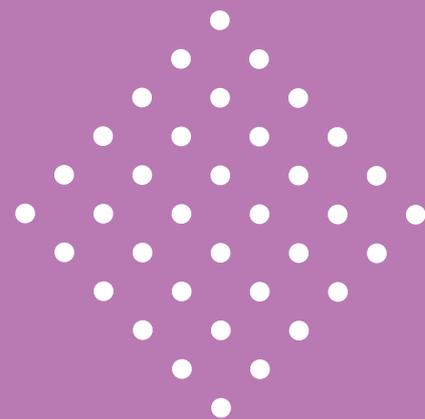


Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**





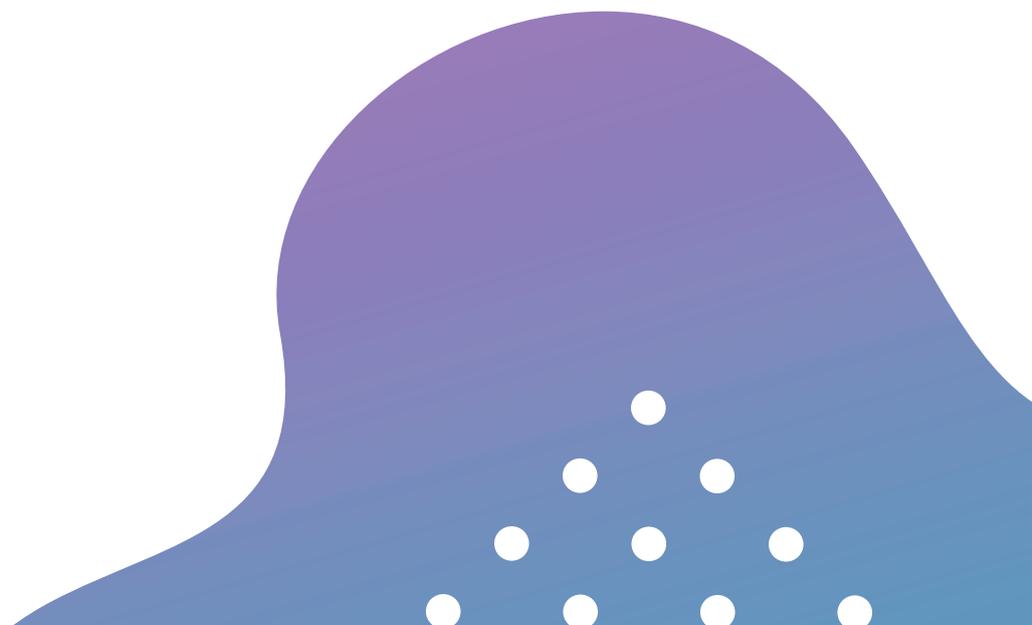
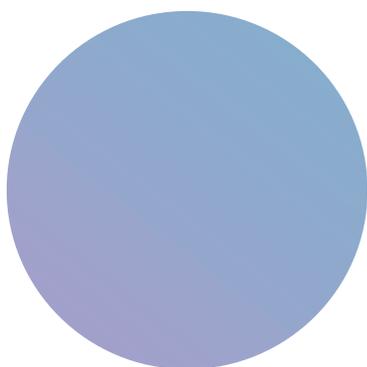


Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**

# SUMÁRIO

<b>1 - Apresentação</b>	<b>6</b>
<b>2 - Diagnóstico</b>	<b>7</b>
<b>2.1 - Estrutura da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)</b>	<b>7</b>
2.1.1 - Atribuições	7
2.1.2 - Recursos Humanos e orçamentários	8
<b>2.2 - Partes interessadas</b>	<b>8</b>
2.2.1 - Público interno	8
2.2.2 - Público externo	8
<b>2.3 - Produtos e serviços de comunicação</b>	<b>10</b>
2.3.1 - Campanhas de comunicação	11
2.3.2 - Serviços de Clipping	11
2.3.3 - Eventos	11
2.3.4 - Relacionamento com veículos de comunicação	13
2.3.5 - Peças de comunicação e programação visual	13
2.3.6 - Produção de conteúdo, produtos audiovisuais e páginas eletrônicas	14
2.3.7 - Redes sociais	15
<b>2.4 - Canais corporativos</b>	<b>16</b>
2.4.1 - Canais digitais	16
2.4.2 - Correio eletrônico	17
2.4.3 - Publicações	17
2.4.4 - Redes sociais	17
2.4.5 - Atendimento da ASCOM	19
<b>2.5 - Imagem</b>	<b>19</b>
<b>2.6 - Matriz FOFA da Comunicação Institucional da ANAC</b>	<b>21</b>

<b>3 - Planejamento Estratégico em Comunicação</b>	<b>22</b>
<b>3.1 - Identidade estratégica da Assessoria de Comunicação Social</b>	<b>22</b>
<b>3.2 - Objetivos e estratégias</b>	<b>22</b>
3.2.1 - Objetivo Estratégico para o ciclo 2020-2026	23
3.2.2 - Metas setoriais de comunicação	23
<b>3.3 - Planejamento para a comunicação institucional em 2022</b>	<b>30</b>
3.3.1 - Levantamento de necessidades de comunicação	30
3.3.2 - Priorização	31
<b>3.4 - Ações e estratégias para a comunicação de segurança operacional</b>	<b>33</b>
<b>3.5 - Plano de Comunicação do Programa Voo Simples</b>	<b>33</b>
<b>3.6 - Plano de Específico de Comunicação Interna 2022</b>	<b>33</b>



## 1 - Apresentação

A atuação da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) tem papel estratégico fundamental para a consolidação de uma imagem positiva da Agência e para disseminação de informações que ressaltem a importância da efetividade da ANAC no cumprimento do seu papel perante a sociedade. As ações de comunicação desenvolvidas pela ASCOM são essenciais também para o alcance de diversos dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico 2020-2026, em especial do objetivo estratégico “OE7: Fortalecer o papel e a comunicação da Agência”, além de participar como suporte para todos os demais objetivos.

Importante destacar que o Plano de Comunicação Institucional (PCI) para 2022 foi elaborado em conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos na [Instrução Normativa nº 124, de 5 de julho e 2018](#) (clique no link para acessar) que instituiu a Política de Comunicação Institucional da ANAC. Além de em normativos internos, a elaboração do Plano de Comunicação está prevista na [Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019](#) (clique no link para acessar), também conhecida como Lei Geral das Agências Reguladoras, que, em seu art. 16, determina que “a agência reguladora deverá implementar, em cada exercício, plano de comunicação voltado à divulgação, com caráter informativo e educativo, de suas atividades e dos direitos dos usuários perante a agência reguladora e as empresas que compõem o setor regulado”.

Para a definição das ações previstas neste documento, a ASCOM realizou consulta direta a todas as unidades organizacionais, Comitês e Comissões e considerou o que consta do Plano de Gestão Anual da Agência, também previsto na Lei Geral das Agências Reguladoras. As ações apontadas por cada unidade são analisadas por esta Assessoria, executadas conforme sua relevância para a ANAC e observam, ainda, os objetivos estratégicos da Agência, os objetivos específicos da comunicação institucional e a capacidade operacional da ASCOM.

Por fim, cabe ressaltar que este Plano de Comunicação Institucional foi dividido em duas partes (além da apresentação): Diagnóstico e Planejamento estratégico em comunicação. Esses capítulos trarão o que foi identificado e visto como fundamental para a construção desse documento, além de estratégias que serão utilizadas ao longo de 2022 como forma de potencializar as ações realizadas pela ANAC, contribuindo para tornar cada vez mais positiva a percepção de imagem da Agência pelos públicos interno e externo.

## 2 - Diagnóstico

Nesta seção serão elencadas as informações relevantes para compreensão da estruturada ASCOM, públicos de interesse da ANAC, além de produtos e canais pelos quais esse plano será executado.

### 2.1 - Estrutura da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

#### 2.1.1 - Atribuições

Criada pela [Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005](#) (clique no link para acessar), a ANAC atua na promoção da segurança da aviação civil e no estímulo à concorrência e à melhoria da prestação dos serviços no setor aéreo. Regimentalmente, nos termos da [Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016](#) (clique no link para acessar), compete à ASCOM planejar, coordenar e supervisionar o desenvolvimento das atividades de comunicação social e de imprensa da Agência, bem como exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Diretoria. Para tanto, a ASCOM possui três gerências técnicas: de Relações com a Imprensa, de Comunicação Integrada e de Relações Públicas.

A Gerência Técnica de Relações com a Imprensa (GTRI) responde pelo acompanhamento qualitativo das notícias, mídias sociais e dos assuntos de interesse da ANAC e do setor de aviação civil, mantendo informados a Diretoria Colegiada, os titulares de Unidades Diretamente Vinculadas à Diretoria (UDVDs) e todos os servidores. Sua atuação envolve também a realização de atendimento às demandas por informação provenientes de veículos de imprensa e pela sociedade nas mídias sociais, o treinamento e o acompanhamento de porta-vozes para contatos com a imprensa e a elaboração e execução de estratégias de divulgação de assuntos relevantes à Agência, ao setor e à sociedade, de forma geral. Na GTRI é feita a gestão da interação “de massa” da ANAC.

A Gerência Técnica de Comunicação Integrada (GTCI) responde pelas ações de comunicação destinadas ao público interno e externo, incluindo a realização de campanhas, a divulgação e cobertura de eventos e a produção de conteúdo para páginas eletrônicas. A GTCI é responsável também pela proposição e editoração de conteúdo gráfico para publicações (impresas, eletrônicas e audiovisuais), pela criação de identidade visual para produtos e campanhas e pela a gestão do portal e da intranet da Agência (incluindo recursos gráficos, criação e atualização de conteúdo). A GTCI também busca preservar a identidade e da instituição em todos os canais. Também esta a área responsável por desenvolver ações de comunicação com um importante público da ANAC: seus servidores e colaboradores.

À Gerência Técnica de Relações Públicas (GTRP), competem o planejamento, a gestão, a organização, a promoção e o acompanhamento de eventos da Agência (internos e externos), bem como a realização de ações previstas em cerimonial para eventos da ANAC e a intermediação das ações de apoio e representação institucional no escopo da Política de Comunicação Institucional da ANAC. A GTRP é a grande defensora imagem institucional da Agência, zelando para que as aparições públicas e eventos realizados sejam sempre pertinentes e que contribuam para a estratégia da instituição.

Por fim, para concretizar as ações previstas neste Plano, é indispensável que esta Assessoria disponha de recursos orçamentários e de força de trabalho capacitada e em quantidade suficiente para a execução do PCI. As necessidades de recursos orçamentários para 2022 estão previstas no planejamento anual conduzido pela Superintendência de Planejamento Institucional (SPI).

### **2.1.2 - Recursos Humanos e orçamentários**

Atualmente, a força de trabalho da ASCOM conta com 19 pessoas, incluindo terceirizados. Dessas, apenas 6 são servidores efetivos do quadro da ANAC. Há um empregado público requisitado. O restante da força de trabalho da Assessoria é composto por terceirizados e nomeados em cargos comissionados sem vínculo. Em 7 de fevereiro de 2019, entrou em vigor a nova estrutura regimental da ASCOM, que, apesar de trazer uma organização mais horizontalizada e promover a valorização dos servidores efetivos, não resultou na ampliação da mão-de-obra disponível.

Ressalta-se que, com a possibilidade de movimentação para compor força de trabalho, a ASCOM tem se esforçado para encontrar e requisitar servidores de outros órgãos no intuito de fortalecer o seu quadro de pessoal. Para incremento da produção, em abril de 2020 foram contratadas empresas para prestação de serviços de apoio de comunicação, envolvendo produtos de comunicação de relativa complexidade, como pesquisas de percepção de imagem, mapa de influenciadores digitais, monitoramento de conteúdo em redes sociais, tradução de textos para o idioma inglês, além de reforço para o atendimento de demandas gráficas. Por terem sido iniciadas no auge da pandemia e à distância, a prestação desses serviços foi dificultada e exigiu grande esforço para ajustes, de modo a alinhar as expectativas entre o produto demandado e o produto recebido. Desde 2021, no entanto, a gestão dos contratos vem sendo realizada de forma mais eficaz.

Como forma de atualizar a equipe e buscar maneiras e ferramentas que estimulem a busca por soluções inovadoras para a comunicação da Agência, também foi prevista a participação dos servidores em uma série de cursos e eventos de capacitação, conforme Plano de Desenvolvimento de Pessoas.

## **2.2 - Partes interessadas**

Partes interessadas são os públicos interno ou externo com os quais a Agência se relaciona e que ofereçam ou sofram potencial impacto em relação à atuação da instituição. Abaixo foram listadas as principais partes interessadas da ANAC, inclusive aqueles que são atualmente acompanhados pela ASCOM. Cabe ressaltar que a listagem não é exaustiva.

### **2.2.1 - Público interno**

#### **Força de trabalho**

- Servidores com vínculo efetivo e cedidos
- Servidores comissionados (sem vínculo) e requisitados
- Colaboradores (terceirizados)
- Estagiários

### **2.2.2 - Público externo**

#### **Setor Regulado**

- Profissionais de aviação civil
- Fabricantes de aeronaves
- Empresas de serviços aéreos
- Operadores aeroportuários (públicos e privados)
- Concessionários de aeroportos
- Organizações de formação de pessoal da aviação civil
- Organizações de manutenção

### Poder Executivo

- Agências Reguladoras
- Ministérios da Infraestrutura, Ministério da Economia, Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, entre outros
- Secretaria de Aviação Civil (SAC)
- Empresas Públicas
- Presidência da República (Casa Civil e Secretária de Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos – SPPI)

### Poder Judiciário

- Tribunais de Primeira e Segunda Instâncias
- Supremo Tribunal de Justiça (STJ)
- Supremo Tribunal Federal (STF)

### Poder Legislativo

- Congresso Nacional, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais

### Órgãos de controle

- Tribunal de Contas da União (TCU)
- Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União
- Ministério Público da União (MPU)

### Defesa e Segurança

- Força Aérea Brasileira (FAB)
- Polícia Federal
- Agência Brasileira de Inteligência (ABIN)

### Organismos, associações internacionais e outras autoridades de aviação civil

- Organização da Aviação Civil Internacional (OACI)
- Comissão Latino-Americana de Aviação Civil (CLAC)
- Comissão das Autoridades de Aviação Civil Lusófonas (CAACL)
- Associação da América Latina e do Caribe de Transporte Aéreo (ALTA)
- Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA)
- Conselho Internacional de Aeroportos (ACI)
- Demais autoridades de aviação civil

### Veículos de Comunicação

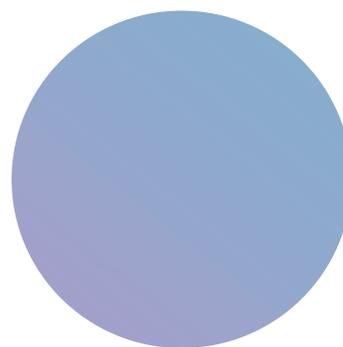
- Jornais impressos
- Emissoras de rádio
- Emissoras de televisão
- Portais de notícias
- Influenciadores digitais
- Redes sociais

### Sociedade

- Usuários do transporte aéreo
- Sociedade em geral, ainda que não usuária do transporte aéreo

### Associações do setor, Conselho Consultivo e entidades de classe

- Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR)
- Sindicato dos Aeronautas
- Sindicato dos Aeroviários



### Órgãos de Defesa do Consumidor e acessibilidade

- Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) e Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons)

### Academia

- Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)
- Universidade de Brasília (UnB)
- Fundação Getúlio Vargas (FGV)
- Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS)
- *Embry-Riddle Aeronautical University* (ERAU)
- Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA)
- Universidade Anhembi Morumbi
- Universidade Federal do Ceará (UFC)
- Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
- Universidade de São Paulo (USP)



## 2.3 - Produtos e serviços de comunicação

A ASCOM planeja, coordena, organiza e produz uma diversidade de produtos de comunicação que são disponibilizados nos canais corporativos da Agência, considerando a estratégia de comunicação definida, o alcance e o público que se deseja atingir.

Nos próximos itens serão apresentados os produtos e serviços desenvolvidos pela Assessoria seguidos de breve detalhamento. Ressalta-se que os produtos que serão criados em 2022 não constam desta lista, mas sim do Anexo IV, em que são indicadas as ações de comunicação interna para serem executadas ao longo do ano.

### 2.3.1 - Campanhas de comunicação

**Campanhas de comunicação de massa:** conjunto articulado de esforços, ações, estratégias e produtos de comunicação planejados e executados com o objetivo de consolidar a imagem ou incentivar o desenvolvimento institucional ou, ainda, de prestar informações de utilidade pública a uma audiência ampla, dispersa e heterogênea.

**Campanhas de comunicação dirigida:** conjunto articulado de esforços, ações, estratégias e produtos de comunicação, planejados e desenvolvidos com o objetivo de consolidar a imagem ou incentivar o desenvolvimento institucional ou, ainda, prestar informações do interesse de públicos específicos.

### 2.3.2 - Serviços de Clipping

**Clipping do DOU:** agregado de matérias publicadas no Diário Oficial da União (DOU) relacionadas à ANAC e ao setor de aviação civil. A edição diária é enviada por *e-mail* no período da manhã a todos os servidores e colaboradores cadastrados.

**Clipping especial:** agregado de notícias divulgadas por veículos de comunicação (impressos, televisivos, radiofônicos ou digitais) sobre assunto específico. A edição é elaborada sob demanda e tem como objetivo subsidiar ações estratégicas pela ASCOM. Geralmente, é encaminhado apenas à Diretoria e às áreas diretamente interessadas no respectivo assunto.

**Clipping de notícias:** agregado de notícias divulgadas em veículos de comunicação (impressos, televisivos, radiofônicos ou digitais) que tratem de assuntos relacionados à aviação civil ou à ANAC. É elaborado pela ASCOM diariamente e encaminhado aos servidores e colaboradores via *e-mail* em duas edições diárias: a primeira às 9h e a segunda às 16h30.

### 2.3.3 - Eventos

**ANAC Talks:** lançada durante a pandemia da covid-19, ANAC Talks é uma série de eventos digitais voltados ao fortalecimento da comunicação interna da Agência, que buscam estimular o intercâmbio de informações entre as áreas, apresentar temas relevantes e garantir que toda a equipe da ANAC possa permanecer atualizada, ainda que distante fisicamente.

**Apoio institucional:** apoio oferecido pela Agência a eventos de outras organizações públicas ou privadas visando ao fortalecimento da imagem da ANAC com intermédio da ASCOM.

**Cerimonial e protocolo:** conjunto de procedimentos e formalidades necessários à realização de eventos. No caso de eventos promovidos pela ANAC, todo o trabalho de cerimonial e protocolo é realizado pela ASCOM; em eventos externos, a ASCOM participa na coordenação e orientação dos representantes da Agência em relação às regras de cerimonial e protocolo.

**Cobertura fotográfica:** acompanhamento de evento e realização de registro fotográfico para arquivo, divulgação ou utilização em outros produtos de comunicação.

**Cobertura jornalística:** trabalho de acompanhamento presencial e produção de conteúdo textual (podendo incluir o registro de imagens) realizado por profissionais da ASCOM, servindo de registro e documentação jornalística de eventos promovidos pela Agência ou com participação institucional da ANAC.

**Confraternização de fim de ano:** evento realizado no mês de dezembro, na cidade de Brasília, e que demanda grande esforço da ASCOM por envolver desde a definição estratégica de uma data para sua realização, passando pelo levantamento de locações e de serviço de *buffet* disponíveis (quando presencial) e incluindo intensa campanha de divulgação, definição de tema e programação, criação de identidade visual e confecção de peças gráficas.

**Diálogos:** as palestras com a marca Diálogos têm como objetivo aproximar a Agência do setor regulado, academia e demais públicos do setor da aviação por meio do compartilhamento de experiências. O evento é promovido em parceria com a Diretoria e com apoio da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP).

**Elaboração de convite:** elaboração de conteúdo textual e visual, impresso ou eletrônico, que tem por objetivo convidar seu destinatário para participar de eventos, reuniões, encontros, *workshops*, palestras ou seminários, entre outros.

**Evento em comemoração ao aniversário da ANAC:** realizado no mês de março como forma de celebrar o aniversário da Agência (comemorado no dia 20 de março), o evento é de inteira responsabilidade da ASCOM e envolve a definição da programação, a criação de identidade visual e sua divulgação.

**Peças de sinalização:** elaboração de placas para identificação e sinalização em eventos promovidos pela Agência, como prismas e *banners* de lona, podendo ser necessária a utilização de identidade visual própria ou no modelo padrão adotado pela ANAC.

**Por Dentro das Normas:** os eventos com a marca “Por Dentro das Normas” têm como objetivo apresentar, de forma pontual e simplificada, as normas elaboradas pela ANAC que ofereçam grande impacto a vida dos regulados, dos usuários do transporte aéreo ou que afetem a vida dos servidores e colaboradores da Agência. Para sua realização, a ASCOM identifica temas sensíveis ou de grande interesse do público interno e realiza tratativas com as áreas relacionadas a esses temas, promovendo eventos que são transmitidos para todas as unidades da Agência em tempo real. A quantidade anual de eventos com a marca “Por Dentro das Normas” é variável.

**Realização de eventos institucionais (nas modalidades presencial, digital ou híbrida):** ação de comunicação que envolva, por exemplo, a viabilização de espaços físicos, de mobiliário, de equipamentos, plataformas digitais e, ainda, a remessa de convites, com a finalidade de formar, informar ou mobilizar públicos específicos, contribuindo para promoção da transparência e para a consolidação de uma imagem positiva das ações e das políticas institucionais da ANAC.

**Representação institucional:** participação de servidor em ação de interesse institucional, excluídas as representações internacionais e de caráter eminentemente técnico, na qualidade de representante da ANAC e com ciência da ASCOM.

**Webinários sobre normas:** os Webinários sobre normas têm como objetivo apresentar, de forma pontual e simplificada, as normas elaboradas pela ANAC que ofereçam grande impacto na vida dos regulados ou dos usuários do transporte. Para sua realização, a ASCOM identifica ou é provocada pelas unidades relacionadas aos temas sensíveis ou de grande interesse do público externo e que demandam divulgação e esclarecimento por meio de evento presencial ou digital.

### 2.3.4 - Relacionamento com veículos de comunicação

**Atendimento aos veículos de comunicação:** a ASCOM recebe e responde a todas as demandas encaminhadas por veículos de comunicação, especialmente por veículos de imprensa.

**Assessoramento de porta-vozes:** assessoramento prestado pela ASCOM em compromissos públicos, eventos ou entrevistas concedidas por porta-voz autorizado a representar a Agência e a emitir posicionamento institucional frente a veículos de comunicação.

**Entrevista individual ou coletiva:** encontro entre porta-voz da Agência e veículo de comunicação em data pré-definida e com a intermediação da ASCOM. Pode ocorrer de forma individual ou coletiva (hipótese em que há a necessidade de esclarecer à mídia assunto específico).

**Mensagens para público externo:** conteúdo encaminhado diretamente a profissionais de veículos de comunicação cadastrados no *mailing list* da Assessoria a partir de aplicativo de troca rápida de mensagens. O conteúdo compartilhado pode ser para direcionamento a *press release*, nota à imprensa, envio de infográficos, entre outros.

**Nota à imprensa:** conteúdo textual curto e objetivo, veiculado em espaço específico no Portal da Agência na internet (seção “Notícias”), destinado à imprensa e com o objetivo de esclarecer ou divulgar posicionamento da ANAC. A nota também pode ser encaminhada como resposta a demandas jornalísticas relativas ao assunto e para o *mailing list* de jornalistas.

**Press release:** conteúdo textual que pode conter elementos gráficos, sendo destinado exclusivamente a veículos de comunicação. Seu objetivo é apresentar informações capazes de subsidiar a produção editorial da imprensa. Os *press releases* elaborados pela ASCOM podem (ou não) ser divulgados no Portal da ANAC e enviados ao *mailing list* de jornalistas.

**Treinamentos de porta-vozes:** a capacitação dos porta-vozes da ANAC é intermediada pela ASCOM. Os treinamentos podem ser gerais ou focados em temáticas específicas, de modo a preparar o porta-voz para entrevistas e questionamentos da imprensa.

