o conteúdo que deverá constar da página eletrônica ou hotsite. Deve-se verificar se a minuta inicial encaminhada pela área demandante contém os elementos essenciais do discurso: O quê, Quem, Quando, Onde, Como e Por quê.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo de Hotsite e Página Eletrônica, e Validar a Proposta".

02. Realizar Proposta Inicial de Conteúdo de Hotsite e Página Eletrônica, e Validar a Proposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Com base nas informações apresentadas pelo gerente da área demandante ou seu preposto, proceder-se-á à construção de uma minuta inicial de conteúdo, a ser validada com o gerente da área demandante da SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar a Proposta e Encaminhar Texto Final Validado, Com as Propostas de Alteração Necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante analisará a proposta elaborada inicialmente pelo NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar a Solicitação de Criação de Hotsite e Página Eletrônica Customizada Para a ASCOM".

04. Encaminhar a Solicitação de Criação de Hotsite e Página Eletrônica Customizada Para a ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação é sempre realizada por servidor do NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM?" seja "sim, a proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação de Layout Para Hotsite e Página Eletrônica Customizada". Caso a resposta seja "não, a proposta de conteúdo não foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final".

05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Devem ser analisadas as alterações realizadas pela ASCOM, no intuito de validar o conteúdo final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação de Layout Para Hotsite e Página Eletrônica Customizada".

06. Solicitar à ASCOM a Criação de Layout Para Hotsite e Página Eletrônica Customizada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Deve-se reunir todo o conteúdo em um arquivo de texto único, datado e com a indicação de sua versão, de modo a facilitar seu manuseio pela área executora.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar a Proposta de Layout da ASCOM e Solicitar Publicação".

07. Validar a Proposta de Layout da ASCOM e Solicitar Publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Nesta etapa, deve-se validar a proposta de layout criada pela ASCOM.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Solicitar a Realização de Campanha de Comunicação da SGP

Refere-se à criação de conteúdo e à elaboração de estratégias de divulgação para Campanha de Comunicação da SGP. Tais campanhas ocorrem quando se verifica a necessidade de empreender uma divulgação mais abrangente, de forma integrada, que envolva ao mesmo tempo textos informativos, peças publicitárias, hotspots e e-mails marketing.

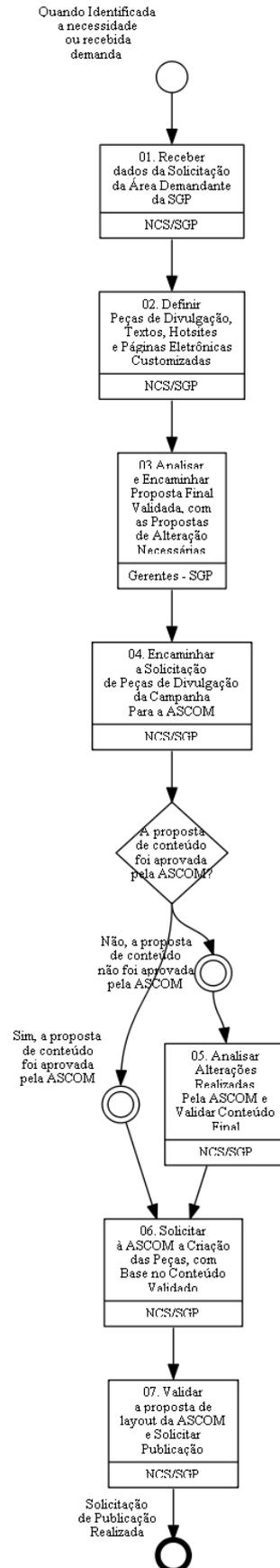
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando Identificada a necessidade ou recebida demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação de Publicação Realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, NCS/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. Receber dados da Solicitação da Área Demandante da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Deve-se verificar se a solicitação encaminhada pela área demandante contém os elementos essenciais do discurso: O quê, Quem, Quando, Onde, Como e Por quê. Caso falte ainda alguma informação, será necessário solicitá-la, por e-mail. Ressalta-se que a iniciativa da campanha poderá partir do próprio NCS/SGP, quando identificada a necessidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Definir Peças de Divulgação, Textos, Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas".