### 2.3.5 - Peças de comunicação e programação visual

**Cartão:** peça com conteúdo textual e visual, em formato impresso ou eletrônico, e que tem por objetivo transmitir mensagens para agradecimento, apresentação, cumprimento ou felicitação. A ASCOM elabora, ainda, cartões de visita para servidores da Agência.

**Cartilha:** material, geralmente aliando conteúdo textual e gráfico, de cunho didático, elaborado com o objetivo de aprofundar temas e esclarecer eventuais dúvidas de públicos específicos. Pode ser veiculado em versão impressa e digital, a depender da situação.

**Cartaz:** peça gráfica impressa, normalmente com data específica para divulgação, cujo objetivo é chamar a atenção do público (interno ou externo) para evento, campanhas ou assuntos específicos a partir do uso integrado de imagem e texto.

**Diagramação de e-mail:** criação e aplicação de identidade visual e diagramação de conteúdo em formato de *e-mail* para envio a grupos de interessados.

**Folder/Folheto:** material que mescla conteúdo textual e gráfico para apresentar informações de utilidade pública sobre tema pré-definido. Tem conteúdo objetivo e, normalmente, é distribuído em formato impresso.

**Identidade visual:** características gráficas e visuais que marcam determinado acontecimento, projeto, evento ou espaço na intranet ou no Portal da ANAC. Uma identidade visual é formada por elementos como frases, imagens, tipografias e símbolos que buscam, a partir de sua integração gráfica, comunicar uma determinada mensagem ou ideia.

**Infográficos:** textos visuais informativos associados a elementos não verbais, tais como imagens, sons, gráficos, hiperlinks etc.

**Modelo de apresentação (ferramenta *Power Point*):** modelo visual pré-definido para utilização em apresentações de servidores da Agência (internas ou externas). O modelo é criado pela ASCOM, de modo a preservar e garantir a correta disseminação da identidade visual da ANAC, de ações, eventos ou projetos específicos.

**Revista:** publicação impressa ou eletrônica com conteúdo textual de grande volume e elevada complexidade. Atualmente, a ASCOM possui parceria com a Assessoria Internacional (ASINT) para produzir a revista Conexão Internacional – publicação voltada à divulgação de conteúdo relacionado à atuação internacional da Agência e que inclui, ainda, discussões técnicas sobre aviação com caráter internacional.

**Relatório de Atividades/Relatório de Gestão:** publicação anual com prestação de contas do trabalho realizado pela ANAC. É elaborado a partir do Relatório de Gestão encaminhado pela Agência ao Tribunal de Contas da União (TCU) e de consulta às unidades organizacionais. A elaboração do Relatório de Atividades é coordenada pela SPI; a edição e diagramação são realizadas pela ASCOM. Os relatórios apresentados são os principais, mas a ASCOM também elabora outros relatórios solicitados pelas áreas.

### **2.3.6 - Produção de conteúdo, produtos audiovisuais e páginas eletrônicas**

**ANAC Informa:** a *newsletter* ANAC Informa foi criada em abril de 2018 com o objetivo de divulgar as principais notícias veiculadas no Portal da ANAC. O envio é feito por *e-mail* para lista pré-cadastrada, no último dia útil de cada mês.

**Banner:** espaço de destaque no Portal da ANAC ou na intranet, normalmente utilizado para enfatizar temas ou assuntos de maior relevância ou que demandem maior índice de visualização.

**E-mail interno:** produto de comunicação direta com os servidores e colaboradores da Agência. É utilizado para encaminhar informações que demandem reforço na divulgação. Pode ser enviado para todos os servidores e colaboradores da Agência ou para grupos específicos, separados por localidade, cargo ou área.

**E-mail marketing:** conteúdo textual ou gráfico informativo distribuído para público interno ou externo a fim de divulgar ações, produtos e serviços, bem como para auxiliar na consolidação de uma imagem positiva da Agência.

**Especialista responde:** vídeo de perguntas e respostas com a participação de um integrante do corpo técnico da Agência voltado a esclarecer iniciativas ou regulamentos da ANAC.

**Hotsite:** página eletrônica temporária, com prazo de validade pré-determinado, e que tem por objetivo destacar um tema específico. O conteúdo de um *hotsite* pode envolver uma série de ações de comunicação diferentes, como o desenvolvimento de peças gráficas, a elaboração de novos produtos ou serviços ou a realização de eventos, entre outros.

**Matéria especial:** notícia que demande um trabalho mais complexo de apuração e maior detalhamento das informações, podendo envolver o desenvolvimento de material visual. Pode ser publicada na intranet, no Portal da ANAC ou, ainda, veiculada em publicações como revistas ou *newsletters*.

**Notícia:** conteúdo textual publicado em espaço específico no sítio eletrônico voltado ao público interno, à imprensa e ao público em geral. Tem como objetivo transmitir informações sobre deliberações da Diretoria, normas da Agência, temas de utilidade pública ou prestação de serviço aos usuários.

**Página eletrônica (criação ou atualização):** organização visual e navegável de conteúdo, acessível a partir de um navegador de internet. As páginas eletrônicas são desenvolvidas sempre que novo tema ou área de atuação da ANAC exija tratamento perene e justifique a criação de espaço específico para acesso do público de interesse (externo ou interno).

**RADAR:** criada em janeiro de 2017, o RADAR é uma *newsletter* desenvolvida para o público interno da Agência e que tem como objetivo fortalecer a comunicação institucional da ANAC. Nela, são veiculados conteúdos de interesse de servidores e colaboradores, sempre em linguagem acessível, simplificada e fortemente visual, além de materiais especiais que aprofundam e explicam temáticas sensíveis ou complexas, estimulando, assim, o nivelamento do conhecimento entre todas as áreas.

**Vídeo-depoimento, educativo ou institucional:** material produzido no formato de vídeo de curta duração cujo objetivo é transmitir mensagens de reconhecimento, agradecimento, boas-vindas, relatos ou de caráter educativo ou institucional. Geralmente, envolve trabalhos de elaboração de roteiro, produção, filmagem ou produção de animação e edição. Pode ser distribuído para público interno ou externo, conforme necessidade da Agência.

### 2.3.7 - Redes sociais

Atualmente a ANAC utiliza as redes *Facebook*, *YouTube*, *LinkedIn*, *Whatsapp* e *Twitter* (veja mais no item 2.5.4, “Redes Sociais”).

**Atendimento inbox:** como unidade gestora da página oficial da ANAC no *Facebook*, a ASCOM utiliza a rede também para prestar atendimento e responder usuários a partir de mensagens via *inbox*.

**Mensagens instantâneas para público interno (WhatsApp):** canal de comunicação entre ASCOM e a equipe da Agência para disseminação de conteúdo de interesse de servidores e colaboradores que se cadastrarem.

**Moderação de comentários:** a mediação e a resposta a comentários postados nas páginas da ANAC nas redes sociais são realizadas pela ASCOM.

**Post ou card:** peça de comunicação na qual há predomínio de elementos visuais. São utilizados para transmitir mensagens ou conteúdo a públicos direcionados a partir de sua veiculação em plataformas de mídias sociais.

## 2.4 - Canais corporativos

Os canais corporativos são os meios de comunicação pelos quais a ANAC divulga, difunde, veicula e transmite informações, de forma coletiva, para seus públicos de interesse e para a sociedade. Os canais corporativos atualmente disponíveis na Agência encontram-se listados nos itens a seguir.

### 2.4.1 - Canais digitais

#### Portal da ANAC

Em 2021, o site foi migrado para o portal único do Governo Federal. Dessa forma, o conteúdo foi totalmente revisado e adaptado à nova plataforma, que pode ser acessada em [www.gov.br/anac](http://www.gov.br/anac).

O conteúdo veiculado no portal, bem como os aspectos gráficos do site, são geridos pela ASCOM. Cabe destacar que especial atenção é dedicada à página principal do portal e às páginas iniciais de cada macrotema, tendo em vista a necessidade de que elas sejam atraentes para o usuário e ofereçam acesso intuitivo, com textos curtos e objetivos. Ressalta-se também que a atualização de conteúdo não é responsabilidade exclusiva da Assessoria, mas sim dever de todos.

#### Intranet/Extranet

A página está disponível nos endereços <http://intranet.anac.gov.br/> ou <https://extranet.anac.gov.br/>. Na intranet/extranet, estão notícias e informações sobre assuntos relacionados às rotinas da Agência, além de conteúdos com caráter mais informal e que sejam capazes de auxiliar na aproximação de servidores e colaboradores entre si e com a instituição, contribuindo para a melhoria do clima organizacional.

#### Hangouts

Chamada de vídeo com técnicos da ANAC, jornalistas e influenciadores digitais, em data pré-definida, realizada e intermediada pela ASCOM. Tem como objetivo explicar a aplicação prática de normas ou disseminar informações sobre um assunto específico e de relevância. Posteriormente, a apresentação realizada via *hangout* pode ser transformada em um vídeo e disponibilizada.

#### Transmissão de eventos e apresentações no Portal da ANAC ou em redes sociais

Transmissão ao vivo de apresentações, audiências públicas e entrevistas com porta-vozes ou técnicos da ANAC. A decisão quanto à transmissão de conteúdo pela Agência é sempre intermediada pela ASCOM. Devido a pandemia de covid-19, o canal do *YouTube* para transmissão de eventos e webinários se tornou um dos principais canais de comunicação da ANAC com seus diversos públicos.

## 2.4.2 - Correio eletrônico

### Correio eletrônico destinado a veículos de comunicação

O conteúdo fornecido pela ANAC a veículos de comunicação, bem como as respostas às demandas recebidas e a distribuição de pautas ou *press releases* são, em sua maioria, transmitidos pelo endereço de e-mail [jornalismo@anac.gov.br](mailto:jornalismo@anac.gov.br). Essa forma de trabalho resguarda a Agência quanto à veracidade e quanto ao conteúdo divulgado, além de permitir a criação de um banco de dados com respostas e material que podem ser consultados para finalidades diversas, tais como a correção de informações equivocadas divulgadas pela imprensa, a análise dos assuntos mais demandados e a contextualização sobre assuntos recorrentes, entre outros.

Cabe ressaltar que a ASCOM também presta atendimento aos veículos de comunicação por telefone, pessoalmente ou, ainda, por meio de entrevistas, de acordo com a estratégia definida por esta Assessoria.

### Correio eletrônico destinado à comunicação interna

A partir de 2022 (em data a ser divulgada), as demandas do público interno serão encaminhadas à ASCOM por meio do Portal de Serviços. Por esse canal, a ASCOM receberá solicitações de publicação, de revisão de texto, de atualização de páginas eletrônicas e de demandas relacionadas à criação de peças gráficas e à realização de coberturas fotográficas. Para dúvidas, sugestões e solicitações que não envolvam serviços, deverá ser utilizado endereço de correio eletrônico [comunica@anac.gov.br](mailto:comunica@anac.gov.br).

### Correio eletrônico para público externo

Comunicações formais são recebidas pela caixa de mensagens [ascom@anac.gov.br](mailto:ascom@anac.gov.br).

## 2.4.3 - Publicações

As publicações são canais utilizados para transmissão de conteúdo informativo, técnico ou de utilidade pública. Podem ser veiculadas na forma de cartilhas, relatórios, cartazes, *folders*, *banners* ou *newsletters*, entre outros, e têm como objetivo disseminar conteúdo sobre assuntos e temas específicos destinados aos mais diversos públicos, de acordo com a necessidade e estratégia definidas pela ASCOM.

## 2.4.4 - Redes sociais

### Facebook

AA ANAC possui uma página oficial na rede social *Facebook*, que é a rede social que representa 76% do consumo de informação em redes sociais no Brasil, sendo 54% para notícias, segundo dados do *Reuters Institute Digital News Report 2020*. Segundo o relatório, pela primeira vez desde 2013, as redes sociais superaram a televisão em relação ao consumo de notícias. A partir de postagens regulares, a página “[ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil](#)” (clique no link para acessar) funciona como canal para disseminação de informações e orientações a usuários de perfis e interesses diversos. A ASCOM presta também

atendimento por meio da plataforma, esclarecendo dúvidas dos usuários e atendendo a demandas por informações. Eventuais comentários inadequados ou com conteúdo agressivo também são mediados pela ASCOM.

O atendimento prestado pela ANAC por meio de sua página oficial no *Facebook* costuma ter boa receptividade, tendo em vista o fato de garantir ao usuário a oportunidade de “ser ouvido”. Esse tratamento adequado pode ser confirmado pela constante conquista de novos seguidores e pelo crescente número de comentários nas postagens da página da Agência. Atualmente o perfil da Agência nesta rede a Agência possui 75 mil curtidas.

### *YouTube*

O [canal oficial da Agência no YouTube](#) (clique no link para acessar) é utilizado para transmissão, em tempo real, das Reuniões Deliberativas da Diretoria, bem como para manutenção de arquivo dessas reuniões. Durante a pandemia, tornou-se um dos principais canais de comunicação da Agência tanto com público interno quanto externo ao transmitir palestras, webinários ou, ainda, vídeos para difusão de conteúdo educativo ou de utilidade pública. Dessa forma o canal alcançou 9,64 mil inscritos em 2021.

### *LinkedIn*

Canal para publicações institucionais voltadas ao mercado corporativo, regulados e imprensa especializada. Criada em junho de 2019, a [página oficial da ANAC no LinkedIn](#) (clique no link para acessar) já superou a marca de 80 mil inscritos em 2021.

### *Twitter*

Canal para publicação de mensagens curtas para divulgações rápidas além de acompanhamento do que é publicado sobre a Agência. A adesão à plataforma foi feita no início de dezembro de 2019 e, ao final de 2021, a [página oficial da ANAC no Twitter](#) (clique no link para acessar) já contava com cerca de 9 mil seguidores.

## 2.4.5 - Atendimento da ASCOM

### Telefones fixos

Veículos de comunicação podem entrar em contato com a ASCOM por meio de números de telefones fixos, de segunda a sexta, em dias úteis, no horário compreendido entre 9h e 19h. Os números atualizados estão sempre disponíveis na página “Área da Imprensa”, acessível pelo Portal da ANAC na internet. Em virtude do trabalho remoto, toda a comunicação passou a ser feita pelo celular de plantão\*.

### Celular de plantão para atendimento à imprensa\*

A ASCOM possui também número de celular dedicado exclusivamente ao atendimento a veículos de comunicação em regime de plantão. O número (61) 9 9112-8099 funciona das 19h às 9h nos dias de semana, e de forma ininterrupta em feriados e finais de semana.

Por esse número, profissionais da imprensa podem entrar em contato com a ANAC, solicitando informações com caráter de urgência, como ocorre nos casos de acidentes, tumultos em aeroportos ou outros fatos relacionados à aviação civil e que tenham caráter inusitado e emergencial. Demandas passíveis de programação por parte dos veículos de comunicação não são atendidas pelo celular de plantão. Em virtude do trabalho remoto, toda a comunicação telefônica passou a ser feita pelo celular de plantão.

## 2.5 - Imagem

A imagem e a reputação de uma instituição figuram entre seus principais ativos. Ambas são construídas a partir da percepção de todos os públicos de interesse, no relacionamento direto e indireto com a instituição, e disseminada de várias formas e cada vez por mais canais. Relatos pessoais, *e-mails*, manifestações em canais de atendimento, forma de prestação de serviço participação em eventos públicos e privados, comunicações oficiais, mensagens em redes sociais e, sobretudo, repercussão na mídia são formas de demonstrar o posicionamento da instituição. Logo, o Plano de Comunicação Institucional não é o instrumento que vai exaurir todas as ações voltadas à melhoria da imagem de uma instituição, mas pautar sua própria atuação e posicionamento em cada processo.

O grande volume de canais e meios possíveis torna desafiadora a gestão da imagem da Agência, especialmente porque o próprio modelo de agência reguladora e o entendimento do que significa regulação ainda enfrentam relativa dificuldade de aceitação e compreensão por parte da sociedade brasileira – muitas vezes em decorrência da falta de clareza sobre o que esperar da atuação de um ente que deve observar o equilíbrio entre Governo, mercado e consumidor.

Nesse contexto, dentre as onze Agências Reguladoras Federais, a ANAC é uma das mais sujeitas à exposição perante a sociedade tendo em vista seu papel de regular o transporte aéreo, com todos os riscos inerentes a essa atividade. Acidentes aéreos tendem a causar extrema comoção pública, já que, normalmente, envolvem a perda de vidas humanas, e se tornam particularmente impactantes quando ocorrem em larga escala ou envolvem pessoas públicas. O desconhecimento técnico sobre aviação, a dificuldade e demora na localização de vítimas, o processo de levantamento das causas do acidente, a esperança pela localização de sobreviventes e as histórias pessoais e familiares são aspectos que despertam o imaginário coletivo. Por esse motivo, a ASCOM elaborou e atualiza periodicamente o Plano de Comunicação de Crise da ANAC, de modo a maximizar os resultados da comunicação e preservar a sua imagem, mesmo em momentos de grande comoção.

Como destacado anteriormente, um importante aspecto, que foi considerado neste PCI, é a interface com regulados e sociedade, dado que a ANAC é prestadora de serviços de emissão de licenças e habilitações para o pessoal da aviação civil, responsável pela certificação (de aeronaves, produtos aeronáuticos e empresas aéreas), pela fiscalização da prestação de serviços aéreos, pela gestão de contratos e concessão de novos aeroportos à iniciativa privada, pela negociação de acordos de serviços aéreos países, entre outros. Nesse caso a quantidade de interface com a Agência é enorme, além da variedade de públicos com diferentes níveis de conhecimento.

Dada a quantidade de temas e a tecnicidade dos assuntos, entende-se a construção da imagem da Agência como um grande desafio conjunto e de alta complexidade, fato que culminou no estabelecimento de um objetivo estratégico para o ciclo 2020-2026 voltado especificamente ao fortalecimento da imagem e do papel da Agência. Naquele momento já havia sido identificada a necessidade de posicionar melhor a ANAC perante seus públicos, mas havia a dificuldade de compreender o que era esperado da Agência.

Como ponto de partida foi definida como meta pela ASCOM a realização da primeira grande pesquisa de opinião pública da ANAC, com a aplicação de entrevistas quantitativas e qualitativas no intuito de gerar um índice que permitirá sua mensuração ao longo do tempo. Essa mensuração é extremamente relevante para que seja possível perceber se a estratégia de comunicação adotada tem sido efetiva e se a percepção do papel da Agência tem, de fato, melhorado. A primeira pesquisa foi aplicada em 2021 e já proporcionou um diagnóstico inicial da percepção do trabalho da Agência perante seus públicos de interesse.

Outro aspecto que deve ser destacado é que o ano de 2020 trouxe um importante aprendizado para a gestão da imagem da ANAC: é o contato direto com os públicos, a forma como a regulação é aplicada e o desempenho da prestação de serviços que constroem a imagem da ANAC enquanto autoridade de aviação civil, especialmente na comunidade do setor aéreo. Nesse período, duas importantes iniciativas foram criadas para contribuir com essa construção: a criação do Programa Voo Simples e o Projeto de Regulação Responsiva. Ambas as iniciativas se mostram extremamente promissoras nessa alteração da percepção de imagem, dado que as duas buscam alterar de forma estruturante a maneira com que a Agência exerce sua regulação e presta seus serviços.

## 2.6 - Matriz FOFA da Comunicação Institucional da ANAC

Para a elaboração da Matriz FOFA (**Tabela 2**) – também conhecida como Análise SWOT –, a ASCOM contou com a colaboração de servidores de outras unidades organizacionais da Agência e considerou levantamentos realizados sobre os ambientes externo e interno, bem como percepções sobre a Agência e o seu desempenho.

Para as **Forças** e **Fraquezas**, foram considerados o cenário interno da Agência, o diagnóstico da comunicação interna, a relação e a percepção de servidores e as interações entre as unidades organizacionais. Já as **Oportunidades** e **Ameaças** foram identificadas no ambiente externo, considerando o cenário político e econômico nacional e o mercado de aviação civil.

**Tabela 2: Matriz FOFA**

FORÇAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foco claro da Agência na comunicação e na retomada do setor aéreo com prioridade da segurança operacional</li> <li>• Resultados das pesquisas para diagnóstico de imagem da Agência</li> <li>• Relacionamento da ASCOM com todas as áreas técnicas da ANAC</li> <li>• Posição estratégica da ASCOM, junto à alta gestão para a obtenção tempestiva de informações</li> <li>• Posição estratégica da ASCOM no Plano de Gerenciamento de Crise da ANAC</li> <li>• Reformulação e migração do portal</li> <li>• Adesão ao Portal de serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade de comunicação mais estreita com o público externo por meio do desenvolvimento de novas ferramentas e canais</li> <li>• Lançamento de programas e ações de simplificação</li> <li>• Fortalecimento da transparência do processo decisório da Agência</li> <li>• Inovação e recursos tecnológicos que favorecem a agilidade dos processos de comunicação</li> <li>• Bons indicadores de segurança operacional</li> <li>• Fortalecimento da presença digital da Agência e novas soluções desenvolvidas</li> <li>• Melhoria da prestação de serviços de empresa especializada em de comunicação.</li> </ul>
FRAQUEZAS	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamentos e indicadores sobre a imagem e papel da Agência ainda não consolidados</li> <li>• Comunicação intraorganizacional ainda é ponto de melhoria</li> <li>• Envolvimento das áreas no planejamento de comunicação e na definição das informações de inteligência ainda insuficiente</li> <li>• Dificuldade na obtenção de dados consolidados sobre resultados da Agência</li> <li>• Dificuldade na implementação de processos e produtos de transformação digital</li> <li>• Possíveis problemas de adaptação com o retorno ao trabalho presencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conhecimento sobre a importância do trabalho das Agências Reguladoras</li> <li>• Interferências externas contrárias à estratégia</li> <li>• Cortes orçamentários</li> <li>• Compreensão errada na repercussão de regulamentações e propostas</li> <li>• Instabilidade provocada pela pandemia do coronavírus.</li> </ul>

## **3 - Planejamento Estratégico em Comunicação**

### **3.1 - Identidade estratégica da Assessoria de Comunicação Social**

#### Missão

Comunicar o papel da ANAC e consolidar a imagem da Agência perante seus públicos.

#### Visão

Ser referência de comunicação estratégica no setor de aviação civil.

#### Valores

- Buscamos clareza e eficiência na comunicação.
- Temos compromisso com a atuação técnica e estratégica da comunicação institucional.
- Somos parceiros de todas as áreas da Agência.
- Respeitamos as pessoas e suas diferenças.
- Valorizamos o espírito colaborativo e a discussão de ideias.
- Incentivamos o ambiente criativo e inovador.
- Prezamos pela excelência dos nossos serviços.

### **3.2 - Objetivos e estratégias**

A ASCOM terá atuação primordial considerando o objetivo do Mapa Estratégico “Fortalecer a comunicação e o papel da Agência” e sua identidade estratégica. Importante ressaltar que, além do objetivo mencionado, ainda que não seja o principal ator envolvido, a atuação da ASCOM irá contribuir também para o alcance de outros objetivos estabelecidos para o ciclo 2020-2026.

Ademais, esta Assessoria estabeleceu as metas que serão o cerne do Programa de Gestão por Desempenho da Agência, o ANAC+, e que compõem também o PCI, de forma a integrar os objetivos a serem buscados pela ASCOM. A seguir, serão apresentadas as metas setoriais e gerenciais, bem como a forma que se dará a aferição do cumprimento de cada meta proposta. Cabe destacar que, para seu atingimento, cada meta exigirá a realização de inúmeras ações de comunicação, motivo pelo qual tais iniciativas não serão detalhadas exaustivamente, mas apenas citadas nos Anexos I (levantamento de necessidades) e IV (Plano Específico de Comunicação Interna 2022) e distribuídas ao longo do ano, conforme sua data de execução pelas aéreas e análise de conveniência e oportunidade pela ASCOM.



### **3.2.1 - Objetivo Estratégico para o ciclo 2020-2026**

#### **Fortalecer a comunicação e o papel da Agência.**

Na definição do novo Mapa Estratégico da ANAC para o ciclo 2020-2026, a ASCOM recebeu uma missão clara: esclarecer para os diversos públicos o que a Agência faz e entrega de resultado à sociedade. O compromisso foi vinculado ao “OE7: Fortalecer o papel e a comunicação da Agência” do Plano Estratégico da ANAC. A seguir, serão apresentadas as metas e estratégias que serão adotadas em 2022 para o alcance deste objetivo.

### **3.2.2 - Metas setoriais de comunicação**

#### **Meta 1**

#### **Obter dados comparativos para medir resultados de ações de comunicação e propor novas soluções por meio da aplicação da 2ª Pesquisa de Opinião Pública para melhoria da percepção de imagem da ANAC**

##### **Justificativa**

A atuação da ASCOM tem sido essencial para o alcance de vários dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico. Nesse sentido, vale ressaltar que, como já abordado anteriormente, a imagem e a reputação de uma instituição são dois de seus principais ativos e que ambas são construídas a partir da percepção de todos os públicos de interesse, a partir de seu relacionamento direto e indireto com o órgão.

Diante dessa premissa e para que fosse possível mensurar o índice de percepção do papel e da imagem da ANAC pelas partes interessadas, foi realizada, em 2021, a 1ª Pesquisa de Opinião Pública, que estabeleceu um diagnóstico da imagem da Agência perante seus principais públicos (regulados e público geral), bem como resultados estratégicos que contribuíram para a melhoria de ações e para a tomada de decisões da ANAC. Os dados coletados serviram de norte para a sugestão de diversas ações de comunicação que já foram, estão sendo ou serão implementadas em breve. Os resultados obtidos também resultaram na criação de um Grupo de Trabalho interno com o apoio das demais áreas da Agência, para análise do diagnóstico e proposição de melhorias no processo regulatório, no atendimento e na comunicação da ANAC. A pesquisa qualitativa, que irá aprofundar pontos de relevância trazidos na fase quantitativa da pesquisa, está em curso e será finalizada no primeiro trimestre de 2022.

Dessa forma, o objetivo desta meta é comparar os resultados apontados pela 1ª Pesquisa de Opinião Pública – fases quantitativa (finalizada) e qualitativa (em curso) – com o diagnóstico que será atingido pela implementação da 2ª Pesquisa de Opinião Pública, prevista para ser realizada ainda no ano de 2022 (contemplando fases quantitativa e qualitativa). Além disso, a implementação de uma segunda pesquisa proporcionará à Agência série histórica para medir se as ações implementadas ou propostas trouxeram ganhos efetivos à ANAC e melhoraram a percepção e imagem perante seus principais públicos. Ressalta-se que ações que serão propostas tendem a aumentar a visibilidade positiva da ANAC, prezando pela transparência, eficiência, governança e segurança.

### Entregas Esperadas

- Aplicação da 2ª Pesquisa de Opinião Pública (fases quantitativa e qualitativa) e comparação dos resultados obtidos na 1ª Pesquisa de Opinião Pública (fases quantitativa e qualitativa).
- Relatório contendo levantamento das melhorias alcançadas na percepção de imagem da Agência, com foco nos canais de atendimento da ANAC, na comunicação com regulados e passageiros, na transparência e na abordagem e disponibilização de informações dos processos regulatórios.

### Cálculo

- Elaboração de relatório comparativo entre a primeira (2021) e a segunda edição (2022) da Pesquisa de Opinião Pública sobre a Imagem da ANAC e sugestões de ações de melhoria – 100%
- Não elaboração do relatório comparativo e sugestões de ações de comunicação – 0%

### Meta 2

#### **Implementar melhorias na arquitetura da informação e na linguagem do Portal da ANAC para aprimorar a experiência do usuário**

##### Justificativa

Após a migração do Portal da ANAC para o **gov.br** e a revisão de todo o conteúdo disponibilizado, foi identificada a necessidade de aprimoramentos contínuos nas páginas e seções do site da Agência. Principal ferramenta de comunicação institucional, o site é o porta-voz de comunicados institucionais e repositório de informações oficiais, e deve sempre primar pela transparência, acessibilidade e pela implementação de soluções digitais modernas e adaptadas à realidade atual.

No serviço público, há uma crescente necessidade de simplificação e adoção de uma linguagem simples, voltada ao cidadão. O papel da ASCOM como curadora de conteúdo é zelar pela constante simplificação da linguagem utilizada em todas as ações de comunicação da Agência. A melhoria da linguagem, sem dúvida, reflete positivamente na prestação do serviço e no relacionamento com o usuário.

Adicionalmente, o trabalho de otimização e adequação das páginas do Portal contempla, ainda, a proposição e implementação, quando possível e necessário, de novas soluções digitais, a criação de novas páginas, a revisão de páginas já existentes e o desenvolvimento de ações de comunicação capazes de dar mais visibilidade a páginas estratégicas. Além disso, abarca a hierarquia e disponibilização de informações na capa e nas demais áreas do Portal, a criação de novas peças visuais (quando necessário), a coleta de dados de acessos de páginas e a identificação de áreas que apresentem dificuldade de acesso, sempre considerando a arquitetura da informação e otimizando a experiência do usuário. A ideia é que o visitante se sinta, de fato, informado e que encontre as informações que deseja.

O ganho esperado é tornar a página oficial a melhor referência e repositório de conteúdo sobre a ANAC, com informações mais claras, didáticas, concisas, inovadoras e de fácil acesso ao usuário.

### Entregas Esperadas

- Nova capa do Portal da ANAC ,
- Revisão da página de Passageiros ,
- Criação de campanha para divulgação de páginas internas e *hotsites* do Portal da ANAC, bem como da Intranet,
- Pesquisa com o regulado para melhorias em site específico direcionado a esse público-alvo da Agência.

### Cálculo

- Apresentação de relatório consolidado contemplando todo o trabalho realizado para melhoria do Portal - 100%
- Não entrega de relatório – 0%

### Meta 3

#### **Aprimorar a comunicação com o regulado por meio da adoção de novos canais digitais**

##### Justificativa

O projeto Comunicação com os Regulados reúne um conjunto de ações que serão realizadas pela ASCOM e por outras áreas da Agência no intuito de tornar a comunicação com os regulados mais proativa, dinâmica e adaptada à realidade de cada perfil. O objetivo é desenvolver um novo canal que seja eficiente e atenda às necessidades de comunicação do respectivo segmento, trazendo informações estratégicas ou exclusivas, reforços de projetos, ações e comunicados relevantes. Isso se torna fundamental para o fortalecimento de canais de contato direto, possibilitando uma compreensão mais assertiva dos perfis de cada grupo de regulados e a maneira como eles consomem informações técnicas de seu interesse. É importante ressaltar, no entanto, que como o sistema de aviação civil é composto por diversos *players* e segmentos, a melhoria da comunicação com regulados será implementada de forma progressiva, considerando diretrizes institucionais e temas estratégicos para o setor.

Também há previsão de aplicação de uma pesquisa externa voltada a identificar como alguns públicos específicos e estratégicos de regulados consome conteúdo de aviação civil. A pesquisa contemplará questionamentos relevantes, como se o público consome *podcast*, se prefere ler um texto em uma página da internet sobre um novo procedimento criado pela ANAC ou, ainda, se prefere assistir a um vídeo ou a uma *live* interativa sobre o tema. Também serão verificadas quais as redes sociais mais utilizadas e quem é procurado quando não encontram a informação que precisam nos canais da ANAC. Entender esses e outros aspectos é fundamental para melhorar a comunicação com o regulado. Algumas dessas informações coletadas podem ser retiradas e incorporadas no resultado da Pesquisa de Opinião Pública. A elaboração de um Manual de Referência sobre os públicos-alvo da ANAC (mapeamento contendo os perfis, o comportamento e as melhores formas de se comunicar com os principais públicos da Agência) é outro diferencial que poderá ser atingido com essa meta.

Entre os benefícios esperados estão o fortalecimento do próprio setor aéreo, a disseminação de conteúdo de qualidade diretamente aos públicos de interesse, a promoção da cultura de segurança operacional, o ganho de efetividade nas comunicações oficiais da instituição e o reforço na aderência do setor aos normativos expedidos pela Agência. Somado a isso, espera-se também que seja estabelecida uma relação mais estreita entre regulador e regulados, capaz de contribuir para o desenvolvimento de um ambiente colaborativo no sistema de aviação civil. Em paralelo, a iniciativa tende, ainda, a intensificar mecanismos de transparência da instituição, com potencial estímulo a uma maior participação no processo regulatório.

Á médio e longo prazo, espera-se também uma melhoria na percepção da imagem da ANAC junto aos públicos regulados, e, conseqüentemente, na consolidação de uma reputação positiva entre integrantes do setor de aviação civil e perante a sociedade, fortalecendo a transparência, a gestão e a governança, além da segurança, que é uma missão intrínseca à Agência.

### Entregas Esperadas

- Criação, implementação, curadoria e gerenciamento de, ao menos, três canais no *Telegram/WhatsApp* para públicos estratégicos e diversificados como oficinas de manutenção, escolas de aviação civil e influenciadores do setor aéreo.
- Há, ainda, a previsão de implementação de pesquisa externa para identificar canais de comunicação mais utilizados/aderentes a públicos específicos de regulados da ANAC.

## Cálculo

- Criação e implementação de, ao menos, três canais no *Telegram/WhatsApp* – 100%
- Criação e implementação de 2 canais no *Telegram/WhatsApp* – 66%
- Criação e implementação de 1 canal no *Telegram/WhatsApp* – 33%
- Não cumprimento de nenhuma etapa da meta – 0%

## Meta 4

### **Divulgar 100% das ações do programa Voo Simples e da Medida Provisória nº 1.089, de 2021 (MP do Voo Simples) de forma integrada e dirigida aos públicos interessados**

#### Justificativa

Aprovado pelo Governo Federal em 7 de outubro de 2020, o Programa Voo Simples tem como objetivo modernizar e desburocratizar o setor de aviação civil brasileiro, promovendo um ambiente regulatório mais eficiente e que contribua para tornar a aviação civil brasileira cada vez mais dinâmica e competitiva. Para tanto, a ANAC elencou uma série de iniciativas que vêm sendo desenvolvidas desde a época do lançamento do Programa, a partir de diversos eixos de atuação: Profissionais da aviação civil, Simulador de voo, Registro de aeronaves, Documentação de voo, Manutenção de Aeronaves, Certificação de aeronaves e componentes, Empresas de pequeno porte, Incentivo à indústria, Procedimentos administrativos e de notificações e autuações, Revisão legal, Segurança e Facilitação, Aeródromos e Comunicação.

Mais recentemente, no final de 2021, foi aprovada a Medida Provisória nº 1.089, de 29 de dezembro de 2021, que promoveu uma série de alterações normativas, revogou e revisou dispositivos do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) e tomou outras providências. Conhecida como MP do Voo Simples, a medida foi idealizada frente aos desafios impostos pela pandemia de covid-19 e tem como objetivo atualizar e desburocratizar processos e procedimentos do setor aéreo, buscando o aumento da eficiência na prestação de serviços e o desenvolvimento da aviação civil. A norma revisa 35 dispositivos e revoga 91 dispositivos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA (Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986). A MP também atualiza a Lei de Criação da ANAC (Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005) e outros dois textos legais, que dispõem sobre operações aeroportuárias (Lei nº 6.009, de 26 de dezembro de 1973) e a Infraero (Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005).

O objetivo é a criação de ações que reforcem a comunicação da MP frente aos regulados e sociedade em geral, detalhando, em formato de série (por meio de redes sociais/Portal/*mailings*) as principais mudanças propostas divididas em 5 temas: Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC), Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB), aeronaves, aeródromos e serviços aéreos. Essa divulgação ocorrerá por meio da produção de notícias, peças visuais e entrevistas à imprensa geral e especializada.

Além da divulgação estratégica da MP, ao longo de 2022 será elaborada uma série de materiais informativos destinados a propagar informações relevantes aos públicos do Programa dando continuidade ao trabalho de divulgação das ações do Programa.

A ANAC tem papel essencial no desenvolvimento de ações que tenham por objetivo promover um ambiente regulatório eficiente. Nesse contexto, a ASCOM está sendo uma importante aliada na

execução e alcance das medidas internas e externas propostas a partir de ações de comunicação, tais como eventos, campanhas, entrevistas, manuais, e outras formas de divulgação. O ganho esperado é tornar esse tema cada vez mais relevante, atrelando as principais entregas ao PCI 2022.

### Entregas Esperadas

Prestação de contas no sistema para acompanhamento das ações do Programa Voo Simples da SPI, bem como realização de todos os eventos e ações de comunicação previstas.

### Cálculo

Número de ações de comunicação e eventos realizados/ações de comunicação e eventos solicitados.

## Meta 5

### Melhorar a compilação de dados e a mensuração de resultados em comunicação

#### Justificativa

Propõe-se a revisão e a criação de novos indicadores estratégicos, o mapeamento sintetizado de demandas e a otimização do processo de mensuração de resultados pela ASCOM. Com isso, pretende-se levantar dados quantitativos e qualitativos capazes de aprimorar e subsidiar a tomada de decisões, o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e o incremento do nível de satisfação com esta Assessoria.

Essa meta perpassa por ações como a implementação de novos sistemas departamentais, a adesão ao Portal de Serviços da ANAC, a definição de novos indicadores de mensuração de resultados, a coleta de dados sistematizada e o desenvolvimento de novas formas de apresentação dos resultados, utilizando, quando necessário, ferramentas de métricas, controle e gestão.

### Entregas Esperadas

Implementação de, ao menos, 3 ações estruturantes que melhorem a compilação de dados e mensuração de resultados da ASCOM.

### Cálculo

- 1 ação – 33%
- 2 ações – 66%
- 3 ações – 100%

## Meta 6

### **Aprimorar o Núcleo de inteligência de Imagem da ANAC, com apresentação de relatórios trimestrais e reportes contendo ações estruturantes para melhoria da imagem da Agência**

#### Justificativa

A proposta de melhoria do processo de informações estratégicas para a gestão da imagem da ANAC envolve a consolidação de informações de diferentes áreas e canais como ASCOM, Central de atendimento, Ouvidoria, Assessoria Parlamentar e Consumidor.gov.br. Além disso, inclui informações sobre demandas externas, em geral recebidas pelos diversos canais da Agência, e a apresentação de relatórios trimestrais com análise consolidada de todos os dados processados. Além dos relatórios, é de suma importância que reportes tempestivos sejam identificados e informados, de forma ágil e assertiva, com vistas à mitigação do risco à imagem da ANAC. Essas informações serão utilizadas, ainda, para subsidiar campanhas e demais ações de comunicação, além de auxiliar na tomada de decisão dos gestores e da Diretoria Colegiada da Agência.

Outro ponto fundamental para a continuidade do Núcleo de Inteligência de Imagem da ANAC, implementado em 2021 e que contempla a entrega de dois relatórios semestrais, é a revisão do escopo do próprio Núcleo, de seus objetivos e das ações que serão desenvolvidas e, ainda, a criação, se necessário, de um corpo técnico para coleta e tratamento dos dados.

Por ação estruturante, a ASCOM – a partir da identificação de processo ou ação da Agência que resulte na visão negativa da instituição – irá propor, sob a perspectiva do impacto à imagem da ANAC, a análise completa do problema e acompanhar a implementação das possíveis soluções propostas para áreas envolvidas, de modo a contribuir, no âmbito das ações que competem a esta Assessoria, para a melhoria da imagem da ANAC perante o respectivo público afetado.

A governança desse núcleo será acompanhada pela ASCOM, mas deverá contar com o apoio dos demais membros efetivos do Núcleo e de fóruns setoriais já existentes na ANAC. À Assessoria caberá reunir todas as informações coletadas em relatório único e apresentá-lo à alta gestão e aos gestores das UDVDs para discussão das prioridades e busca conjunta das melhores estratégias para sanar os problemas identificados. A partir do encaminhamento dado, será desenvolvida a estratégia de comunicação necessária que permita utilizar a melhoria aplicada (de procedimentos ou processos) como oportunidade de aprimoramento da imagem da ANAC.

#### Entregas Esperadas

- Apresentação de novo escopo do Núcleo de Inteligência de Imagem.
- Elaboração de relatórios trimestrais e reportes tempestivos, contendo informações relevantes e ações estruturantes para a melhoria da imagem da Agência.

### Cálculo

- Apresentação de novo escopo do Núcleo – 20%
- Apresentação de novo escopo e entrega de 1 relatório – 40%
- Apresentação de novo escopo e entrega de 2 relatórios – 60%
- Apresentação de novo escopo e entrega de 3 relatórios – 80%
- Apresentação de novo escopo e entrega de 4 relatórios – 100%

## 3.3 - Planejamento para a comunicação institucional em 2022

A construção do Planejamento de Comunicação Institucional (PCI) para 2022 levou em consideração as necessidades de comunicação enviadas pelas áreas, os objetivos apresentados, a Carteira de Projetos da Agência, a Agenda Regulatória e o alinhamento com os demais planos da Agência. .

### 3.3.1 - Levantamento de necessidades de comunicação

O levantamento das demandas de comunicação das diversas unidades organizacionais da Agência foi realizado a partir de consulta direta a todas as áreas, realizada em entre os dias 20 de setembro e 15 de outubro de 2021 por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI!). As áreas precisaram indicar suas necessidades de comunicação, subdividindo-as em quatro grandes grupos:

#### Peças de comunicação

Opção utilizada para demandas que envolvam elaboração de peças gráficas em formatos diversos (como diagramação de relatórios, cartilhas, revistas, cartazes, *banners*, *folders*, folhetos; criação de identidade visual e vídeos) para posterior divulgação nos canais corporativos da Agência, distribuição em eventos e ou encaminhamento pontual aos públicos diretamente interessados. Como forma de garantir disponibilidade orçamentária e possibilitar o planejamento da ASCOM, foi necessário indicar uma previsão da quantidade de exemplares (no caso de publicações impressas), bem como a quantidade prevista de páginas para cada documento.

#### Páginas eletrônicas

As demandas classificadas como “Páginas Eletrônicas” abrangem desde a reformulação de páginas já existentes até a criação de novas páginas – tanto em ambiente interno (intranet) quanto externo (portal). Tal esforço pode demandar, além da estruturação do espaço *online*, a revisão de textos e a divulgação do novo conteúdo disponibilizado.

#### Eventos

Grupo que busca mapear todos os eventos que serão realizados com apoio da ASCOM, com ou sem acionamento do contrato de eventos. Para tanto, foram indicadas previsões de mês e cidade de realização, se há necessidade de comunicação dirigida (para público interno, externo ou ambos) e qual a estimativa de participantes. Também é necessário indicar se o evento será digital, presencial ou híbrido. Para fins de planejamento orçamentário, essas ações também deveriam apontar, ainda, se há necessidade de utilização dos serviços oferecidos pela empresa contratada de eventos.

### Divulgação, campanhas entre outras ferramentas

Abrange as demais ações de comunicação, como produção e divulgação de conteúdo, que não tenham sido contempladas pelas opções “Peças de Comunicação”, “Páginas Eletrônicas” ou “Eventos”, mas que, ainda assim, necessitem de um maior esforço de comunicação. Nesse grupo, estão ações de formatos variados, mas que têm em comum demandarem especial atenção por parte da ASCOM para sua concretização (por exemplo, o caso do desenvolvimento de campanhas de comunicação, ou o relacionamento direto com veículos de comunicação).

Os dados levantados foram utilizados para consolidar a previsão orçamentária de comunicação para 2022. Todas as necessidades apontadas pelas áreas estão dispostas no Anexo I deste Plano nomeado como “Levantamento de necessidades de comunicação”. Cabe ressaltar que a ASCOM reconhece que a previsão de demandas de comunicação é algo fluido e que, como todo planejamento, pode sofrer atualizações. Por isso, ao longo do ano, serão abertas janelas para edição das demandas, permitindo que as áreas solicitantes possam realizar as alterações que julgarem necessárias.

PROVÁVEIS JANELAS DE EDIÇÕES EM 2022	
1 <sup>a</sup> trimestre	15 a 25 de fevereiro
2 <sup>o</sup> trimestre	25 de abril a 6 de maio
3 <sup>o</sup> trimestre	27 de junho a 8 de julho
4 <sup>o</sup> trimestre	26 de setembro a 7 de outubro

Cabe ressaltar que, com a instituição do Programa de Gestão por Desempenho da Agência, o ANAC+, a publicação do PCI foi adiada para estar alinhado às metas estabelecidas no Pacto ANAC+ da ASCOM. Dessa forma, diante do adiamento, a primeira janela de edição em fevereiro foi destinada à atualização das demandas previstas, de modo a resultar em uma divulgação mais coerente com o que, de fato, será realizado em 2022.

### 3.3.2 - Priorização

A priorização das ações é feita de acordo com as prioridades apontadas no levantamento (A ou B) e com o alinhamento das ações previstas com os objetivos estabelecidos pela ASCOM.

Em relação aos eventos, além da previsão no PCI, foram estabelecidos outros critérios que serão utilizados para priorização, conforme tabela seguir:

CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO	NOTAS
A: Previsão do evento no Plano de Comunicação Institucional (PCI) da ASCOM (PESO: 30%)	Avalia se o evento solicitado pela área demandante consta do PCI da ASCOM	0 – O evento não consta do PCI e sua infraestrutura será contratada integralmente por meio do Contrato de Eventos. 50 – O evento não consta do PCI e sua infraestrutura será contratada parcialmente por meio do Contrato de Eventos. 75 – O evento não consta do PCI e requer somente força de trabalho da GTRP/ASCOM e/ou infraestrutura da ANAC. 100 – O evento consta no PCI.
B: Possível impacto nos projetos (Prioritários ou Estratégicos) da Agência (PESO: 20%)	Avalia se os temas abordados no evento estão relacionados a algum dos projetos da Agência e como a realização do evento contribui para a execução, melhoria ou conclusão desse processo ou projeto.	0 – Não está relacionado a nenhum dos processos/projetos ou está relacionado a algum processo de negócio ou projetos da Agência, mas a realização do evento não contribui para sua execução ou aperfeiçoamento. 50 – Está relacionado a algum processo de negócio ou projetos e a realização do evento contribui, de maneira secundária, para execução do processo de negócio. 100 – Está relacionado a algum processo de negócio ou projetos e a realização do evento, além de ser parte da execução do processo, contribui, de maneira significativa, para sua melhoria e aperfeiçoamento.
C: Possível impacto na agenda regulatória (PESO: 20%)	Avalia se a programação do evento está relacionada com a agenda regulatória atual ou possui potencial de impacto na agenda regulatória futura da Agência e se os assuntos abordados no evento contribuem para apreensão de melhores práticas ou internalização/atualização de requisitos.	0 – Não está relacionada a nenhum tema da agenda regulatória atual e não tem potencial de impacto na agenda regulatória futura. 25 – Possui potencial de impacto na agenda regulatória futura, e a realização do evento contribui para a apreensão de melhores práticas. 50 – Impacta a agenda regulatória atual, e a realização do evento contribui para a apreensão de melhores práticas. 75 – Possui potencial de impacto na agenda regulatória futura e a realização do evento contribui para internalização/atualização de requisitos. 100 – Impacta a agenda regulatória atual e a realização do evento contribui para internalização/atualização de requisitos.
D1: Possível impacto na imagem institucional da ANAC – Interna (PESO: 10%)	Avalia o impacto do evento sobre o público interno da Agência e se sua realização afeta ou não a imagem institucional interna.	0 – Não há nenhum impacto negativo sobre o público interno e nenhum prejuízo na imagem institucional interna. 50 – Há impacto negativo sobre o público interno e não há prejuízo na imagem institucional interna. 100 – Há impacto negativo sobre o público interno e prejuízo na imagem institucional interna.
D2: Possível impacto na imagem institucional da ANAC – Externa (PESO: 20%)	Avalia o impacto do evento sobre o público externo da Agência e se sua realização afeta ou não a imagem institucional externa.	0 – Não há nenhum impacto negativo sobre o público externo e nenhum prejuízo na imagem institucional externa. 50 – Há impacto negativo sobre o público externo e não há prejuízo na imagem institucional externa. 100 – Há impacto negativo sobre o público externo e prejuízo na imagem institucional externa.

### **3.4 - Ações e estratégias para a comunicação de segurança operacional**

Desde julho de 2017, a ANAC incluiu a Implementação do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC) em sua Carteira de Projetos Prioritários. A ação tem o objetivo de desenvolver a estrutura e os processos necessários para alcançar, de forma plena, a implementação do PSOE na Agência e, assim, contribuir para que a ANAC se torne referência na gestão da segurança operacional.