02. Definir Peças de Divulgação, Textos, Hotsites e Páginas Eletrônicas Customizadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Após o recebimento de dados, ocorre a definição das peças de divulgação, textos, hotsites e páginas eletrônicas customizadas. É importante detalhar todas as ações que deverão ser implementadas pela área executora (no caso, a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM).

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos jornalísticos com clareza e objetividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar e Encaminhar Proposta Final Validada, com as Propostas de Alteração Necessárias".

03. Analisar e Encaminhar Proposta Final Validada, com as Propostas de Alteração Necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: O Gerente da área demandante analisará a proposta elaborada inicialmente pelo NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar a Solicitação de Peças de Divulgação da Campanha Para a ASCOM".

04. Encaminhar a Solicitação de Peças de Divulgação da Campanha Para a ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Após a validação da proposta inicial pelo gerente da área demandante da SGP, ocorre a solicitação à ASCOM de peças de divulgação a serem utilizadas na campanha. A solicitação é sempre realizada por servidor do NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM?" seja "sim, a proposta de conteúdo foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação das Peças, com Base no Conteúdo Validado". Caso

a resposta seja "não, a proposta de conteúdo não foi aprovada pela ASCOM", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final".

05. Analisar Alterações Realizadas Pela ASCOM e Validar Conteúdo Final

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Nesta etapa, verificam-se as alterações realizadas pela ASCOM e valida-se o conteúdo final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar à ASCOM a Criação das Peças, com Base no Conteúdo Validado".

06. Solicitar à ASCOM a Criação das Peças, com Base no Conteúdo Validado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: A solicitação é sempre realizada por servidor do NCS/SGP que possua autorização para tal, por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar a proposta de layout da ASCOM e Solicitar Publicação".

07. Validar a proposta de layout da ASCOM e Solicitar Publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Consiste na validação da proposta de layout.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Realizar Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP

Refere-se à realização de Programação Visual de Peça de Divulgação da SGP. Este processo de trabalho é geralmente utilizado para a programação visual de peças de circulação setorial (encaminhadas por e-mail ou outros meios de comunicação), manipulação de imagens vinculadas a textos informativos ou peças a serem divulgadas no Portal de Capacitação da Agência.

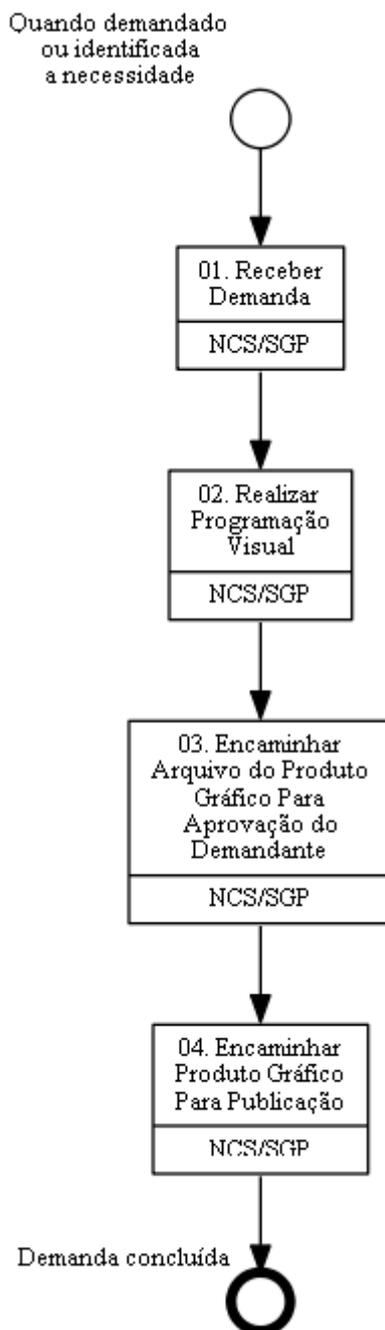
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Quando demandado ou identificada a necessidade", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse 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 esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda concluída.