A necessidade de priorização dessas ações foi apontada conjuntamente pelos titulares das UDVDs e ratificada pela Diretoria Colegiada. Dentre os resultados do Programa, está a criação da Assessoria de Segurança Operacional (ASSOP), responsável pela promoção da segurança operacional com ações de comunicação que estão detalhadas no Anexo II deste Plano.

### **3.5 - Plano de Comunicação do Programa Voo Simples**

A criação do Voo Simples trouxe para a ANAC a oportunidade de se reposicionar completamente perante seu público regulado e, conseqüentemente, perante a sociedade. Ao simplificar e desburocratizar serviços e exigências normativas, a ANAC se mostra aberta, flexível e atualizada ao resultado do seu trabalho, o que deve ser usado como ponto central de toda a narrativa institucional.

Junto ao Programa PSOE-ANAC e ao Projeto de Regulação Responsiva, o Programa Voo Simples é o cerne da narrativa de 2022. Seu plano de comunicação específico consta como Anexo III deste Plano.

### **3.6 - Plano de Específico de Comunicação Interna 2022**

A partir de pesquisa desenvolvida com seus públicos internos no ano de 2021, a ASCOM redefiniu produtos, objetivos, formatos e prioridades para a comunicação interna da Agência que serão desenvolvidos ao longo de 2022. O Anexo IV deste Plano (“Plano Específico de Comunicação Interna 2022”) esclarece os objetivos dos canais e produtos já existentes, além de apresentar novas iniciativas que serão conduzidas ao longo do ano no intuito de tornar a comunicação interna mais atraente, efetiva e otimizada para os anseios e necessidades dos servidores e colaboradores.



Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**

Peças de Comunicação											
Nome da solicitação	Tipo de peça	UORG solicitante	Descrição	Mês	Prioridade	Público-alvo	Documento será impresso? (diagramação)	Estimativa de páginas (para diagramação)	Precisará de divulgação?	Status	Observações
Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação (revisão)	Janeiro	A	Interno	Não	35	Não	Concluída	GAPI
Guia de Utilização: Sistema de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Janeiro	A	Interno	Não	30	Não	Concluída	GAPI
Plano de Atuação Internacional 2022 e Anexos	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Diagramação e disponibilização na intranet e no site da ANAC	Janeiro	A	Misto	Não	20	Interna	Concluída	Remanejada de 2021.
Guia Orientativo: Renovação Cadastral de Aeródromo Privado	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Orientações a regulados e representantes legais sobre o processo de renovação cadastral de aeródromos privados.	Fevereiro	A	Externo	Não	10	Externa	Em andamento	
Folder DSAC	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	O objetivo é divulgar os canais oficiais para o envio de reportes de ocorrências em segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita e incentivar o envio desses reportes por todas pessoas que atuem de forma direta ou indiretamente na aviação civil.	Fevereiro	A	Externo	Sim	2	Externa	Concluída	Remanejada de 2021.
Relatório de Gestão e Atividades 2021	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Março	A	Misto	Sim	170	Ambas	Em andamento	GAPI
Guia orientativo sobre processo de certificação - PTO/P1AP	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Março	A	Misto	Não	até 50 páginas	Ambas	Em andamento	
Guia orientativo sobre processo de certificação - MGO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Março	A	Misto	Não		Ambas	Em andamento	
Página do Passageiro (Identidade Visual com QR Code)	Identidade Visual	SAS	Identidade visual para divulgação da Página do Passageiro (www.gov.br/anac/passageiros e demais páginas associadas). Necessário que contenha QRCode para direcionamento do usuário à Página. Sugere-se avaliar a utilização de personagem (avatar), como a Ana Cláudia ("ANAC"laudia), para personificar a iniciativa e aproximá-la dos passageiros.	Março	A	Externo			Interna	Em andamento	Será realizada em fases, pois exigirá contratação especial.
Assinatura para E-mails Corporativos (Utilizar a identidade visual da Página do Passageiro)	Identidade Visual	SAS	Assinatura para E-mails Corporativos que remeta à Identidade visual para divulgação da Página do Passageiro (www.gov.br/anac/passageiros e demais páginas associadas). Necessário que contenha QRCode para direcionamento do usuário à Página. Sugere-se avaliar a utilização de personagem (avatar), como a Ana Cláudia ("ANAC"laudia), para personificar a iniciativa e aproximá-la dos passageiros.	Março	A	Externo			Interna	Em andamento	ações sobre o tema serão realizadas, esta pode estar incluída ou não.
Relatório de gestão e atividades da Ouvidoria	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	OUV	De acordo com o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deve elaborar, anualmente, relatório de gestão que deve consolidar as informações referentes as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de mecanismos proativos e reativos. Além disso, de acordo com o inciso III do § 1º do art. 22 da Lei nº 13.848/2019, são atribuições do ouvidor, entre outras, elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.	Março	A	Misto	Não	45	Ambas	Concluída	
Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna - RAIN2021	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	AUD	Apresentar o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna - RAIN2, com a necessidade de formatação, design e divulgação pela ASCOM	Março	A	Misto	Sim	20	Ambas	Concluída	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 4º trimestre de 2021	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	O Boletim de Monitoramento é um compilado de dados originários das manifestações registradas pelos passageiros do transporte aéreo na plataforma consumidor.gov.br. Os boletins apresentam prazo médio de resposta, índices de solução e de satisfação das manifestações, segundo a avaliação dos próprios consumidores, entre outros assuntos.	Março	A	Misto	Não	35	Externa	Em andamento	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - Anual de 2021	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	O Boletim de Monitoramento é um compilado de dados originários das manifestações registradas pelos passageiros do transporte aéreo na plataforma consumidor.gov.br. Os boletins apresentam prazo médio de resposta, índices de solução e de satisfação das manifestações, segundo a avaliação dos próprios consumidores, entre outros assuntos.	Março	A	Misto	Não	35	Externa	Em andamento	
Material para divulgação do QR code da ANAC para diferentes áreas dos aeroportos	Banner e outros	SAS	Arte com QR Code da ANAC que Remeta aos Direitos do Passageiro na ANAC, para público normal e deficientes visuais	Março	A	Externo				Em andamento	ser analisada qual o melhor formato para divulgação do QR Code.
Atualização da identidade visual do CSIP	Identidade Visual	CSIP	Atualização da identidade visual do Comitê para adequação ao seu novo nome: "Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais - CSIP".	Março	A	Interno	Não	-	Não	Concluída	
Guia Orientativo: Plano Básico de Zoneamento de Ruído	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Trata-se de guia orientativo que tem por objetivo prover orientações a regulados e representantes legais sobre o PBZR e o processo de registro de plano básico de zoneamento de ruído.	Março	A	Externo	Não	26	Externa	Concluída	
Manual do Usuário do Sistema Agenda de Servidores	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Orientações sobre a utilização do sistema de agenda pública de servidores	Março	A	Interno	Não	15	Interna	Em andamento	
Manual de Avaliação de risco AVSEC Operador de Aeródromo e Operador Aéreo	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual com orientações para avaliação de risco AVSEC para operadores de aeródromos e operadores aéreos.	Março	A	Externo	Não	92	Externa	Em andamento	Remanejada de 2021.
Folder Viagem Tranquila	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASCOM	Divulgação da página de Passageiros nos principais aeroportos, em decorrência do encerramento dos contratos dos totems de autotendimento	Março	A	Externo	Sim	2	Externa	Em andamento	partir de sugestão da ASCOM para atender a retirada dos totems dos aeroportos.
Vídeo Página do Passageiro	Vídeo	ASCOM	Divulgação da página de Passageiros nos principais aeroportos, em decorrência do encerramento dos contratos dos totems de autotendimento	Março	A	Externo	Não	-	Externa	Em andamento	partir de sugestão da ASCOM para atender a retirada dos totems dos aeroportos.
Plano de Comunicação Institucional	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASCOM	Diagramação do Plano e dos Anexos II, III e IV.	Março	A	Misto	Não		Interna	Em andamento	

Manual de gerenciamento do risco da fauna	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Boas Práticas de gerenciamento do risco da fauna	Abril	B	Externo	Não	-	Externa	Prevista	
Cartilha de Gestão de Mudanças	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	impressão de cerca de 100 cópias da cartilha do MudANAC. O documento está pronto. Falta só imprimir para ter em mãos.	Abril	B	Interno	Sim	20	Não	Prevista	ESPRO
Guia orientativo sobre processo de certificação - Base	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - MGSO e Plano de Resposta à Emergência	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Em andamento	
Guia orientativo sobre processo de certificação - PPSO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - PCRM	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - MGM	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - SOP	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - SASO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Guia orientativo sobre processo de certificação - PMAC	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em reduzir erros e retrabalho em processo de certificação.	Abril	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Elaboração de guia de importação de produtos aeronáuticos	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAR	Elaboração de guia de importação de produtos aeronáuticos em conjunto com a Receita Federal	Abril	A	Misto	Não	10	Ambas	Prevista	
Apostila de direitos dos passageiros para o Call Center da ANAC	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	Material de apoio ao SEAM-SAS e à GTGI na capacitação dos Atendentes do Call Center acerca dos direitos e deveres dos passageiros no transporte aéreo.	Abril	A	Interno	Sim	40	Não	Prevista	
Certificação Inicial 135 - perguntas frequentes	Video	SPO	Perguntas frequentes na certificação inicial 135	Abril	A	Externo	Não		Externa	Prevista	
Cartilha de Representação Institucional	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	GAB	Trata-se de um manual contendo diretrizes, princípios, regras em geral para realizar representações institucionais.	Maior	A	Interno	Não	20	Interna	Prevista	Remanejada de 2021.
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Manual para Monitoramento da Segurança Operacional nos serviços auxiliares pelos operadores de aeródromos	Maior	A	Externo	Não	90	Externa	Prevista	Trata-se de uma revisão de material já disponibilizado ( <a href="https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/grupos-brasileiros-de-seguranca-operacional">https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/grupos-brasileiros-de-seguranca-operacional</a> )
Video de orientação - Protocolo Digital	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Video de orientação para intimação eletrônica.	Maior	A	Externo	Não	até 20 páginas	Externa	Prevista	Em parceria com a SAF.
Plano Estratégico 2020 - 2026	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Maior	A	Misto	Sim	50	Ambas	Prevista	GAPI
Manual dos Indicadores e Metas Estratégicos	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Maior	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	GAPI
Videos - arquitetura de processos	Video	SPI	Como funciona e como usar a Arquitetura de processos	Maior	B	Interno	Não		Interna	Prevista	
Manual de Informações de Custos ANAC	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAF	A GTFC irá apresentar o Manual de Informações de Custos e necessitará do apoio da ASCOM para a formatação e diagramação do material	Maior	B	Interno	Não	200	Interna	Prevista	
Revista Conexão Internacional 1º semestre	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Revisão textual e diagramação da 9ª edição da Revista Conexão Internacional. Disponibilização na intranet e no website da ANAC.	Maior	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Cartilha de orientação para empresas aéreas no Consumidor.gov.br	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	Apresenta as principais perguntas e respostas que ajudam as empresas aéreas a entender suas obrigações em relação ao Consumidor.gov.br.	Maior	A	Externo	Não	20	Externa	Prevista	
Manual do Portal ANAC para Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	Apresenta os procedimentos a serem adotados pelas empresas aéreas na utilização do Portal ANAC para Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br.	Maior	A	Externo	Não	20	Externa	Prevista	
Cartilha de orientação - solicitação de LOA	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Cartilha de orientação para quem necessita solicitar LOA. Para cada tipo, dizer em quais situações é necessária, e incluir lista de verificação dos itens necessários para solicitar	Maior	A	Externo	Não	até 20 páginas	Externa	Prevista	
Manual de Proteção da Área Operacional	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual de orientações referentes à proteção da área operacional com foco em segurança operacional	Maior	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Manual sobre Critérios de Movimentação em Solo	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual sobre critérios de movimentação em solo com foco em segurança operacional	Maior	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	
Manual de FOD (Foreign Objects Debris - Objeto estranho que possa causar dano à aeronave)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual de orientações quanto à maneira de tratar objetos encontrados no aeródromo que sejam estranhos à operação aeroportuária e que podem causar danos à aeronave ou risco à operação	Maior	A	Externo	Não	20	Externa	Prevista	
Manual de orientações para elaboração e melhoria contínua do Plano de Gerenciamento da Segurança Operacional (PGSO)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual de orientações para elaboração e melhoria contínua do Plano de Gerenciamento da Segurança Operacional (PGSO)	Maior	A	Externo	Não	60	Externa	Prevista	
Manual de orientações para elaboração e melhoria contínua do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual de orientações para elaboração e melhoria contínua do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)	Maior	A	Externo	Não	80	Externa	Prevista	
Manual de Orientações para Elaboração e Avaliação de Eficácia do Programa de Instrução em Segurança Operacional (PISOA)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Manual de orientações para elaboração e avaliação de eficácia do Programa de Instrução em Segurança Operacional (PISOA)	Maior	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	
Modelo de Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) de Uso Público Classes II, III e IV segundo o RBAC nº 153	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Modelo de Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) de Uso Público Classes II, III e IV segundo o RBAC nº 153	Maior	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	

Modelo de Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) de Uso Público Classe I segundo o RBAC nº 153	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Modelo de Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) de Uso Público Classe I segundo o RBAC nº 153	Maio	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Biblioteca de Patologias de Pavimentos Aeroportuários - 2ª Edição	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Atualização do conteúdo da Biblioteca de Patologias de Pavimentos Aeroportuários	Maio	B	Misto	Não	45	Ambas	Em andamento	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Video	ASSOP	Video de campanha de promoção interna de segurança operacional. Video sobre princípios de segurança operacional.	Junho	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	Está sendo produzido pela área.
Destques (Highlights) da ROP	Video	SPO	Coletânea de vídeos sobre temas abordados na Reunião de Orientação Prévia.	Junho	A	Externo	Não		Externa	Prevista	
Video de orientação - Procurações no Protocolo Digital	Video	SPO	Video de orientação para quem for atuar como procurador em um requerimento. Incluir exemplos dos documentos, erros mais comuns e a maneira correta de fazer a solicitação.	Junho	A	Externo	Não	até 20 páginas	Externa	Prevista	Em parceria com a SAF.
Relatório de Desempenho Institucional Parcial - 13º ciclo	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Junho	A	Interno	Não	20	Não	Prevista	GAPI
Inventário de Emissões Atmosféricas 2020	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Diagramação e disponibilização na intranet e no site da ANAC	Junho	A	Misto	Não	35	Ambas	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 1º trimestre de 2022	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	O Boletim de Monitoramento é um compilado de dados originários das manifestações registradas pelos passageiros do transporte aéreo na plataforma consumidor.gov.br. Os boletins apresentam prazo médio de resposta, índices de solução e de satisfação das manifestações, segundo a avaliação dos próprios consumidores, entre outros assuntos.	Junho	A	Misto	Não	35	Externa	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 1º trimestre de 2022	Infográfico	SAS	Síntese dos dados do Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br.	Junho	A	Misto			Externa	Prevista	
Cartazes sobre Viagem de Crianças e Adolescentes (500 unid.)	Banner e outros	SAS	Cartaz com arte para orientações aos passageiros sobre viagens de crianças e adolescentes. O material deve conter QR Code que remeta à seção específica do portal da ANAC que trata do assunto (Usar a identidade visual da Página do Passageiro na divulgação). Cartazes devem ser distribuídos para parceiros estratégicos: Conselhos Tutelares, Juizados da Infância e da Juventude, Cartórios de Notas etc. A iniciativa deve se inserir e promover o restante dos conteúdos da Campanha "Campanha para reforço de direitos e deveres dos passageiros nas viagens das Férias de Julho".	Junho	A	Externo			Externa	Prevista	
Manual para Sistema de Controle e Movimentação no Solo - SCOMS	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Orientações para planejamento e revisão dos auxílios e procedimentos do SCOMS para operadores de aeródromo	Junho	A	Externo	Não	40	Externa	Prevista	
Campanha do Brasil para o Conselho da OACI - 2022	Identidade Visual	ASINT	Diagramação e disponibilização no site da ANAC, MRE entre outras instituições. Elaboração de material de propaganda. Divulgação da campanha do Brasil para o Conselho. Identidade visual para a campanha. Repercussão de eventos e atividades realizadas pela ANAC e Brasil.	Junho	A	Misto	Sim	20	Externa	Prevista	
Cartilha sobre uso de veículo oficial	Video	SAF	Cartilha orientativa para os servidores com regras gerais de uso e procedimentos para solicitação de veículo oficial. Trata-se, também de demanda da Diretoria.	Junho	A	Interno	Não	10	Interna	Prevista	
Video orientativo sobre DB	Video	SPO	Video com explicações de preenchimento do DB (diário de bordo).	Junho	A	Misto	Não		Ambas	Prevista	
Periódico Trimestral da SPO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Peça de comunicação interna da SPO com resumo das notícias e resultados da UDV no trimestre	Junho	A	Misto	Sim	até 50 páginas	Ambas	Prevista	
Video tutorial de solicitação de LOA - Protocolo Digital	Video	SPO	Video de orientação com simulação da solicitação de LOA através do protocolo digital	Junho	A	Externo	Não	até 50 páginas	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Guia de boas práticas para elaboração de Indicadores de Segurança Operacional	Julho	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	Trata-se de uma revisão de material já disponibilizado (https://www.gov.br/anac/pt-...
Comunicação do Novo Programa EXACRED	Video	SPL	Realizar seminário online sobre o novo programa de Examinador Credenciado	Julho	A	Externo	Não		Externa	Prevista	
Relatório de DSAC - 1º semestre 2022	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Relatório gerencial	Julho	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Video	ASSOP	Diagramação do Relatório Anual de Segurança Operacional	Julho	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Plano de Ação para a Redução das Emissões de CO2 da Aviação Civil Brasileira - 4ª Edição	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Diagramação e disponibilização na intranet e no site da ANAC	Julho	A	Misto	Não	100	Ambas	Prevista	
Manual da Governança da Atuação Internacional	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Diagramação e disponibilização na intranet da ANAC	Julho	B	Interno	Não	20	Interna	Prevista	
Guia criação de indicadores de processos: medindo o que importa	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Julho	B	Interno	Não		Interna	Prevista	
Boletim Semestral sobre Integridade	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Julho	A	Interno	Não		Interna	Prevista	GTAS
Guia de Orientação sobre Indicadores e metas	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Julho	A	Interno	Não		Interna	Prevista	GTAS
Manual de Referência do Processo de Tratamento de Demandas Institucionais	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	GAB	Trata-se de um guia com as principais regras e princípios que descritas em novo normativo que disciplinará o processo de negócio de Fornecer Informações a Entidades Governamentais e Não Governamentais	Agosto	A	Interno	Não	30	Interna	Prevista	Remanejada de 2021.
Infográficos Gestão de Mudanças	Infográfico	SPI	Infográficos para compor o hostile integrando os artefatos e oficinas de gestão de mudanças / práticas de gestão de mudanças	Agosto	A	Interno	Não		Interna	Prevista	ESPRO
Manual Certificação OEA-ANAC	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Diagramação e publicação do manual sobre o processo de certificação OEA-ANAC	Agosto	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	

Artefatos para Sistemas de Gestão de AVSEC	Banner e outros	SIA	Diagramação dos artefatos contendo modelo de avaliações da implementação de Sistemas de Gestão de AVSEC, elaborado pelo BAsE T	Agosto	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Artefatos sobre Proteção Cibernética	Banner e outros	SIA	Diagramação dos artefatos contendo modelo de avaliações da implementação de Sistemas de Proteção Cibernética, elaborado pelo BAsE T	Agosto	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Artefatos sobre inspeção remota de bagagens de mão	Banner e outros	SIA	Diagramação dos artefatos contendo orientações para a implementação de inspeção remota de bagagens de mão, elaborado pelo BAsE T	Agosto	A	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Guia de boas práticas para realização de Auditorias Internas de Segurança Operacional	Agosto	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	trata-se de uma revisão de material já disponibilizado (https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/grupos-brasileiros-de-seguranca-operacional-bast/bast/arquivos/GuiaDeBoasPraticasParaRealizadeAuditoriasInternasDeSegurancaOperacional.pdf)
Manual prático - solicitação de certificação 135	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Manual passo-a-passo com orientações para a solicitação de uma certificação 135	Agosto	A	Externo	Não	até 50 páginas	Externa	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 2º trimestre de 2022	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	O Boletim de Monitoramento é um compilado de dados originários das manifestações registradas pelos passageiros do transporte aéreo na plataforma consumidor.gov.br. Os boletins apresentam prazo médio de resposta, índices de solução e de satisfação das manifestações, segundo a avaliação dos próprios consumidores, entre outros assuntos.	Setembro	A	Misto	Não	35	Externa	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 2º trimestre de 2022	Infográfico	SAS	Síntese dos dados do Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br.	Setembro	A	Misto			Externa	Prevista	
Manual de Certificação Operacional de Aeroportos - 2ª Edição	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Inclusão e revisão do conteúdo do Manual atualmente publicado	Setembro	B	Externo	Não	10	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Video	ASSOP	Materiais de promoção de Segurança Operacional	Setembro	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Guia orientativo para grupo regulado	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Guia com foco em público específico, para esclarecer processos a ele relacionados.	Setembro	A	Misto	Não	até 50 páginas	Ambas	Prevista	
Periódico Trimestral da SPO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Peça de comunicação interna da SPO com resumo das notícias e resultados da UDVD no trimestre	Setembro	A	Misto	Sim	até 50 páginas	Ambas	Prevista	
Manual de Elaboração do PSA para Aeroportos AP-1 - 2ª Edição	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Inclusão e revisão do conteúdo do Manual atualmente publicado	Setembro	B	Externo	Não	30	Externa	Prevista	
Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT 2023	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	AUD	Apresentar o Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT, com a necessidade de formatação, design e divulgação pela ASCOM	Outubro	A	Misto	Sim	10	Ambas	Prevista	
Manual para Prevenção em Incurso em Pista - 2ª Edição	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Inclusão e revisão do conteúdo do Manual atualmente publicado	Outubro	B	Externo	Não	10	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Guia de boas práticas para uso de aeronaves remotamente pilotadas no espaço aéreo em torno de aeroportos	Outubro	A	Externo	Não	50	Externa	Prevista	trata-se de uma revisão de material já disponibilizado (https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/grupos-brasileiros-de-seguranca-operacional-)
Animação das 5 fases do processo ICAO	Video	SPO	Apresentação do processo de certificação. Sugerido infográfico, em discussão	Outubro	A	Externo	Não		Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Infográfico	ASSOP	Materiais de promoção de Segurança Operacional	Outubro	A	Misto	Não	2	Ambas	Prevista	
Revista Conexão Internacional 2º semestre	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Revisão textual e diagramação da 10ª edição da Revista Conexão Internacional. Disponibilização na intranet e no website da ANAC.	Novembro	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Certificados BAsE T	Banner e outros	SIA	Elaboração dos certificados aos participantes dos subgrupos do BAsE T ciclo 2021-2022	Novembro	A	Misto	Não	200	Externa	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Materiais de promoção de Segurança Operacional	Novembro	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Video	ASSOP	Materiais de promoção de Segurança Operacional	Novembro	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Video orientativo para grupo regulado	Video	SPO	Guia com foco em público específico, para clarificar processos a ele relacionados.	Novembro	A	Externo	Não		Externa	Prevista	
Manual de Internacionalização de Aeroportos	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SIA	Diagramação do manual sobre o processo de internacionalização de aeroportos	Novembro	A	Misto	Não	100	Externa	Prevista	
Guia do Usuário de Licenças e Habilitações - Comissários	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPL	Lançamento Guia do Usuário de Licenças e Habilitações. Comissários	Dezembro	A	Misto	Não	20	Externa	Prevista	
Guia do Usuário de Licenças e Habilitações - Despachantes Operacionais de Voo	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPL	Lançamento Guia do Usuário de Licenças e Habilitações. DOVs	Dezembro	A	Misto	Não	20	Externa	Prevista	
Relatório das atividades anuais do Comitê de Equidade	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	CE	Relatório conciso de prestação de contas das atividades do Comitê	Dezembro	A	Interno	Não		Interna	Prevista	
Plano de Atuação Internacional 2023 e Anexos	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASINT	Diagramação e disponibilização na intranet e no site da ANAC	Dezembro	A	Misto	Não	20	Interna	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 3º trimestre de 2022	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SAS	O Boletim de Monitoramento é um compilado de dados originários das manifestações registradas pelos passageiros do transporte aéreo na plataforma consumidor.gov.br. Os boletins apresentam prazo médio de resposta, índices de solução e de satisfação das manifestações, segundo a avaliação dos próprios consumidores, entre outros assuntos.	Dezembro	A	Misto	Não	35	Externa	Prevista	
Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br - 3º trimestre de 2022	Infográfico	SAS	Síntese dos dados do Boletim de monitoramento do Consumidor.gov.br.	Dezembro	A	Misto			Externa	Prevista	
Cartilha Ética para Fiscais	Identidade Visual	CET	Cartilha com orientações da seara ética para os servidores que atuam na fiscalização da ANAC	Dezembro	A	Interno	Não	20	Interna	Prevista	
Plano de Trabalho	Identidade Visual	CET	Diagramação do material contendo o Plano de Trabalho anual da Comissão de Ética	Dezembro	A	Interno	Não	10	Não	Prevista	

Relatório Anual de Atividades	Identidade Visual	CET	Diagramação do material contendo o Relatório Anual de Atividades da Comissão de Ética	Dezembro	A	Interno	Não	20	Não	Prevista	
Destaques SPO	Identidade Visual	SPO	Criação de identidade visual (layout) para elaboração de troféu ou placa de homenagem para "servidores destaques" da SPO	Dezembro	A	Interno	Não		Interna	Prevista	
Periódico Trimestral da SPO	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPO	Peça de comunicação interna da SPO com resumo das notícias e resultados da UDVD no trimestre	Dezembro	A	Misto	Sim	até 50 páginas	Ambas	Prevista	
Relatório de Desempenho Institucional Final - 13º ciclo	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Dezembro	A	Interno	Não	20	Não	Prevista	GAPI
Plano de Gestão Anual	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Dezembro	A	Misto	Não	40	Ambas	Prevista	GAPI
Plano de Integridade - 2023 - 2024	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	SPI	Diagramação	Dezembro	A	Misto	Não	20	Ambas	Prevista	GTAS
Materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	ASSOP	Plano Anual de Segurança Operacional	Dezembro	A	Misto	Não	30	Ambas	Prevista	
Relatórios de Projeto Prioritário	Diagramação (relatórios, publicações, etc)	DIR/RC	disseminação interna das entregas e produtos do Projeto Prioritário de Regulação Responsiva (deverá ocorrer ao longo do ano)	Contínuo	A	Misto	Não	100	Ambas	Prevista	
Videos de Projeto Prioritário	Video	DIR/RC	disseminação interna das entregas e produtos do Projeto Prioritário de Regulação Responsiva (deverá ocorrer ao longo do ano)	Contínuo	A	Misto	Não	0	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Podcasts de Projeto Prioritário	Banner e outros	DIR/RC	disseminação interna das entregas e produtos do Projeto Prioritário de Regulação Responsiva (deverá ocorrer ao longo do ano)	Contínuo	A	Misto	Não	0	Ambas	Prevista	
Videos - Integridade	Video	SPI	Orientações sobre temas relacionados à integridade	Contínuo	A	Interno	Não		Interna	Prevista	

**Páginas Eletrônicas**

Nome da solicitação	UORG solicitante	Descrição	Mês	Prioridade	Meio de publicação	Tipo	Precisará de divulgação?	Status	Observações
Página da Intranet para Newsletter	SAF	Criação de página para concentração das newsletters da SAF	Janeiro	B	Intranet	Criação	Não	Concluída	
Hotsite ANAC+	SPI	Conteúdos sobre o Programa de Gestão por Desempenho	Janeiro	A	Intranet	Criação	Interna	Concluída	
Inclusão de página setorial referente à LGPD	SAF	Criação de página setorial contemplando o histórico do tema privacidade no Brasil incluindo a edição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, avanços da Agência na implementação da lei e perguntas e respostas sobre o tema.	Fevereiro	A	Intranet	Criação	Interna	Em andamento	
Página OEA-ANAC	SAI	Modelagem e publicação de página eletrônica dedicada ao tema da certificação OEA-ANAC	Abril	A	Portal	Criação	Externa	Prevista	
Atualização do andamento do projeto RAB Digital	SAR	Implantação do projeto-piloto do Sistema de Registro Digital de Aeronaves (RABDigital)	Abril	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Página de disponibilização do edital publicado - Relicitação do ASGA	SRA	A página temática dedicada à relicitação do ASGA deverá ser reformulada para a fase externa da licitação.	Abril	A	Portal	Reformulação	Ambas		
Formulário de Esclarecimentos - Relicitação do ASGA	SRA	Para cumprimento da etapa prevista em edital, de esclarecimentos, é necessário disponibilizar formulário eletrônico para encaminhamento de demandas.	Abril	A	Portal	Criação	Ambas		
Reformulação da Página do Passageiro (www.gov.br/anac/passageiros e demais páginas associadas)	SAS	Reformular a seção do portal da ANAC na internet destinada aos passageiros (www.gov.br/anac/passageiros e demais páginas associadas), focando na melhoria da experiência do usuário (uso de linguagem cidadã, acessibilidade etc.) e no estímulo ao acesso e disseminação dos conteúdos disponibilizados na seção. Abordar tanto temas expressamente previstos na regulação quanto outros temas de interesse, relacionados à experiência do passageiro no transporte aéreo. Adotar mecanismos que permitam ao usuário avaliar a relevância do conteúdo, assim como sugerir assuntos a serem abordados. Dedicar atenção especial à responsividade dos conteúdos em dispositivos móveis. Incorporar na Página do Passageiro o conteúdo do Passageiro Digital, destativando este último recurso e mantendo uma página de referência única.	Abril	A	Portal	Reformulação	Ambas	Em andamento	Ação iniciada em 2021.
Nova seção na página do CSIP da Intranet	CSIP	Criação de nova aba na página do CSIP para inclusão de materiais relacionados à campanha de conscientização sobre segurança da informação	Abril	A	Intranet	Criação	Interna	Em andamento	
Elaboração de página de informações sobre CTAC	SPL	Divulgar informações sobre CTAC no site da ANAC na internet como forma de aproximar a agência do setor regulado e da sociedade em geral.	Mai	B	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Página de certificação inicial 135	SPO	Criação de página para Inserção de material de orientação	Mai	A	Portal				
Página sobre a Convenção da Cidade do Cabo	SAR	Criação ou reformulação de página com informações relevantes sobre a Convenção da Cidade do Cabo	Junho	A	Portal	Reformulação	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Página do Comitê de Equidade	CE	Criação de página sobre o Comitê de Equidade na intranet	Junho	A	Intranet	Criação	Interna	Prevista	
Página de disponibilização do edital publicado - 7a rodada	SRA	A página temática dedicada à 7a rodada deverá ser reformulada para a fase externa da licitação.	Junho	A	Portal	Reformulação	Ambas		
Formulário de Esclarecimentos - 7a rodada	SRA	Para cumprimento da etapa prevista em edital, de esclarecimentos, é necessário disponibilizar formulário eletrônico para encaminhamento de demandas.	Junho	A	Portal	Criação	Ambas		
Reformulação da Página de Empresas Aéreas	SPO	Melhor a disposição dos elementos da página buscando dar mais ênfase ao itens de promoção	Junho	A	Portal	Reformulação	Externa	Prevista	
Atualização na página sobre LOA (carta de serviços)	SPO	Inserção de cartilhas para download (ver Peças de Comunicação) e dúvidas frequentes	Junho	A	Portal	Reformulação	Externa	Prevista	
Página "Aeroportos e Aeródromos"	SIA	Ajustes de página eletrônica existente (Regulado / Aeroportos e Aeródromos) dedicada ao regulado alvo dos regulamentos da SIA para a incorporação da classificação de uso público e uso privativo, os quais guiarão os regulamentos técnicos da SIA	Junho	A	Portal	Reformulação	Externa	Prevista	
Página Operador de Aeródromo - Uso Público	SIA	Criação de página eletrônica dedicada aos operadores de aeródromos de uso público	Junho	A	Portal	Criação	Externa	Prevista	

Página Operador de Aeródromo - Uso Privativo	SIA	Criação de página eletrônica dedicada aos operadores de aeródromos de uso privativo	Junho	A	Portal	Criação	Externa	Prevista	
Novo Programa EXACRED	SPL	Criação de página informativa com as mudanças implementadas pelo novo programa de Examinador Credenciado	Julho	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Página temática, no site da ANAC, de combate ao TACA.	SFI	Divulgar no site da ANAC na internet os riscos de se contratar Táxi Aéreo Pirata, assim como as restrições para os operadores privados.	Julho	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Página sobre SGSE	SIA	Criação de página eletrônica dedicada ao tema de SGSE (Sistema de Gerenciamento da Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita	Agosto	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Revisão Extranet ou Hotsite - Gestão de Projetos	SPI	Conteúdos sobre gerenciamento de projetos de modo descomplicado	Setembro	B	Intranet	Criação	Interna	Prevista	
Página de disponibilização do edital publicado - Relicitação de VCP	SRA	A página temática dedicada à relicitação de VCP deverá ser reformulada para a fase externa da licitação.	Setembro	A	Portal	Reformulação	Ambas	Prevista	
Formulário de Esclarecimentos - Relicitação de VCP	SRA	Para cumprimento da etapa prevista em edital, de esclarecimentos, é necessário disponibilizar formulário eletrônico para encaminhamento de demandas.	Setembro	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Inclusão de página setorial do Gabinete	GAB	Criação de página setorial contemplando estrutura organizacional, competências, matérias de apoio e serviços internos	Outubro	A	Intranet	Criação	Interna	Prevista	Remanejada de 2021.
Página para divulgação de demonstração de uso exclusivo de FSTD através de contratação de terceiros	SPL	Divulgar no site da ANAC na internet novo entendimento (assumindo não ser necessária emenda ao RBAC 142. Sendo necessária, a data da campanha será postergada) relativo à possibilidade de demonstração de uso exclusivo de FSTD através de contratação de terceiros	Outubro	A	Portal	Criação	Ambas	Prevista	
Elaboração de página com orientações para Inspeções de rampa em aeronaves experimentais	SAR	Elaborar "cartilha" a fim de orientar os inspetores da ANAC (SPO) para execução de Inspeções de rampa em aeronaves experimentais.	Novembro	A	Portal	Criação	Interna	Prevista	
Intranet	AUD	Reestruturar a página da Auditoria Interna na Intranet		B	Intranet	Reformulação	Interna	Prevista	Remanejada de 2021.

Eventos													
Nome da solicitação	UORG solicitante	Descrição	Mês	Prioridade	Público-alvo	Tipo	Duração do evento (dias)	Estimativa de participantes (se presencial)	O evento é nacional ou internacional?	Cidade (se presencial)	Precisará de divulgação?	Status	Observações
ANAC Talks - MP do Voo Simples	SPI	Evento para apresentação das principais novidades a alterações promovidas pela MP Voo Simples.	Janeiro	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Concluída	
ANAC Talks especial – Programa de Gestão de Desenvolvimento (ANAC+)	SGP	Edição especial do ANAC Talks para abordar aspectos do Programa de Gestão por Desempenho ANAC+.	Janeiro	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Concluída	
20º Encontro Nacional dos NURACs	SFI	20º Encontro Nacional dos NURACs	Janeiro	A	Interno	Digital	1		Nacional		Não	Concluída	
Por Dentro das Normas - Programa de Implementação do PSOE-ANAC	Projetos	Tema: "Gerenciamento da Segurança Operacional: Novos mecanismos de aprimoramento da cultura positiva"	Janeiro	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Concluída	
Consulta pública nº 02/2022	ASTECC	Proposta de emenda aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBACs nºs 01, intitulado "Definições, regras de redação e unidades de medida para uso nos normativos da ANAC", e 21, intitulado "Certificação de produto e artigo aeronáuticos".	Fevereiro	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Concluída	
Tomada de subsídios - Tema 4 da Agenda Regulatória 2021/2022	SAR	Redução de Categorias de Registro	Fevereiro	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Concluída	
Impacto da implementação do CORSIA no Brasil	ASINT	workshop sobre a exigência de compensação de emissões de CO2 em voos internacionais pelas empresas aéreas brasileiras.	Fevereiro	A	Externo	Digital	2		Nacional		Externa	Concluída	
Consultas públicas nº 03 e nº 04 de 2022		Para receber contribuições sobre a elaboração de novos normativos com foco no recebimento de reportes voluntários e mandatórios relacionados à segurança operacional.	Março	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Concluída	
Webinário "Consulta pública sobre regulamentação para drones classe 2 para pulverização"	SAR	Webinário "Consulta pública sobre regulamentação para drones classe 2 para pulverização"	Março	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Concluída	
Webinário do Grupo dos BAST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BAST	Março	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Concluída	
Webinário do Grupo dos BGAST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BGAST	Março	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Concluída	
Evento de Sustentabilidade: webinário aviação sustentável	ASINT	Promover evento virtual sobre sustentabilidade da aviação com convidados externos. Tema: Impacto da implementação do CORSIA no Brasil	Março	A	Misto	Digital	1	300	Nacional		Externa	Concluída	
Webinário Segurança em Voo	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional	Março	A	Externo	Digital	3		Nacional		Externa	Concluída	
Evento Equidade em Pauta	CE	As mulheres no ANAC+ : como é ser profissional em tempos de trabalho remoto?	Março	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Concluída	
Mesa do Dia da Mulher	CE	Como é ser mulher na Aviação Civil? Um bate papo sobre questões de gênero e aviação	Março	A	Misto	Digital	1		Nacional		Ambas	Concluída	
Ciclo de palestras sobre integridade	SPI	Ciclo de palestras sobre temas voltados à integridade	Março	A	Interno	Digital	3	200	Nacional		Interna	Concluída	Palestras da CGU.
ANAC Talks Especial – Balanço do Programa ANAC +	SGP	Evento para Balanço do Programa ANAC +	Abril	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Em andamento	
ANAC Talks – Procedimentos para aplicação da nova tabela da TFAC	SAR	Procedimentos para aplicação da nova tabela da TFAC	Abril	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Em andamento	
Webinar - Atualização do andamento do projeto RAB Digital	SAR	Webinar - Implantação do projeto-piloto do Sistema de Registro Digital de Aeronaves (RABDigital)	Abril	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Webinar - Atualização do andamento do projeto RAB Digital	SAR	Webinar - Implantação do projeto-piloto do Sistema de Registro Digital de Aeronaves (RABDigital)	Abril	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional	Brasília-DF	Ambas	Prevista	
Webinar - Atualização do andamento do projeto RAB Digital	SAR	Webinar - Implantação do projeto-piloto do Sistema de Registro Digital de Aeronaves (RABDigital)	Abril	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional		Ambas	Prevista	
ANAC Talks – RAB Digital	SAR	RAB Digital	Mai	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Em andamento	
ANAC Talks – Fiscalização	SAR	Fiscalização	Mai	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Em andamento	
Sessão pública de esclarecimentos ao Edital de São Gonçalo do Amarante - RN	SRA	Sessão a ser realizada em formato presencial ou virtual, organizada em parceria com a B3, para esclarecimentos sobre o edital da relicitação do ASGA.	Mai		Misto	Híbrido			Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	Pode ser virtual.
IMRBPB meetings	SAR	evento internacional, de semana toda, para 40 a 60 pessoas, e que normalmente requer a disponibilização de duas salas, uma para acomodar o grupo todo, e outra para acomodar momentos de discussões separadas quando o grupo se divide em 2.	Mai	A	Misto	Digital	5	60	Internacional	São José dos Campos	Ambas	Prevista	
Workshop Portal de Classificação das Reclamações do Consumidor.gov.br	SAS	Evento para apresentar às empresas aéreas as funcionalidades do Portal ANAC para Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br.	Mai	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BHEST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BHEST	Mai	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BCAST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BCAST	Mai	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Workshop Portal de Classificação das Reclamações do Consumidor.gov.br	SAS	Evento para apresentar às empresas aéreas as funcionalidades do Portal ANAC para Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br.	Mai	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Prevista	
IMRBPB meetings	SAR	evento internacional, de semana toda, para 40 a 60 pessoas, e que normalmente requer a disponibilização de duas salas, uma para acomodar o grupo todo, e outra para acomodar momentos de discussões separadas quando o grupo se divide em 2.	Mai	A	Misto	Digital	5		Internacional		Ambas	Prevista	
Lançamento SISCEP	SPL	Lançamento SISCEP	Mai	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Curitiba	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Lançamento SISCEP	SPL	Lançamento SISCEP	Mai	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Lançamento SISCEP	SPL	Lançamento SISCEP	Mai	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
SEGURANÇA EM FOCCO - Região Sudeste	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Rio de Janeiro - 16 até 20/05	Mai	A	Externo	Presencial	4	300	Nacional	Rio de Janeiro	Externa	Prevista	
Drone Show	ASSOP	Representação e estande	Mai	A	Externo	Presencial	2		Nacional	São Paulo	Externa	Prevista	
Webinário ANACsafety	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional	Junho	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Prevista	
10º Encontro da Comunidade de Gerenciamento de Projetos	SPI	Encontro da Comunidade de Gerenciamento de Projetos - Transmissão ao vivo e presencial (caso seja possível em 2022)	Junho	A	Misto	Híbrido	1	150	Nacional	Brasília	Interna	Em andamento	
Voo Simples - Avanços e Oportunidades	SPI	Anac Talks ou outro formato de interação com audiência que apresente avanços e oportunidades identificadas.	Junho	A	Misto	Híbrido			Nacional		Ambas	Prevista	
I Jornada FAL	SIA	A I Jornada FAL será um importante evento para discutir os diversos temas e projetos que estão sendo desenvolvidos visando a Facilitação do Transporte Aéreo	Junho	A	Misto	Híbrido	2	300	Nacional	Brasília	Externa	Prevista	
Talks - Auditoria Interna e a Gestão de Riscos	AUD	Apresentação - Auditoria Interna (tema a definir)	Junho	B	Interno	Digital	1	-	Nacional	-	Interna		

Talks - Auditoria Interna e a Gestão de Riscos	AUD	Apresentação - Auditoria Interna (tema a definir)	Junho	B	Interno	Digital	1	-	Nacional	-	Interna	Prevista	
Talks - Auditoria Interna e a Gestão de Riscos	AUD	Apresentação - Auditoria Interna (tema a definir)	Junho	B	Interno	Digital	1	-	Nacional	-	Interna	Prevista	
Fórum Anual de Gestão de Processos	SPI	Evento com transmissão ao vivo para abordar temas de gestão de processos relevantes para a ANAC, conforme seu nível de maturidade no assunto.	Junho	A	Interno	Híbrido	1	80 pessoas	Nacional	Brasília	Interna	Prevista	
SEGURANÇA EM FOCO - Região Nordeste	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Fortaleza - 20/06 até 24/06	Junho	A	Externo	Presencial	4	200	Nacional	Fortaleza	Externa	Prevista	
Reunião Working Group sobre o Artigo 12 - Comitê Legal da OACI	ASINT	Sediar a reunião presencial de acordo com os requisitos estabelecidos pela OACI.	Julho	A	Externo	Presencial	3	40	Internacional	Brasília ou São Paulo	Não	Prevista	
Sessão pública de esclarecimentos ao Edital da 7ª rodada	SRA	Sessão a ser realizada em formato presencial ou virtual, organizada em parceria com a B3, para esclarecimentos sobre o edital da 7ª Rodada.	Julho	A	Misto	Híbrido			Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	Pode ser virtual.
Sessão pública da relicitação de São Gonçalo de Amarante -RN	SRA	Leilão da relicitação de São Gonçalo de Amarante -RN	Julho	A	Misto	Presencial			Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
Comunicação do Novo Programa EXACRED	SPL	Realizar seminário online sobre o novo programa de Examinador Credenciado	Julho	A	Externo	Digital	1 dia		Nacional		Ambas	Prevista	
Webinar - Atualização do Projeto - Redução do número de categorias de registro de aeronaves	SAR	Webinar - Redução ou exclusão do número de categorias de registro de aeronaves, alinhando-se as melhores práticas internacionais sobre a matéria	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Webinar - Atualização do Projeto - Redução do número de categorias de registro de aeronaves	SAR	Webinar - Redução ou exclusão do número de categorias de registro de aeronaves, alinhando-se as melhores práticas internacionais sobre a matéria	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional		Ambas	Prevista	
Webinar - IS 21.191-001 - Aeronaves de construção amadora	SAR	Webinar - Atualização da IS 21.191-001 sobre aeronaves de construção amadora	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)		Nacional		Ambas	Prevista	
Webinar - IS 43.13-006 "Classificação de alterações em aeronaves e processo de aprovação simplificada de dados técnicos para grandes alterações".	SAR	Webinar - Publicação da IS 43.13-006 sobre "Classificação de alterações em aeronaves e processo de aprovação simplificada de dados técnicos para grandes alterações".	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)		Nacional		Ambas	Prevista	
Comunicação do Novo Programa EXACRED	SPL	Realizar seminário online sobre o novo programa de Examinador Credenciado	Julho	A	Externo	Digital	1 dia		Nacional		Ambas	Prevista	
Webinar - Atualização do Projeto - Redução do número de categorias de registro de aeronaves	SAR	Webinar - Redução ou exclusão do número de categorias de registro de aeronaves, alinhando-se as melhores práticas internacionais sobre a matéria	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)	100	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Webinar - IS 21.191-001 - Aeronaves de construção amadora	SAR	Webinar - Atualização da IS 21.191-001 sobre aeronaves de construção amadora	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)		Nacional		Ambas	Prevista	
Webinar - IS 43.13-006 "Classificação de alterações em aeronaves e processo de aprovação simplificada de dados técnicos para grandes alterações".	SAR	Webinar - Publicação da IS 43.13-006 sobre "Classificação de alterações em aeronaves e processo de aprovação simplificada de dados técnicos para grandes alterações".	Julho	A	Misto	Digital	1 (Meio período)		Nacional		Ambas	Prevista	
Congresso SINDAG	ASCOM	Representação e estande	Julho	A	Externo	Presencial	3		Nacional	Sertãozinho	Externa	Prevista	
LABACE	ASCOM	Representação e estande	Agosto	A	Externo	Presencial	2		Nacional	São Paulo	Externa	Prevista	
SEGURANÇA EM FOCO - Região Norte	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Manaus - 15 até 19/08	Agosto	A	Externo	Presencial	4	200	Nacional	Manaus	Externa	Prevista	
Lançamento FAP MOBILE	SPL	Lançamento FAP MOBILE	Agosto	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Curitiba	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Lançamento FAP MOBILE	SPL	Lançamento FAP MOBILE	Agosto	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional		Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Lançamento FAP MOBILE	SPL	Lançamento FAP MOBILE	Agosto	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	Remanejada de 2021.
Evento de Sustentabilidade	ASINT	Promover evento virtual sobre sustentabilidade da aviação com convidados externos.	Agosto	A	Misto	Digital	1	300	Nacional		Externa	Prevista	
Workshop Processo Sancionador	ASJIN	Evento interno realizado pela ASJIN para estudar, nivelar conhecimento e detalhar nuances do processo administrativo sancionador dentro da ANAC.	Agosto	A	Interno	Híbrido	3	40	Nacional	Brasília	Interna	Prevista	
Sessão pública de esclarecimentos ao Edital de Viracopos - SP	SRA	Sessão a ser realizada em formato presencial ou virtual, organizada em parceria com a B3, para esclarecimentos sobre o edital da relicitação de VCP.	Agosto	A	Misto	Híbrido			Nacional		Ambas	Prevista	Pode ser virtual.
ANAC Talks: Aproximando o Passageiro da ANAC através da Comunicação	SAS	Evento para apresentar e debater ações da ANAC para se aproximar do Passageiro	Agosto	A	Interno	Digital	1		Nacional		Interna	Prevista	
Webinário ANACSafety	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional	Agosto	A	Externo	Digital	1		Nacional		Externa	Prevista	
MRO Brasil 2022 (Feira Internacional de Manutenção Aeronáutica)	ASCOM	Representação e estande	Setembro	A	Externo	Presencial	2		Nacional	São Paulo	Externa	Prevista	
Seminário Regulação das Relações de Consumo no Transporte Aéreo	SAS	Seminário envolvendo representantes da indústria, sociedade civil e academia para discussão de temas relacionados à regulação das relações de consumo no transporte aéreo. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com o setor regulado.	Setembro	A	Misto	Híbrido	2	50	Internacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Evento MMT 2022 (17/10 a 21/10)	SPO	Encontro do Grupo de Gerenciamento de Manutenção - MMT, com participação da ANAC, FAA, EASA e TCCA. (serviços Recepionista, Coffe Break, Decoração, cobertura fotográfica, divulgação do evento, multimídia, suporte sonográfico, microfones)	Setembro	A	Misto	Híbrido	5 dias	60	Internacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Evento de promoção de SO para público interno à ANAC	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional	Setembro	A	Interno	Digital	2		Nacional		Interna	Prevista	
Workshop: Características do Transporte Aéreo - órgão do SNDC GO	SAS	Evento para apresentar e debater as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC, a legislação específica e a regulamentação que regem o setor, a regulação das relações de consumo, o monitoramento em âmbito coletivo do Consumidor.gov.br, assim como compreender as principais preocupações e expectativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas sugestões para o aprimoramento da atuação da ANAC. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com a sociedade e órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor.	Setembro	A	Externo	Presencial	1	50	Nacional	Goiania	Ambas	Prevista	
Sessão pública do Leilão 7ª rodada	SRA	Leilão de concessão dos blocos de aeroportos da 7ª rodada.	Setembro	A	Misto	Presencial			Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
2º Seminário de Ética na ANAC	CET	Realização do 2º Seminário de Ética na ANAC, de forma híbrida (presencial com transmissão ao vivo)	Setembro	A	Misto	Híbrido	1	100	Nacional	Brasília	Interna	Prevista	
SEGURANÇA EM FOCO - Região Sul	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Curitiba - 19 até 23/09	Setembro	A	Externo	Presencial	4	200	Nacional	Curitiba	Externa	Prevista	
Evento de promoção de SO para público interno à ANAC	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional	Setembro	A	Interno	Digital	2		Nacional		Interna	Prevista	
SEGURANÇA EM FOCO - Região Centro Oeste	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Cuiabá - 17 até 21/10	Outubro	A	Externo	Presencial	4	200	Nacional	Cuiabá	Externa	Prevista	
AIRCONECTED	ASCOM	Representação e estande	Outubro	A	Externo	Híbrido	4		Nacional	São Paulo	Externa	Prevista	