O grupo envolvido na execução deste processo é: NCS/SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Realiza Programação Visual de Produtos Gráficos, conforme o Manual de Identidade Visual (MIV) da ANAC e os softwares disponíveis.

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



01. Receber Demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).

DETALHAMENTO: Deve-se observar que muitas vezes a iniciativa de realizar a programação visual parte do próprio NCS/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Programação Visual".

02. Realizar Programação Visual

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: A programação visual deverá ser realizada em software de editoração gráfica. Na ausência do Pacote Adobe, poderá ser utilizado o software de código aberto Paint.net. As imagens eventualmente utilizadas deverão ser extraídas de bancos de imagem de uso livre, principalmente o Freepik. Caso a programação visual envolva a aplicação da marca da ANAC, deverão ser observadas as diretrizes contidas no Manual de Identidade Visual da Agência.
COMPETÊNCIAS: - Realiza Programação Visual de Produtos Gráficos, conforme o Manual de Identidade Visual (MIV) da ANAC e os softwares disponíveis.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Arquivo do Produto Gráfico Para Aprovação do Demandante".

03. Encaminhar Arquivo do Produto Gráfico Para Aprovação do Demandante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: O encaminhamento ocorre por e-mail. Nos casos em que não houver solicitantes, ou seja, em que a iniciativa partir do próprio NCS/SGP, deve-se seguir diretamente para a próxima etapa.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar Produto Gráfico Para Publicação".

04. Encaminhar Produto Gráfico Para Publicação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Núcleo de Comunicação Social da SGP (NCS).
DETALHAMENTO: O encaminhamento será realizado pelo NCS/SGP. O local para o qual o produto gráfico será encaminhado dependerá do uso a que se destina. É importante que o servidor indique todas as informações necessárias para a publicação, bem como detalhes técnicos de aplicação, se necessário.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.8 Atualizar Lista Telefônica e Mailing da SGP

Refere-se à atualização de lista telefônica dos servidores e colaboradores da SGP, bem como à criação de mailing (lista de destinatários) com os endereços eletrônicos de toda a equipe. Esses dados são fundamentais para divulgações setoriais por e-mail e eventos internos.

Apesar de não estar descrito no manual, a SGP mantém também mailings específicos para o envio de comunicados direcionados, com destaque para os seguintes públicos: AICDs, chefes de UORGs e representantes da área de Gestão de Pessoas de outras Agências Reguladoras.

O processo contém, ao todo, 4 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. 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Lista telefônica encaminhada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Secretária.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza lista de contatos para publicação na Intranet, de forma precisa.

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



01. Atualizar Contatos da GTAS/SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: A atualização de contatos da GTAS/SGP é realizada por meio de comparação entre a lista publicada na Intranet e a composição da gerência em Brasília. Deve-se solicitar às secretárias de outras gerências da SGP, por e-mail, o envio das listas atualizadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar às Secretárias de Outras Unidades da SGP o Envio de Listas Atualizadas".

02. Solicitar às Secretárias de Outras Unidades da SGP o Envio de Listas Atualizadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: As solicitações são encaminhadas via e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Consolidar Lista Atualizada em Planilha do Excel".

03.Consolidar Lista Atualizada em Planilha do Excel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Após a consolidação da lista atualizada de todas as gerências da SGP em planilha do Microsoft Excel, deve-se extrair os e-mails de todos os colaboradores, salvando-os em seguida no arquivo "Mailing SGP", disponível na rede. Os arquivos estão disponíveis na pasta da SGP na rede, no endereço a seguir: \\Svcd1001\anac\SGP\Lista telefônica e mailing. A SGP mantém também mailings específicos para o envio de comunicados direcionados, com destaque para os seguintes públicos: AICDs, chefes de UORGs e representantes da área de Gestão de Pessoas de outras Agências Reguladoras. Tais arquivos de mailing ficam salvos na mesma pasta de rede.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza lista de contatos para publicação na Intranet, de forma precisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar à ASCOM a Publicação da Lista Atualizada na Intranet".

04. Solicitar à ASCOM a Publicação da Lista Atualizada na Intranet

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: A solicitação deve ser encaminhada à ASCOM, pela secretária da GTAS/SGP ou por servidor do NCS/SGP.

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.