Sessões Públicas da Agenda Regulatória 2021-2024	SPI	Evento para a formulação da Agenda Regulatória do biênio 2023-2024. Normalmente envolve apresentações da SPI e de todos os superintendentes das áreas finalísticas, além de possibilitar a participação de interessados externos.	Outubro	A	Externo	Digital	3		Nacional		Ambas	Prevista	
Simpósio com empresas aéreas sobre Regulamento de Premiação	SAS	Evento, em parceria com a SAS/GCON/GTFF e o Laboratório InovANAC, oportunizará a discussão com o setor regulado acerca de "Proposta de regulamento para premiação de melhores práticas e melhor desempenho de empresas de transporte aéreo de passageiros".	Outubro	A	Externo	Digital	1	100	Nacional	São Paulo	Externa	Prevista	
Workshop: Características do Transporte Aéreo - órgão do SNDC DF	SAS	Evento para apresentar e debater as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC, a legislação específica e a regulamentação que regem o setor, a regulação das relações de consumo, o monitoramento em âmbito coletivo do Consumidor.gov.br, assim como compreender as principais preocupações e expectativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas sugestões para o aprimoramento da atuação da ANAC. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com a sociedade e órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor.	Outubro	A	Externo	Presencial	1	50	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Seminário das Agências Reguladoras - Processo Sancionador (Turma transversal)	ASJIN	Evento realizado pela ANAC para troca de experiências e estudos de casos, junto às agências reguladoras federais (e outros), dos entendimentos sobre o processo administrativo sancionador.	Outubro	A	Misto	Híbrido	3	80	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
11º Encontro da Comunidade de Gerenciamento de Projetos	SPI	Encontro da Comunidade de Gerenciamento de Projetos - Transmissão ao vivo e presencial (caso seja possível em 2022)	Outubro	A	Misto	Híbrido	1	150	Nacional	Brasília	Interna	Prevista	
Lançamento Plataforma SPL	SPL	Lançamento Plataforma SPL	Outubro	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Lançamento Plataforma SPL	SPL	Lançamento Plataforma SPL	Outubro	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
Lançamento Plataforma SPL	SPL	Lançamento Plataforma SPL	Outubro	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Rio de Janeiro	Ambas	Prevista	
Lançamento Plataforma SPL	SPL	Lançamento Plataforma SPL	Outubro	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Curitiba	Ambas	Prevista	
Lançamento Plataforma SPL	SPL	Lançamento Plataforma SPL	Outubro	A	Misto	Híbrido	1 dia	50	Nacional	Recife	Ambas	Prevista	
2º Encontro dos Painelistas da ANAC	ASINT	Promover encontros periódicos entre os painelistas e representantes internacionais da Agência no intuito de compartilhar informações e permitir uma melhor atuação na função.	Outubro	A	Interno	Híbrido	1	50	Nacional	Brasília	Interna	Prevista	Remanejada de 2021.
Sessão pública da licitação de Viracopos-SP	SRA	Leilão da licitação de Viracopos-SP	Outubro	A	Misto	Presencial			Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
Workshop Convenção da Cidade do Cabo	SAR	Workshop Sobre a Convenção da Cidade do Cabo	Outubro	A	Misto	Presencial	1 (Meio período)	100	Nacional	Brasília	Ambas	Prevista	
Simpósio com empresas aéreas sobre Regulamento de Premiação	SAS	Evento, em parceria com a SAS/GCON/GTFF e o Laboratório InovANAC, oportunizará a discussão com o setor regulado acerca de "Proposta de regulamento para premiação de melhores práticas e melhor desempenho de empresas de transporte aéreo de passageiros".	Outubro	A	Externo	Digital	1	100	Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BHEST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BHEST	Outubro	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BCAST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BCAST	Outubro	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BAIAT	ASSOP	Webinário do Grupo dos BAIAT	Outubro	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Webinário do Grupo dos BGAST	ASSOP	Webinário do Grupo dos BGAST	Outubro	A	Externo	Digital			Nacional		Externa	Prevista	
Webinário Segurança em Foco	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - Previsto para 08 até 10/11	Novembro	A	Externo	Digital	3		Nacional		Externa	Prevista	
Painel de gerenciamento da segurança operacional	SPO	Reunião de alinhamento entre os grupos de trabalho do painel de gerenciamento de segurança aeronáutica da OACI. Reunião do calendário oficial de eventos do Painel de Gerenciamento da Segurança Operacional da ANAC. Objetivo: Alinhamento do trabalho do painel CPAR ao desenvolvimento de SSARPs e material de apoio para gerenciamento da segurança operacional (serviços Apoio ao público, streaming, audiovisual, convite)	Novembro	A	Misto	Digital	a definir		Internacional		Ambas	Prevista	
Workshop: Características do Transporte Aéreo - órgão do SNDC 3CCR	SAS	Evento para apresentar e debater as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC, a legislação específica e a regulamentação que regem o setor, a regulação das relações de consumo, o monitoramento em âmbito coletivo do Consumidor.gov.br, assim como compreender as principais preocupações e expectativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas sugestões para o aprimoramento da atuação da ANAC. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com a sociedade e órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor.	Novembro	A	Externo	Presencial	1	50	Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
Workshop: Características do Transporte Aéreo - órgão do SNDC SP	SAS	Evento para apresentar e debater as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC, a legislação específica e a regulamentação que regem o setor, a regulação das relações de consumo, o monitoramento em âmbito coletivo do Consumidor.gov.br, assim como compreender as principais preocupações e expectativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas sugestões para o aprimoramento da atuação da ANAC. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com a sociedade e órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor.	Novembro	A	Externo	Presencial	1	50	Nacional	São Paulo	Ambas	Prevista	
Reunião de 2021 do Grupo de Direcionamento do Comitê de Proteção Ambiental da Aviação da OACI	ASINT	Sediar a reunião presencial de acordo com os requisitos estabelecidos pela OACI.	Novembro	A	Externo	Presencial	5	150	Internacional	Rio de Janeiro ou Brasília	Não	Prevista	

Workshop: Características do Transporte Aéreo - órgão do SNDC RJ	SAS	Evento para apresentar e debater as características do transporte aéreo de passageiros, o papel da ANAC, a legislação específica e a regulamentação que regem o setor, a regulação das relações de consumo, o monitoramento em âmbito coletivo do Consumidor.gov.br, assim como compreender as principais preocupações e expectativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas sugestões para o aprimoramento da atuação da ANAC. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com a sociedade e órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor.	Novembro	A	Externo	Presencial	1	50	Nacional	Rio de Janeiro	Ambas	Prevista
Workshop Metodologia de Classificação das Reclamações do Consumidor.gov.br	SAS	Evento para disseminar informações e conhecimentos sobre a Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br, mediante a apresentação e o debate junto aos profissionais técnicos das empresas de transporte aéreo de passageiros sobre os principais aspectos da correspondente regulamentação vigente, as falhas mais recorrentes, assim como esclarecer dúvidas, dirimir interpretações possivelmente divergentes, disseminar melhores práticas, contribuir para o adequado cumprimento das obrigações estabelecidas e coletar sugestões do setor regulado para o aprimoramento da metodologia de classificação das reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Pretende-se que o evento passe a compor a Ação Nacional de Aviação Civil, que tem por objetivo disseminar informações e conhecimentos sobre o transporte aéreo e de aumentar a proximidade da Agência com o setor regulado.	Novembro	A	Externo	Híbrido	1	50	Nacional	São Paulo	Externa	Prevista
X Jornada AVSEC	SIA	A Jornada AVSEC é o mais importante evento de AVSEC da ANAC e em 2022 estará completando 10 anos de realização.	Novembro	A	Misto	Híbrido	3	500	Nacional	Brasília	Externa	Prevista
Webinar - Consulta Pública - Tema 2	SAR	Webinar - Tema 2 - Apresentação da proposta de regra em consulta pública	Dezembro	A	Misto	Digital	1 (Meio período) Português 1 (Meio período) Inglês		Internacional		Ambas	Prevista
SMS Brazil 2022 e Segurança e Foco em SP	ASSOP	Evento de promoção de Segurança Operacional - São Paulo - 05/12 até 09/12	Dezembro	A	Externo	Híbrido	5	400	Internacional	São Paulo	Externa	Prevista
Webinar - Consulta Pública - Tema 2	SAR	Webinar - Tema 2 - Apresentação da proposta de regra em consulta pública	Dezembro	A	Misto	Digital	1 (Meio período) Português 1 (Meio período) Inglês		Internacional		Ambas	Prevista
Sessões Públicas da Agenda Regulatória 2021-2024	SPI	Evento para a formulação da Agenda Regulatória do biênio 2023-2024. Normalmente envolve apresentações da SPI e de todos os superintendentes das áreas finalísticas, além de possibilitar a participação de interessados externos.	Dezembro	A	Externo	Digital	3		Nacional		Ambas	Prevista
Palestras - Projeto Prioritário Regulação Responsiva	DIR/RC	Disseminação interna e externa de conhecimento sobre regulação responsiva	Contínuo	A	Misto	Digital	1		Nacional		Ambas	Prevista
Palestras - Projeto Prioritário Regulação Responsiva	DIR/RC	Disseminação interna e externa de conhecimento sobre regulação responsiva	Contínuo	A	Misto	Digital	1		Nacional		Ambas	Prevista
Impacto da implementação do CORSIA no Brasil												
Ciclo de palestras sobre integridade	SPI	Ciclo de palestras sobre temas voltados à integridade		A	Interno	Digital					Interna	Prevista

Divulgação, campanhas, entre outras ferramentas								
Nome da solicitação	UORG solicitante	Descrição	Mês	Prioridade	Público-alvo	Meios de divulgação	Status	Observações
Nova IN de Gestão por Desempenho	SPI	Divulgação da nova Instrução Normativa sobre Gestão por Desempenho	Janeiro	A	Interno	Divulgação, por e-mail e intranet e portal	Concluída	
Divulgação do novo Boletim de Pessoal e Serviço - BPS	ASTEC	Divulgação do novo formato da publicação de atos de efeitos interno e do novo Boletim de Pessoal e Serviço - BPS	Janeiro	A	Interno	Intranet e e-mail	Concluída	
Comunicação - Projetos encerrados em 2022	SPI	Divulgação das realizações e valorização dos trabalhos realizados em projetos encerrados no ano de 2022	Fevereiro	A	Interno	e-mail, outras mídias	Em andamento	
Matéria para apresentação da nova chefe da Auditoria Interna	AUD	Apresentação da nova chefe da Auditoria Interna	Fevereiro	B	Interno	Intranet, e-mail, whatsapp e Radar.	Em andamento	Será efetivada junto com a apresentação as outras chefias. Mais detalhes Plano Específico de Comunicação Interna.
Divulgação de material com QR Code da ANAC	SAS	Reforço da Presença da ANAC nos Aeroportos Remetendo aos Direitos dos Passageiros na Resolução 400	Março	A	Externo	Aeroportos	Em andamento	Exigirá um esforço maior de contratação, para atender a urgência, ASCOM sugeriu novas ações com o Folder Viagem Tranquila, que pode ser verificado em Peças de Comunicação.
Consulta Pública - Revisão da Resolução nº 472/2018	DIR/RC	Realização de consulta pública, no âmbito do Projeto Prioritário de Regulação Responsiva, para debater junto aos regulados e interessados proposta de possível alteração da Res. 472/2018, que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização da ANAC.	Março	A	Externo	Chamamentos no site da ANAC	Em andamento	
Projeto do ano	SPI	Geralmente realizado no mês de aniversário da ANAC	Março	A	Interno	e-mail, outras mídias	Concluída	
Edital de Gerenciamento de Projetos	SPI	Edital para oportunidade de obtenção das melhores certificações de gerenciamento de projetos do mundo	Março	A	Interno	e-mail, outras mídias	Concluída	
Chamamento público para adesão de usuários ao Conselho de Usuários dos serviços públicos prestados pela ANAC	OUV	De acordo com Decreto nº 9.492/2018, os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. A Ouvidoria da ANAC é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. A campanha deve ser realizada nos mesmos moldes da contida no link <a href="https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/participe-do-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos-da-anac">https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/participe-do-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos-da-anac</a> .	Março	A	Externo	Portal da Agência e mídias sociais	Em andamento	
Atualização da IS 21.191-001 - Aeronaves de construção amadora	SAR	Divulgação ao público externo sobre as diferenças nessa atualização da IS 21.191-001 sobre aeronaves de construção amadora (prevista, por enquanto, para ser publicada até fevereiro de 2022).	Abril	A	Externo	Portal da ANAC	Prevista	
Nova Lei de Licitações e Contratos	SAF	A Nova Lei de Licitações e Contratos cria um novo marco legal para substituir a Lei das Licitações (Lei 8.666/1993), a Lei do Pregão (Lei 10.520/2002) e o Regime Diferenciado de Contratações (RDC - Lei 12.462/11), além de agregar temas relacionados.	Abril	B	Interno	Radar e Intranet	Prevista	
Entrevistas sobre inovações na aviação civil	SAR	Divulgação ao público externo de iniciativas inovadoras no setor, de tecnologias ou de seu uso inovador, em que a Anac esteja envolvida	Abril	A	Externo	Youtube ANAC	Prevista	
Conhecendo a FAL	SIA	Ações que terão como objetivo a promoção das atividades relacionadas a Facilitação do Transporte Aéreo (FAL), bem como servirão como um chamamento alternativo à participação na I Jornada FAL	Abril	A	Externo	Portal, redes sociais e intranet	Prevista	

Save the Date da I Jornada FAL	SIA	Elaboração de um Save the Date para a divulgação da I Jornada FAL	Abril	A	Misto	Redes sociais e whatsapp	Prevista	
Publicação de matéria em revista especializada	SAR	Artigo sobre a assimetria de informação entre proprietário e fabricante de aeronave	Abril	A	Misto		Em andamento	
Publicação de matéria em revista especializada	SAR	Artigo sobre o uso de aeronaves a etanol em CIAC	Abril	A	Misto		Em andamento	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Manual para Monitoramento da Segurança Operacional nos serviços auxiliares pelos operadores de aeródromos	Mai	A	Externo	Internet, Intranet	Prevista	
Projeto Divulgação 135	SPO	Divulgação do materiais de orientação para certificação inicial 135	Mai	A	Externo		Prevista	
Novo sistema para processo de concessão de licenças e habilitações - SISCEP	SPL	Ações para divulgação do novo sistema SISCEP	Mai	A	Misto	Portal ANAC, Redes Sociais, Eventos, Intranet, Revistas especializadas	Prevista	
Reforço da Divulgação das Reuniões Técnicas Virtuais	SAF	Reforço da Divulgação das Reuniões Técnicas Virtuais, apresentando resultados alcançados nos meses iniciais de implantação do projeto e as novas áreas participantes.	Mai	A	Misto	Intranet, Internet, Redes Sociais e correio eletrônico	Prevista	GTGI
Revisão do Plano Estratégico 2020 - 2026	SPI	Elaboração de campanha para a divulgação do PE 2020 - 2026 revisado.	Mai	A	Misto	Divulgação, por e-mail e intranet e portal	Prevista	
Voo Simples - Avanços e Oportunidades	SPI	Prestação de contas externa dessa carteira de projetos	Mai	A	Misto	e-mail, outras mídias	Prevista	
Resultado Aeródromos Sustentáveis 2021	ASINT	Divulgação em notícia no portal da ANAC e nas redes sociais	Mai	A	Externo	Portal e Redes	Prevista	
Resultado Operadores Aéreos Sustentáveis 2022	ASINT	Divulgação em notícia no portal da ANAC e nas redes sociais	Mai	A	Externo	Portal e Redes	Prevista	
Divulgação de orientações sobre assunto mais relevante do período - 2º trimestre de 2022	SAS	Selecionar, entre as temáticas de maior relevância do período, de um a três assuntos sobre os quais se entenda necessário reforçar as orientações aos passageiros, sob a perspectiva de seus direitos e deveres. Utilizar como fontes, para seleção dos assuntos, os temas mais recorrentes no Consumidor.gov.br, Fale com a ANAC, Relatório do Núcleo de Inteligência de Imagem da ANAC, redes sociais da Agência etc.	Mai	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC. Produzir notícia para o Portal (com infográfico); vídeo, podcast e card para as redes sociais.	Prevista	
Campanha de conscientização sobre risco baloeiro	SIA	Desenvolvimento de campanhas com o objetivo de aumentar a consciência sobre o risco baloeiro	Mai	A	Externo	Externa	Prevista	
Publicação de matéria em revista especializada	SAR	Artigo sobre o uso de motor elétrico em aeronaves	Mai	A	Misto		Prevista	
Divulgação do Normativo Relações Institucionais	GAB	O novo normativo que estabelecerá novas regras internas para as comunicações com entes externos deverá ser divulgado internamente a fim de atingir todas as UDVDs.	Jun	A	Interno	Intranet, E-mail, Whatsapp	Prevista	Remanejada de 2021.
Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	ASSOP	Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	Jun	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Matéria para apresentação de novos chefes de unidades	ASCOM	Apresentação de novos chefes de unidade incluindo AUD, CGR, ASCOM, SGP.	Jun	A	Interno	Intranet ou Radar.	Prevista	
Matéria sobre tipos de avaliação da Auditoria	AUD	Apresentação de esclarecimentos sobre os tipos de avaliação que a Auditoria Interna pode oferecer	Jun	B	Interno	Intranet, e-mail, whatsapp e Radar.	Prevista	
Campanha Informativa sobre Aerodesporto	ASCOM	Criação de uma campanha de divulgação das atividades e das regras de operação de aerodesportos, sua cadeia produtiva e possíveis alterações de regimento.	Jun	A	Externo	Portal e redes sociais	Prevista	Remanejada de 2021.
Campanha do Brasil ao Conselho da OACI - eleições 2022	ASINT	Divulgação em notícia no portal da ANAC e nas redes sociais, em coordenação com MRE.	Jun	A	Externo	Portal e Redes	Prevista	
SGSO na prática: Oficina SGSO para Operadores de Aeródromos Classes IB e II	SIA	Divulgação do evento para promoção SGSO junto aos operadores de aeródromos classes I-B e II	Jun	A	Externo	Externa	Prevista	
Publicação de matéria em revista especializada	SAR	Artigo sobre Balão ALE	Jun	A	Misto		Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Guia de boas práticas para elaboração de Indicadores de Segurança Operacional	Jul	A	Externo	Internet, Intranet	Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Diagramação do Relatório Anual de Segurança Operacional	Jul	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Campanha para reforço de direitos e deveres dos passageiros nas viagens das Férias de Julho	SAS	Conscientizar o Passageiro dos seus direitos e deveres, especialmente acerca daquelas situações que geralmente demanda sua maior atenção durante viagens nas Férias de Julho.	Jul	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC, além de canais de potenciais Parceiros (Minfra, Mtur, aeroportos etc.). Contatos com a mídia. Mailing para multiplicadores estratégicos (SNDC etc.). Spots para rádio. Parceria com a EBC.	Prevista	

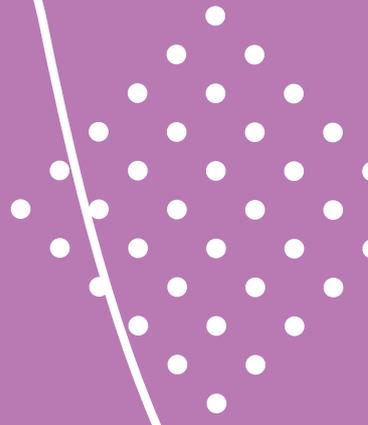
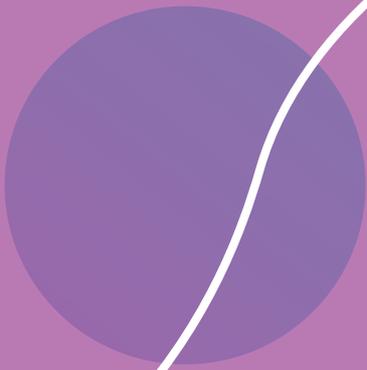
Campanha Corregedoria	CRG	Com o objetivo de difundir, entre os servidores da ANAC, a existência de canais de denúncia e representação à CRG, bem como dos direitos, deveres e proibições impostos pela legislação disciplinar (pessoas físicas) e sancionadora (pessoas jurídicas)	Julho	A	Interno	Radar ou Intranet	Prevista	
Tema 1 Agenda Regulatória 2021/22 - Expansão ALE	SAR	Divulgação ao público externo sobre as diferenças das Emendas ao RBAC 21 e 01 e publicação de nova IS	Julho	A	Misto	Página ANAC	Prevista	
Campanha de divulgação do Canal ANAC Safety do Telegram	ASSOP	Capanha para divulgação do Canal ANAC Safety no Telegram como meio de promoção de Segurança Operacional	Agosto	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Guia de boas práticas para realização de Auditorias Internas de Segurança Operacional	Agosto	A	Externo	Internet, Intranet	Prevista	
Divulgação de orientações sobre assunto mais relevante do período - 3º trimestre de 2022	SAS	Selecionar, entre as temáticas de maior relevância do período, de um a três assuntos sobre os quais se entenda necessário reforçar as orientações aos passageiros, sob a perspectiva de seus direitos e deveres. Utilizar como fontes, para seleção dos assuntos, os temas mais recorrentes no Consumidor.gov.br, Fale com a ANAC, Relatório do Núcleo de Inteligência de Imagem da ANAC, redes sociais da Agência etc.	Agosto	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totems da ANAC. Produzir notícia para o Portal (com infográfico); vídeo, podcast e card para as redes sociais.	Prevista	
Campanhas para empoderamento dos Agentes de Proteção da Aviação Civil (APAC), no âmbito do BASeT	SIA	Desenvolvimento de campanhas com o objetivo de promover e empoderar a profissão de APAC	Agosto	A	Externo	Externa	Prevista	
Curso AVSEC para alta liderança	SIA	Publicidade do curso sobre AVSEC para alta liderança que será criado pelo BASeT	Agosto	A	Externo	Externa	Prevista	
Programa de Gestão por Desempenho ANAC+	SPI	Elaboração de campanha relacionada à aferição das metas gerencias 2022	Agosto	A	Interno	Divulgação, por e-mail e intranet	Prevista	
FAP Mobile	SPL	Ações para divulgação do novo sistema FAP Mobile	Agosto	A	Misto	Portal ANAC, Redes Sociais, Eventos, Intranet, Revistas especializadas	Prevista	
Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	ASSOP	Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	Setembro	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Banco de ideias em projetos	SPI	Divulgação dessa nova abordagem para captação de ideias para projetos da ANAC	Setembro	B	Misto	e-mail, outras mídias	Prevista	
Chamamento público para adesão de usuários ao Conselho de Usuários dos serviços públicos prestados pela ANAC	OUV	De acordo com Decreto nº 9.492/2018, os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. A Ouvidoria da ANAC é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. A campanha deve ser realizada nos mesmos moldes da contida no link <a href="https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/participe-do-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos-da-anac">https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/participe-do-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos-da-anac</a> .	Setembro	A	Externo	Portal da Agência e mídias sociais	Prevista	
Divulgação da cartilha de emissão de LOA	SPO	Divulgação da cartilha de emissão de LOA através de redes sociais, influenciadores digitais e mídia especializada.	Setembro	A	Externo	Redes sociais, influenciadores digitais da aviação, mídia especializada no setor aeronáutico	Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Guia de boas práticas para uso de aeronaves remotamente pilotadas no espaço aéreo em torno de aeroportos	Outubro	A	Externo	Internet, Intranet	Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Infográfico	Outubro	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	

Divulgação de orientações sobre assunto mais relevante do período - 4º trimestre de 2022	SAS	Selecionar, entre as temáticas de maior relevância do período, de um a três assuntos sobre os quais se entenda necessário reforçar as orientações aos passageiros, sob a perspectiva de seus direitos e deveres. Utilizar como fontes, para seleção dos assuntos, os temas mais recorrentes no Consumidor.gov.br, Fale com a ANAC, Relatório do Núcleo de Inteligência de Imagem da ANAC, redes sociais da Agência etc.	Outubro	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC. Produzir notícia para o Portal (com infográfico); vídeo, podcast e card para as redes sociais.	Prevista	
Divulgação da Pesquisa Interna sobre o grau de conhecimento de condutas éticas	CET	Divulgar e promover a pesquisa interna realizada pela Comissão de Ética a fim de avaliar o grau de conhecimento dos servidores sobre as normas de conduta ética	Outubro	A	Interno	Intranet, e-mail e outros canais entendidos como adequados	Prevista	A previsão da pesquisa é para outubro, mas talvez a divulgação se inicie ainda em setembro
Curso Facilitação do Transporte Aéreo	SIA	Publicidade do curso sobre a Facilitação do Transporte Aéreo	Outubro	A	Misto	Portal, redes sociais e intranet	Prevista	
Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	ASSOP	Divulgação do vídeo de promoção de Segurança Operacional (produção interna da ASSOP)	Novembro	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Por Dentro da Aviação	SAS	Denvolvimento de conteúdo com linguagem simplificada para informação ao passageiro "pílulas, infográficos, cartilha..."	Novembro	A	Externo	Portal e redes sociais da ANAC e dos Parceiros. Contatos com a mídia. Mailing para multiplicadores estratégicos (SNDC etc.).	Prevista	
Campanha para reforço de direitos e deveres dos passageiros por ocasião da Black Friday	SAS	Conscientizar o Passageiro dos seus direitos e deveres, especialmente alertar para condições de compra de passagem.	Novembro	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC, além de canais de potenciais Parceiros (Minfra, Mtur, aeroportos etc.). Contatos com a mídia. Mailing para multiplicadores estratégicos (SNDC etc.). Spots para rádio. Parceria com a EBC.	Prevista	
Campanha de educação para o consumo no transporte aéreo com mensagens curtas sobre direitos e deveres dos passageiros a serem disponibilizadas em aeroportos e em canais de comunicação da Agência.	SAS	Produção de vídeos, áudios, cartaz, mensagens de texto curtas voltados a conscientizar os passageiros de seus principais direitos e deveres ao longo da experiência no transporte aéreo (antes, durante e depois do voo). Avaliar também contratação de Telões de Mídia (ex: Neooh) nos Aeroportos. Importante divulgar o Página do Passageiro, no portal da ANAC (Utilizar QR Code).	Novembro	A	Externo	Redes sociais, portal e totens da ANAC; redes sociais, portais e outros veículos de parceiros (especialmente aeroportos e empresas aéreas). Necessário também criar identidade visual para a Campanha.	Prevista	Iniciada em 2021.
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	Novembro	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
SGSO na prática: Oficina SGSO para Operadores de Aeródromos Classes IB e II	SIA	Divulgação do evento para promoção SGSO junto aos operadores de aeródromos classes I-B e II	Novembro	A	Externo	Externa	Prevista	
Divulgação do canal de denúncias	SPI	Campanha com orientações sobre o canal de denúncias junto aos servidores e entes regulados	Dezembro	A	Misto	Divulgação, por e-mail e intranet e portal	Prevista	
Campanha para reforço de direitos e deveres dos passageiros por ocasião da Semana Nacional da Acessibilidade	SAS	Conscientizar o PcD dos Seus Direitos e Alertar para Condições de Compra de Passagem.	Dezembro	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC, além de canais de potenciais Parceiros (Minfra, Mtur, aeroportos etc.). Contatos com a mídia. Mailing para multiplicadores estratégicos (SNDC etc.). Spots para rádio. Parceria com a EBC.	Prevista	
Campanha para reforço de direitos e deveres dos passageiros nas viagens das Férias e Festas de Final de Ano	SAS	Conscientizar o Passageiro dos seus direitos e deveres, especialmente acerca daquelas situações que geralmente demanda sua maior atenção durante viagens nas Férias e Festas de Final de Ano.	Dezembro	A	Externo	Portal, redes sociais (Utilizar posts pagos para aumentar o engajamento) e totens da ANAC, além de canais de potenciais Parceiros (Minfra, Mtur, aeroportos etc.). Contatos com a mídia. Mailing para multiplicadores estratégicos (SNDC etc.). Spots para rádio. Parceria com a EBC.	Prevista	
Divulgação de materiais de promoção de segurança Operacional (folders, guias, folhetos)	ASSOP	Diagramação do Plano Anual de Segurança Operacional	Dezembro	A	Misto	Internet, Intranet	Prevista	
Campanha de Conscientização Ética dos usuários dos serviços da ANAC	CET	Promover, quadrimestralmente, uma ação de conscientização dos usuários de serviços da ANAC em temas éticos	Contínuo	A	Externo	Internet, e-mail e outros canais entendidos como adequados	Em andamento	Além do mês de abril, também é previsto ocorrer em agosto e novembro
Campanha de Conscientização Ética para o público interno da ANAC	CET	Promover, quadrimestralmente, uma ação de conscientização do público interno da ANAC em temas éticos	Contínuo	A	Interno	Intranet, e-mail e outros canais entendidos como adequados	Em andamento	Além do mês de abril, também é previsto ocorrer em agosto e novembro
Informações sobre serviços internos SAF - Tome Nota	SAF	Veicular informações sobre novos serviços disponibilizados, além de procedimentos para a solicitação de serviços (novos ou já disponíveis).	Contínuo	A	Interno	Intranet	Prevista	

Campanha de conscientização sobre segurança da informação	CSIP	Veicular informações sobre temáticas relacionadas à segurança da informação.	Contínuo	A	Interno	Intranet e WhatsApp	Prevista	
---	------	--	----------	---	---------	---------------------	----------	--

Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**





# ANEXO II

Ações e estratégias para promoção  
de segurança operacional



## 1.1 - Ações e estratégias para promoção de segurança operacional

Desde julho de 2017, a ANAC incluiu a Implementação do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC) em sua Carteira de Projetos Prioritários. A ação tem o objetivo de desenvolver a estrutura e os processos necessários para alcançar, de forma plena, a implementação do PSOE na Agência e, assim, contribuir para que a ANAC se torne referência na gestão da segurança operacional.

A necessidade de priorização dessas ações foi apontada conjuntamente pelos titulares das unidades organizacionais e ratificada pela Diretoria Colegiada. Os 12 projetos que integram o Programa de Implementação do PSOE envolvem a atuação de diversas áreas da Agência e preveem a entrega de 50 produtos até o ano de 2022. Em relação às ações de comunicação, o PSOE-ANAC possui os seguintes objetivos:

- Desenvolvimento e aprimoramento da cultura de segurança operacional.
- Conscientização das responsabilidades individuais em relação à segurança operacional.
- Criação de um ambiente não punitivo favorável a uma ampla troca de informações.
- Disseminação de boas práticas de segurança operacional.
- Divulgação de informações que visem facilitar a implementação e manutenção do PSOE-ANAC e do SGSO dos Provedores de Serviço de Aviação Civil (PSAC).

Dentre os principais resultados do Programa, está a criação de uma Assessoria de Segurança Operacional (ASSOP) responsável por assuntos afetos à segurança operacional da aviação civil brasileira; a integração e harmonização de atuação das unidades da Agência no gerenciamento de risco e na garantia da segurança; o exercício da função de Secretário Executivo dos Grupos do Brasileiros de Segurança Operacional (BAST) e exercer a função de elo com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER).

Este Plano de Comunicação Institucional busca apresentar ações de comunicação relativas à segurança operacional apresentadas pela ASSOP bem como auxiliar o alcance dos objetivos mencionados acima por meio do desenvolvimento de canais e produtos, além do mapeamento dos públicos de interesse a serem alcançados.

### 1.1.1 - Mapeamento de públicos de interesse

Dentre os públicos de interesse já relacionados no item 2.3 do Plano de Comunicação Institucional, é importante ressaltar que alguns segmentos merecem prioridade nas hipóteses em que a comunicação apresentar conteúdo relacionado à segurança operacional, total ou parcialmente. O mapeamento dos públicos de interesse está representado na Figura a seguir:



#### Público interno

**(1) Servidores das áreas finalísticas:** esse público deve ser informado de maneira ampla e direta, pois exerce funções diretamente relacionadas à segurança operacional. Devem também ter a possibilidade de compartilhar informações relacionadas às suas atividades.

**(2) Chefes de superintendências finalísticas e Diretoria Colegiada:** devem ser diretamente informados sobre situações de segurança operacional.

**(3) Demais servidores, áreas e colaboradores:** o público interno deve ser sensibilizado sobre a importância da segurança operacional e como o seu trabalho pode afetá-la.

## Público externo

**(4) Setor regulado:** público especializado e amplo. O fluxo de informação com este público deve ser constante, atualizado e dinâmico.

**(5) Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas:** público de interesse que necessita de compartilhamento direto de dados. Integram esse público órgãos como o Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA) e o Comitê PSO-BR. Ressalta-se que o Comitê PSO-BR e o Grupo Brasileiro de Segurança Operacional (BAST) contam com integrantes da ANAC em sua composição.

**(6) Comunidade internacional:** nessa categoria estão incluídos os organismos internacionais e as autoridades de aviação civil estrangeiras internacionais, que demandam da Agência informação disponibilizada em língua estrangeira.

**(7) Sociedade:** usuários do transporte aéreo e membros da sociedade em geral que desejam se informar sobre a segurança operacional da aviação.

### **1.1.2 - Canais e produtos de comunicação da segurança de operacional**

Para disseminação de boas práticas e demais comunicados relacionados à segurança operacional, a ANAC deve utilizar canais que apresentem bom alcance e transmitam suas mensagens de maneira eficiente, além de garantir que a informação esteja disponível e possa ser intuitivamente localizada pelos interessados. Dentre os principais meios para propagação da informação, merecem destaque os canais virtuais e a realização de eventos presenciais, bem como as publicações destinadas a públicos específicos.

Nos próximos itens encontram-se descritos os principais produtos e canais para a promoção e divulgação de informações, de melhores práticas e de comunicados relacionadas à segurança operacional:

#### **Página de Segurança Operacional**

A página de “Segurança Operacional” no portal da ANAC concentra todo o conteúdo de segurança operacional. Nela estão presentes informações de segurança operacional e legislação relacionada, eventos e capacitação, informações sobre os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional e arquivos para *download* do Programa Brasileiro para a Segurança Operacional da Aviação Civil (PSO-BR) e do PSOE-ANAC. Já o espaço “Biblioteca *Safety*” – contém cartilhas, relatórios, guias, manuais e outras publicações que tratam da segurança operacional na aviação civil.

#### **Materiais de promoção de segurança operacional**

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2021, como parte das ações do Programa Voo Simples, pretende-se dar prosseguimento à elaboração de uma série de materiais informativos que buscam aprimorar a promoção da segurança operacional. Dentre as iniciativas, estão previstas cartilhas, *folders* e vídeos.

#### **Evento para público interno**

Para o ano de 2022, está prevista a criação de um evento voltado aos servidores da Agência com foco na troca de experiência e no compartilhamento de informações sobre segurança operacional.

### Segurança em Foco (presencial e virtual)

Anteriormente conhecido como Semana *Safety*, o evento itinerante unifica as diversas ações da ANAC sobre o tema em um único espaço. O Segurança em Foco tem sua programação organizada na forma de painéis, fato que possibilita às áreas técnicas aderir (ou não) a cada edição do evento considerando, separadamente, seu público de interesse naquela região.

Além da versão presencial, que esteve suspensa, durante os anos de 2020 e 2021, devido as ações de prevenção contra a pandemia de covid-19, o evento Segurança em Foco conta com edições a distância, transmitidas pela ANAC em seu canal do Youtube. Essa modalidade tem funcionamento similar a versão presencial, separado em painéis temáticos de 2 horas de duração, aproximadamente.

### Webinário ANAC *Safety*

Com a primeira edição em julho de 2020, o evento digital foi idealizado com o intuito de servir de plataforma para a disseminação de conhecimento relacionado à segurança operacional. Nesses encontros, representantes dos diversos segmentos da aviação civil serão convidados para debater temas relacionados às melhores práticas, à regulação e a estudos voltados à segurança operacional na aviação.

### *Safety Management Summit (SMS Brazil)*

Promovido pela ANAC em parceria com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), o *Safety Management Summit* é um evento que reúne representantes nacionais e estrangeiros de empresas aéreas, da indústria aeronáutica, operadores de aeródromos e outros profissionais da aviação civil e da imprensa especializada para discutir temas relacionados à segurança operacional. O evento tem duração de dois dias e é realizado desde 2016.

### Página *Safety*

Versão em língua estrangeira da página de segurança operacional, em constante atualização. Nela, a ANAC pretende divulgar materiais que auxiliem na disseminação da cultura de segurança operacional em outros idiomas. Seu conteúdo tem como foco a comunidade internacional. No momento, a única versão disponível é em língua inglesa.

### Redes sociais

Atuação nas redes sociais para a disseminação de conteúdo referente a segurança operacional. A ANAC também considera sua presença nas redes sociais como espaço para disseminação de conteúdo relacionado à segurança operacional junto ao grande público. Atualmente, a Agência possui um canal no *Telegram*, criado e gerenciado pela ASSOP para tratar especificamente de temas afetos à segurança operacional.

### Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO)

O Relatório Anual de Segurança Operacional apresenta informações referentes à segurança operacional na aviação civil brasileira e no restante do mundo. Além de assegurar a transparência de informações e reafirmar o compromisso da ANAC com a melhoria contínua da segurança operacional, ele ajuda a identificar os setores que demandam maior priorização nas atividades de regulação e fiscalização da Agência, e a verificar se as ações que foram tomadas estão contribuindo efetivamente para a redução do nível de acidentes e incidentes aeronáuticos.

### 1.1.3 - Meios indicados para divulgação e disseminação de conteúdo

O mapeamento específico de públicos, canais e produtos desenvolvidos ou em desenvolvimento na Agência tem como objetivo definir os meios mais adequados para divulgação e disseminação de informações sobre segurança operacional. Dessa forma, a Tabela 3 elenca os públicos de interesse prioritários para cada produto ou canal descrito no item anterior.

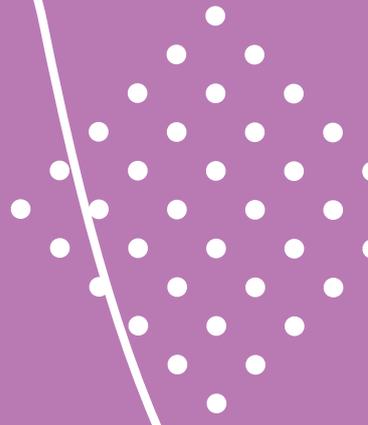
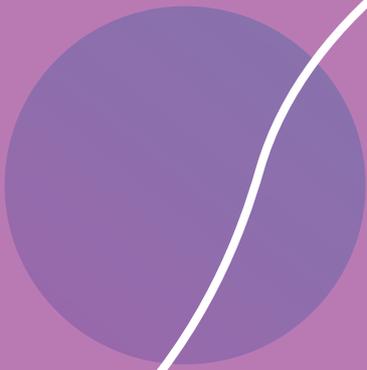
Ressalta-se, no entanto, que o quadro pretende apenas definir quais produtos e canais devem ser preferencialmente utilizados para tratar de conteúdo relacionado à segurança operacional. Dessa forma, outros produtos e canais mencionados neste Plano (vide itens 2.4 e 2.5) podem – e devem – ser utilizados para disseminação de conteúdo. Além disso, ações já desenvolvidas por áreas específicas podem ser continuadas ou incorporadas às previstas neste Plano. Produtos e ações não relacionados anteriormente também poderão ser criados e utilizados a fim de aprimorar e de desenvolver a cultura de segurança operacional. Por fim, salienta-se que novos produtos deverão ser disponibilizados por meio dos canais já existentes.

**Tabela 3 – Públicos de interesse para ações de segurança operacional**

Canal / Produto	Público de interesse
Página de Segurança Operacional	- Público interno e externo
Materiais para promoção de segurança operacional	- Setor regulado
Evento interno	- Público interno
Segurança em Foco	- Setor regulado
Webinário ANAC <i>Safety</i>	- Setor regulado - Público Interno
<i>Safety Management Summit (SMS Brazil)</i>	- Setor regulado - Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas - Comunidade internacional
Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO)	- Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas
Página <i>Safety</i> – Site em língua estrangeira	- Comunidade internacional
Canal <i>Telegram</i>	- Público externo e interno

Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**





# ANEXO III

Programa Voo Simples -  
Acompanhamento e ações



## Panorama geral

Lançado em outubro de 2020, o Programa Voo Simples é o maior conjunto de iniciativas já implementado para a aviação geral brasileira. As diretrizes do Programa consolidam um novo entendimento da ANAC sobre a forma de aplicar sua regulação, sendo orientado por diretrizes como: buscar continuamente a simplificação e a desburocratização da atuação da Agência visando reduzir os custos administrativos; promover ações relacionadas à melhoria da efetividade e da eficiência dos serviços públicos prestados pela ANAC; promover a melhoria da interação com os regulados; ampliar a transparência e a divulgação das ações e dos resultados obtidos; e garantir o tratamento adequado às contribuições de melhorias e simplificação de processos encaminhadas à ANAC.

Em relação às ações de comunicação, o Programa Voo Simples possui os seguintes objetivos:

- Informar os regulados de forma clara e acessível.
- Contribuir para a desburocratização do setor por meio da informação de utilidade pública.
- Aproximar a ANAC dos seus públicos, criando espaços para interação e usando de diversas estratégias de comunicação integrada.

## Projeto Comunicação com os Regulados

Em complemento às ações previstas no programa Voo Simples, destacamos o projeto Comunicação com os Regulados. Trata-se de um conjunto de ações, iniciado pela ASCOM em dezembro de 2021, para tornar a comunicação com os regulados da Agência mais proativa, dinâmica e adaptada à realidade de cada perfil.

No escopo do projeto, serão criados canais de *Whatsapp/Telegram* para que informações chave dos setores da Agência cheguem mais rápido aos públicos alvos, no caso, os regulados. Com esse produto, será possível entender os diferentes perfis de cada público regulado e a maneira como cada um desses públicos recebe e consome informações técnicas da Agência.

Para o produto, será criado o Portal do Regulado, independente do portal da Agência, com conteúdo técnico voltado apenas para os regulados, além da promoção de melhoria da arquitetura de informação do portal da ANAC, com fins de torná-lo mais intuitivo e adaptado aos conceitos de linguagem simples.

## MP do Voo Simples

Em complemento ao programa Voo Simples, foi assinada a Medida Provisória (MP) do Voo Simples. O escopo da MP alcançou alterações urgentes e de competência regulatória e foi idealizada mediante os desafios decorrentes dos efeitos da pandemia do Coronavírus (covid-19) para o transporte aéreo - em especial à aviação geral, aos quais foram necessárias tomadas de decisões emergenciais para responder às circunstâncias impostas.

As medidas constantes da MP se concentram na revogação ou revisão de dispositivos do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) e às leis nº11.182, de 27 de setembro de 2005 (Lei de Criação da ANAC), nº 6.009, de 26 de dezembro de 1973 e nº 5.862, de 12 de dezembro de 1972 que dispõem sobre normas relativas a serviços aéreos, aeródromos, ao Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB) e aeronaves, profissionais de aviação civil e Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC). No total, são 136 alterações atribuídas pela MP.

Os normativos alterados ou revogados se revelaram procedimentos burocráticos e obsoletos, que não agregam valor para os serviços públicos do transporte aéreo, tampouco contribuem para a segurança das operações da aviação civil. Além disso, a MP propõe simplificações e atualizações que visam maior eficiência na prestação do serviço público de transporte aéreo, observados os requisitos necessários de segurança operacional.

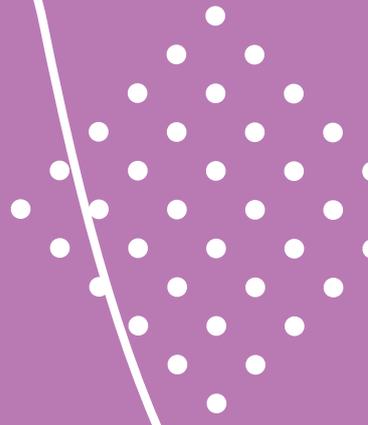
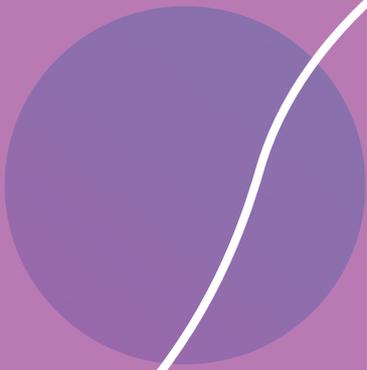
## Próximas ações

Em 2022, dando continuidade ao trabalho de divulgação das ações do Programa Voo Simples, serão elaborados uma série de materiais informativos destinados a propagar informações relevantes aos públicos do Programa. Essas ações não serão listadas aqui de forma detalhada, pois ainda estão sendo trabalhados em planos de comunicação. A título de exemplo, seguem as principais ações:

- Pagamentos de TFAC pelo Pag Tesouro
- Alteração de procedimentos para registro de aeronaves na Lei do CBA
- Revisão e revogação de normas que abordam outorga de serviços aéreos
- Divulgação de novas disposições sobre manutenção de aeronaves, constantes do Regulamento Brasileiro de Aviação Civil (RBAC) nº 91
- Esclarecimentos de critérios dos testes de proficiência linguística
- Sistema de gerenciamento de organizações de formação

Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**





# ANEXO IV

Plano Específico de  
Comunicação Interna 2022



## 1. Introdução

É evidente o papel estratégico desempenhado pela comunicação interna de uma organização. Seja na disseminação de informações, seja na realização de ações que estimulem a valorização e o reconhecimento das equipes, a comunicação interna tem potencial para contribuir, de forma decisiva, para o fomento ao senso de pertencimento, para a transparência e para o nivelamento de conhecimento entre diferentes grupos da instituição.

No intuito de checar a percepção do público interno sobre a comunicação voltada a servidores e colaboradores, a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) realizou no segundo semestre de 2021 uma pesquisa para compreender a visão e a satisfação com canais, ferramentas, qualidade dos produtos, mecanismos e estratégias adotadas por esta Assessoria em âmbito interno.

Para elaboração deste Plano Específico de Comunicação Interna, a ASCOM considerou os resultados obtidos com a pesquisa e, ainda, diretrizes e estratégias próprias, definidas a partir da *expertise* desta unidade e no intuito de atender às necessidades da instituição e de seus públicos internos. Nos itens a seguir, o documento apresenta as prioridades da comunicação interna para 2022, além de apresentar canais, produtos e iniciativas que serão desenvolvidas ao longo deste ano.

## 2. Pesquisa de comunicação interna

Realizada entre os dias 20 de setembro e 8 de outubro de 2021, a pesquisa de opinião acerca da comunicação interna da Agência foi executada em duas frentes: mediante questionário *online*, disponível para todos os servidores e colaboradores da ANAC; e a partir de entrevistas qualitativas, realizadas por empresa contratada (sem acompanhamento da ASCOM) com membros de equipes indicados pelos titulares das Unidades Diretamente Vinculadas à Diretoria (UDVDs).

O formulário, com 68 questões, foi elaborado no intuito de permitir a avaliação da satisfação dos usuários com canais e produtos elaborados pela comunicação interna, coletando críticas, elogios e sugestões de melhoria.

- **Entrevistas qualitativas:** 30 entrevistas individuais, realizadas com indicados por titulares das UDVDs e, ainda, com diretores e membros das respectivas assessorias. A seleção dos entrevistados buscou contemplar a participação de servidores e colaboradores das mais diversas unidades, considerando, ainda, aspectos como dispersão geográfica e perfil do cargo ocupado – sempre da forma mais abrangente possível.
- **Formulário *online*:** 301 participações, sendo 189 respostas completas.

## 2.1. Aspectos relevantes da pesquisa

Embora a pesquisa tenha indicado elevado grau de satisfação do público interno com produtos e serviços da ASCOM, também fica evidente a possibilidade de aprimoramento dos canais e das ferramentas utilizadas.

A função da comunicação interna no cotidiano das equipes foi apontada como estratégica pelos entrevistados. No entanto, foram frequentes questionamentos relativos a aspectos de comunicação interpessoal e hierárquica das áreas, em clara confusão sobre o que é responsabilidade das chefias e o que se trata de ação de comunicação interna (de âmbito institucional e desenvolvida pela ASCOM).

A rápida capacidade de adaptação da ASCOM ao contexto de pandemia também foi ressaltada, com o desenvolvimento de produtos – como o *ANAC Talks* –, o fortalecimento do uso do *WhatsApp* da comunicação interna e a disponibilização da Intranet no formato de Extranet (ação que contou com forte apoio da Superintendência de Tecnologia da Informação para ser concretizada de forma célere).

Em paralelo, grande parte das críticas recebidas referiram-se à falta de tempestividade na divulgação de comunicados de grande importância para o público interno (como gestão de pessoas e decisões da Diretoria com forte impacto no cotidiano de servidores e colaboradores). Outro destaque negativo refere-se à falta de senso de unidade entre as UDVDs que, muitas vezes, parecem atuar como unidades independentes e paralelas, com pouco intercâmbio de informações ou diálogo entre si. A redundância de conteúdo nos diversos canais também foi apontada como ponto negativo.

Demais aspectos relacionados aos produtos e serviços foram analisados e já incorporados nas descrições de canais e iniciativas constante dos itens 3 (“Canais de Comunicação Interna”) e 4 (“Novos produtos e iniciativas”) deste Plano, bem como no item 5 (“Outros direcionamentos para a comunicação interna”).

## 3. Canais da comunicação interna

### 3.1. Intranet/Extranet

Disponível apenas para público interno, a Intranet pode ser acessada pelos endereços <https://intranet.anac.gov.br> (para usuários conectados à rede da Agência) e <https://extranet.anac.gov.br> (em qualquer lugar fora a ANAC), mediante *login* e senha. O canal contempla a veiculação diária de notícias sobre rotinas da Agência, de seus servidores e colaboradores, além de páginas de serviço, páginas das UDVDs, *hotsites*, menu de acesso rápido a sistemas corporativos, vídeos de eventos promovidos pela ANAC, além de um grande repositório de informações históricas e procedimentais da Agência para público interno.

Ressalta-se que a [Instrução Normativa nº 176, de 13 de dezembro de 2021](#) (clique no *link* para acessar), que instituiu o Programa de Gestão por Desempenho (ANAC+), reforçou o dever individual do servidor de se manter atualizado e de consultar, todos os dias úteis, a Intranet/Extranet e demais formas de comunicação da Agência (art. 35, inciso IX, alínea g). Trata-se, portanto, de uma ferramenta não só estratégica para divulgações internas, mas também indispensável para que as equipes da ANAC se mantenham atualizadas.

Segundo a pesquisa de comunicação interna, a maioria dos usuários internos (45%) acessa a Intranet uma ou mais vezes por dia. A linguagem da plataforma foi considerada adequada por mais de 80% dos entrevistados e o conteúdo veiculado foi considerado relevante por mais de 70% dos respondentes. Trata-se, portanto, do principal mecanismo de comunicação institucional, que deve ter seu uso aprimorado continuamente pela ASCOM.

#### Linha editorial – Intranet/Extranet:

A partir dos resultados obtidos com a pesquisa de comunicação interna, foi identificada a necessidade de otimizar o conteúdo veiculado na intranet no formato de notícias, reduzindo sobrecarga desnecessária de informações ao usuário. Dessa forma, na seção de notícias (Tome Nota), será dada prioridade à veiculação de notícias “quentes”, a conteúdos urgentes, à divulgação de eventos e cursos e a comunicados de expediente. Notícias destinadas exclusivamente à prestação de contas das áreas tendem a ser descontinuadas, de modo a reduzir o excesso de informação. A intenção é que as novas páginas setoriais sirvam de repositório para eventuais prestações de contas (veja mais no item 4 deste documento).

**Hotsites** deverão ser utilizados apenas para conteúdo temporário, com prazo de validade pré-definido. O objetivo destas páginas temporárias deve ser destacar temas de grande relevância, com conteúdo mais complexo e que demande maior nível de detalhamento. Cabe ressaltar que os temas que serão objeto de *hotsites* podem ser indicados pelas UDVDs, mas a decisão sobre sua elaboração dependerá de avaliação de conveniência e oportunidade pela ASCOM.

Vídeos e publicações continuarão sendo disponibilizados na Central de Conteúdo.

### 3.2. E-mails internos

Forma de comunicação institucional que abrange todos os servidores e colaboradores que possuem caixa de e-mail corporativa, os e-mails internos são disparados pela ASCOM pelo remetente [comunica@anac.gov.br](mailto:comunica@anac.gov.br) e assinados como “Assessoria de Comunicação Social – Comunica”.

As mensagens são produzidas pela ASCOM (que, para isso, pode contar com o apoio das áreas relacionadas ao conteúdo em questão) e devem ter caráter informativo e relevante, podendo conter imagens e demais complementos gráficos, *links*, entre outros. Normalmente, abordam temáticas que demanda maior adesão ou maior esforço de divulgação. Podem ser distribuídos a toda a Agência ou a grupos específicos, separados por região de lotação ou cargo, por exemplo.

Ao longo de 2022, a ASCOM irá elaborar novo formato para as mensagens, tornando-as mais atraentes ao usuário, com *layout* mais moderno e padronizado.

#### Linha editorial – E-mails internos:

As áreas podem indicar assuntos para serem abordados no formato de e-mail interno, mas a definição do conteúdo que será efetivamente enviado observará a estratégia e as prioridades da ASCOM.

Comunicados urgentes e de grande relevância serão priorizados, bem como assuntos de interesse geral dos servidores, como eventos e processos seletivos internos.

Ressalta-se que envio de e-mails internos deve ocorrer com parcimônia, de modo a não sobrecarregar as caixas de mensagens dos usuários e, conseqüentemente, manter o senso de urgência inerente ao próprio formato.

### 3.3. Lista de Distribuição de *WhatsApp* da Comunicação Interna

Canal adicional de comunicação entre a ASCOM, servidores, colaboradores e estagiários, a lista de distribuição de *WhatsApp* da comunicação interna tem como foco o envio rápido de mensagens a múltiplos destinatários. A adesão à lista é voluntária e, por esse motivo, o canal deve ser usado com parcimônia. Adicionalmente, por se tratar de uma ferramenta muitas vezes utilizada no âmbito pessoal, também é necessário maior rigor na definição dos horários do envio das mensagens pela plataforma.

Entre os *feedbacks* recebidos na pesquisa de comunicação interna, foi indicada a necessidade de evitar a repetição de conteúdos nos diversos canais. Por esse motivo, o uso do *WhatsApp* vem sendo repensado, com otimização de seu conteúdo e com a criação, ainda em 2022, de material exclusivo para a ferramenta.

#### Linha editorial – *WhatsApp*:

Será dada prioridade a conteúdos curtos, a informativos pontuais de grande relevância e a conteúdos multimídia. O envio de mensagens deve realizado preferencialmente em horário comercial, das 8h30 às 18h.

A divulgação de eventos pelo *WhatsApp* será feita na data de realização do evento, com *link* para acesso rápido, pouco antes de seu início. Além de reduzir a sobrecarga de mensagens, essa estratégia tem como objetivo facilitar o acesso do usuário no momento da transmissão. Divulgações prévias continuarão sendo realizadas via intranet e e-mail interno.

Comunicados que devam atingir a toda a Agência serão enviados prioritariamente por e-mail, podendo ter a plataforma como ferramenta complementar após análise da ASCOM.

Quanto ao formato dos textos veiculados, o perfil da ferramenta possibilita o desenvolvimento de mensagens menos formais, com linguagem dinâmica e apoiada em recursos visuais, como *emojis* e negrito para destacar informações. É recomendável, sempre que possível, a inclusão de conteúdo complementar no formato de *card*, vídeo ou *link*.

Adicionalmente, ao longo de 2022, a ASCOM irá criar e veicular materiais exclusivos por *WhatsApp*, no intuito não apenas de diversificar seu conteúdo, mas também de conseguir a adesão de um maior número de servidores e colaboradores à lista de distribuição.

### 3.4. RADAR

Criado em 2017, o RADAR é uma *newsletter* destinada ao público interno da Agência e que tem como objetivo central fortalecer a comunicação entre a ANAC e seus servidores e colaboradores. Nela, são veiculados conteúdos de interesse interno, sempre em linguagem acessível, simplificada e acompanhada de complementos visuais. O formato também é ideal para divulgação de entrevistas e de matérias em profundidade que abordem temáticas sensíveis ou complexas. Originalmente, a publicação era distribuída mensalmente.

Embora o produto tenha sido muito bem avaliado na pesquisa quanto ao seu conteúdo e linguagem, a grande maioria dos entrevistados revelou que lê a publicação apenas quando há tema de seu interesse ou edições especiais. Considerando o resultado obtido e os aspectos envolvidos em sua produção (definição prévia de pauta, apuração, elaboração de conteúdo gráfico, diagramação e revisão), a ASCOM entendeu ser necessária a redefinição do formato do produto e de sua periodicidade.

#### Linha editorial - RADAR:

O RADAR tem como objetivo abordar temas específicos em profundidade, podendo contemplar a realização de entrevistas e a elaboração de infográficos e ilustrações que complementem e facilitem a compreensão do conteúdo. Deve ser dada especial atenção à linguagem, que deve ser simples e capaz de estimular a leitura dos diferentes públicos internos, de forma indistinta.

A publicação será desenvolvida sob demanda, sem periodicidade pré-definida, e terá como conteúdo temas específicos, que demandem uma abordagem mais aprofundada e que exijam maior empenho da área de comunicação para correta compreensão pelo público. A definição das temáticas das edições é competência da ASCOM, que poderá receber sugestões das áreas para avaliação.

Para elaboração do conteúdo, a ASCOM poderá solicitar o apoio das diversas UDVDs, conforme temática.

### 3.5. ANAC Talks

Criada para dar vazão à necessidade de comunicar, de forma ágil e simples, aspectos relevantes de gestão e do setor aéreo para servidores e colaboradores durante a pandemia de covid-19, a série de eventos digitais ANAC Talks marcou uma mudança na postura da comunicação interna. O formato de *live* permite que técnicos realizem um bate-papo sobre temas atuais e necessários para a Agência, com relativa agilidade, e abordem aspectos práticos de normativos, do setor aéreo e do funcionamento da própria ANAC.

O formato possibilita que sejam realizadas apresentações de membros internos da Agência e, ainda, de convidados externos, sempre seguidas de espaço para que os espectadores enviem seus questionamentos sobre o tema.

#### Linha editorial – ANAC Talks:

Embora não haja periodicidade pré-definida, a intenção é que novas edições do ANAC Talks permaneçam sendo realizadas, especialmente no contexto atual, em que há possibilidade de coexistência de regimes presencial, remoto e híbrido de trabalho.

O evento poderá contar com a participação de membros internos e externos da Agência, conforme *expertise* do convidado na temática da edição.

Antes de sua realização, sempre que possível, deverá ser disponibilizado formulário para envio de perguntas antecipadas por servidores e colaboradores.

Por ser destinado exclusivamente a servidores e colaboradores da Agência, o ANAC Talks será mantido como evento restrito ao público interno.

A duração aproximada das edições do ANAC Talks é de 1h30.

Na pesquisa de comunicação interna, o público respondente teve a oportunidade de apontar os temas de interesse para realização de edições futuras, com destaque para os seguintes:

- **Conteúdos técnicos:** Tecnologia no setor aéreo; fiscalização; regulação; conteúdos relacionados às áreas finalísticas; curiosidades sobre aviação; economia do setor aéreo; certificação; consumidor e passageiro.
- **Conteúdos relacionados a gestão:** Gestão de pessoas; desburocratização e simplificação; projetos e experiências de outros órgãos em consonância com ações da ANAC; desenvolvimento profissional e carreira; saúde mental e inteligência emocional; projetos estratégicos e setoriais; atuação internacional; saúde, bem-estar e qualidade de vida; governança e *compliance*; alterações regimentais; processo normativo; gestão de equipes.

O evento será realizado sob demanda, sem periodicidade delimitada, condicionado à avaliação prévia da temática, que deverá ser relevante e capaz de gerar interesse ao público interno.

## 4. Novos produtos e iniciativas

Considerando o resultado da pesquisa de comunicação interna, o levantamento realizado diretamente com as áreas para elaboração do Plano de Comunicação Institucional (PCI) e, ainda, a *expertise* da própria ASCOM, abaixo são apresentadas iniciativas que serão desenvolvidas ao longo de 2022 no intuito de fortalecer a comunicação interna da Agência.

### Adesão ao Portal de Serviços

Está prevista para ser iniciada no primeiro semestre de 2022 a adesão da Gerência Técnica de Comunicação Integrada (GTCl) ao Portal de Serviços (Citsmart). A iniciativa, que estava prevista para 2019, foi adiada em decorrência da pandemia de covid-19. Com a instituição do Programa de Gestão por Desempenho (ANAC+) e a coexistência de modelos presenciais e remotos de trabalho, a ASCOM entende que unificar os canais de acesso do público interno aos seus serviços e produtos a partir do Portal de Serviços, possibilitando o acompanhamento das solicitações mediante tíquete, contribui para ampliar a transparência da atuação da Assessoria, facilita o contato do público interno com a ASCOM e permitirá, ainda, a avaliação do usuário sobre os serviços prestados.

### Apoio à comunicação de projetos

Além de contribuir para o constante fortalecimento da cultura de gerenciamento de projetos na ANAC, a ASCOM entende seu papel estratégico tanto para transparência dessas iniciativas como também para a consolidação de seus resultados. Nesse sentido, a ASCOM se compromete a apoiar, sob demanda, a comunicação de projetos prioritários.

Além disso, ainda no primeiro semestre de 2022, será desenvolvida, em parceria com o Escritório de Projetos (GT-ESPRO/SPI), uma série de entrevistas com gerentes das iniciativas concluídas em 2021, com divulgação periódica na Intranet e via e-mail.

Ações específicas sobre projetos setoriais também poderão ser sugeridas à ASCOM, que irá avaliar caso a caso, considerando aspectos estratégicos da temática e, ainda, a capacidade produtiva da área.

## **Apoio ao Programa de Gestão por Desempenho (ANAC+)**

Definido como um dos temas prioritários para o público interno ao longo de 2022, o novo Programa de Gestão por Desempenho (ANAC+) dependerá de forte apoio da ASCOM. Esta Assessoria entende que, com a possibilidade de múltiplos regimes de funcionamento trabalho, será necessário também estimular um maior senso de pertencimento das equipes à Agência, além de fortalecer a integração entre as áreas e, ainda, buscar caminhos que permitam aproximar servidores e colaboradores entre si, ainda que distantes fisicamente.

Nesse contexto, esta Assessoria se compromete em participar ativamente das ações de comunicação do ANAC+, propondo e auxiliando na realização de eventos, cobrindo e divulgando balanços sobre as diferentes etapas do Programa, publicando e disseminando comunicados sobre o tema e notícias relacionadas ao ANAC+.

As ações de comunicação específicas sobre o ANAC+ serão decididas sempre em conjunto com as superintendências de Gestão de Pessoas (SGP) e de Planejamento Institucional (SPI).

## **Apresentação das áreas / Você conhece a ANAC?**

Em 2016, a ASCOM desenvolveu a série “Saiba Mais”, em que foram apresentadas todas as unidades organizacionais da Agência a partir de uma entrevista com o seu titular. A série, que foi distribuída por e-mail e também veiculada na Intranet, era acompanhada por foto da equipe e por perguntas padronizadas, de modo a garantir um nivelamento de conhecimento sobre as atribuições das unidades.

Em 2022, a intenção é desenvolver iniciativa semelhante, com nova apresentação das UDVDs a partir de uma entrevista com seu titular. Na série, serão apresentadas as competências e áreas de atuação da unidade, visão de futuro para a UDVD e, ainda, uma breve apresentação do gestor, abordando sua experiência prévia e sobre como foi sua chegada e carreira até seu presente momento na ANAC. Ressalta-se, no entanto, que com a adoção do regime remoto, não será possível veicular junto à entrevista uma foto de toda a equipe, salvo algumas exceções que sejam demandadas à ASCOM pelas próprias áreas.

A ASCOM entende que a iniciativa irá contribuir para que servidores e colaboradores compreendam melhor tanto as atividades desenvolvidas pela Agência (de forma sistêmica) como conheçam cada unidade da ANAC, seus desafios e o que o futuro reserva para a área. Paralelamente a esse objetivo, serão trabalhados também aspectos como a atualização regimental e a apresentação dos novos gestores, que assumiram a titularidade de unidades durante a pandemia e que ainda não tiveram a oportunidade de serem apresentados formalmente à Agência.

A iniciativa será conduzida em formato de série, com distribuição semanal via e-mail e disponibilizada em repositório na Intranet.

## Lado A/Lado B

Entre as prioridades da ASCOM para 2022 no âmbito da comunicação interna está o desenvolvimento de iniciativas que auxiliem na valorização das equipes e dos indivíduos que compõem a Agência. Para isso, será desenvolvida a série “Lado A/Lado B”, em que servidores e colaboradores terão a oportunidade de compartilhar um pouco sobre si mesmos com os colegas de ANAC tanto em seu lado profissional (“Lado A”), como em sua vida privada, com curiosidades sobre *hobbies* e atividades paralelas à ANAC (“Lado B”).

Além do aspecto de mostrar um pouco da singularidade dos integrantes da ANAC, a iniciativa tem como objetivo estimular a aproximação entre servidores e colaboradores, contribuindo para interações e a formação de vínculos que extrapolem a mera relação laboral, além de minimizar possíveis impactos do distanciamento decorrentes do regime de trabalho híbrido ou remoto.

## Newsletter interna

Entre as iniciativas para fortalecer a comunicação interna e o alinhamento entre áreas, e considerando o novo formato do RADAR, será desenvolvida em 2022 uma nova *newsletter* voltada ao público interno. Com distribuição por e-mail, a *newsletter* terá como objetivo garantir que as equipes se mantenham atualizadas às principais questões da Agência, inclusive às deliberações da Diretoria Colegiada.

Além de um breve resumo das principais notícias veiculadas na Intranet nos últimos dias (com *link* de acesso para o conteúdo completo), a *newsletter* trará um boletim com decisões das Reuniões de Diretoria, *link* para os principais normativos publicados no respectivo período e espaço para os processos seletivos internos abertos. Futuramente, formato e conteúdo poderão ser revistos, conforme *feedbacks* recebidos pela ASCOM. Além disso, futuramente, o produto terá conteúdo exclusivo e/ou pautas que serão realizadas nos próximos meses (quadro “O que está por vir”).

## Novas páginas setoriais

Para garantir o nivelamento de informações sobre todas as UDVDs, a ASCOM propõe a criação de um novo formato de páginas setoriais. O intuito é garantir um espaço em que o público interno possa consultar aspectos sobre competências e funcionamento das unidades, seu organograma interno e, ainda, normativos relacionados à área e as respectivas Portarias de Organização Interna. A intenção é que o conteúdo não se restrinja ao texto do regimento interno, mas que seja efetivamente capaz de ajudar o usuário a se contextualizar com a missão da UDVD e com as atividades que são desenvolvidas em seu âmbito.

O conteúdo básico das páginas setoriais será padronizado pela ASCOM, que definirá diretrizes e irá demandar às respectivas UDVDs o conteúdo. As áreas também terão a possibilidade de negociar com a ASCOM sobre complementos adicionais ou, ainda, incluir espaço para prestação de contas. Cabe ressaltar que as situações serão analisadas caso a caso e atendidas conforme capacidade operacional da ASCOM. Além disso, é importante destacar que a responsabilidade por manter o conteúdo das páginas setoriais atualizado será da respectiva UDVD.

## Revisão do *layout* dos e-mails internos

No intuito de reformular os e-mails internos e adaptar seu formato para acesso padronizado tanto via Outlook quanto via *webmail*, a ASCOM irá promover a revisão de seu *layout*, otimizando seu conteúdo e tornando-o mais amigável, responsivo e atraente para o usuário final.

## Regulação Responsiva

A ASCOM é parte integrante da equipe do projeto prioritário Regulação Responsiva. Como forma de auxiliar na disseminação e na consolidação de uma cultura mais responsiva dentro da Agência, esta Assessoria se compromete a apoiar o projeto e auxiliar no desenvolvimento de conteúdo gráfico e audiovisual, além de continuar oferecendo suporte para demais ações de comunicação do projeto e para a realização de eventos.

## #TBT

No intuito de criar conteúdo diversificado e estimular a adesão de servidores e colaboradores à lista de distribuição do *WhatsApp* da comunicação interna, será desenvolvida uma série semanal, veiculada sempre às quintas-feiras, como forma de adaptar internamente a ação conhecida em redes sociais como “*Throwback Thursday*” (ou #TBT; em português, algo próximo a “quinta-feira para lembrar”).

A partir do resgate de realizações e curiosidades da história da Agência em publicações periódicas, o objetivo da iniciativa é trabalhar aspectos como memória e reconhecimento do passado da ANAC. O conteúdo será veiculado exclusivamente via *WhatsApp*, apenas para usuários cadastrados (adesão voluntária), sempre às quintas-feiras.

## 5. Outros direcionamentos para a comunicação interna

Com base na pesquisa de comunicação interna e considerando o disposto na Política de Comunicação Institucional (aprovada pela [Instrução Normativa nº 124, de 5 de julho de 2018](#) – clique no *link* para acessar), a ASCOM estabelece como diretrizes adicionais para as ações de comunicação interna as seguintes:

- Buscar meios para fortalecer a comunicação com unidades regionais e Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURACs).
- Apoiar e orientar, sob demanda, na forma de consultoria, as UDVDs em ações de comunicação dentro das unidades, garantindo a compreensão do que é competência da Assessoria de Comunicação Social enquanto gestora da comunicação interna institucional e o que é competência da própria unidade no âmbito da comunicação hierárquica e interna das próprias áreas. O Projeto Reuniões Colaborativas, que será reformulado pela ASCOM futuramente, pode auxiliar nessa entrega.
- Conscientizar áreas sobre a necessidade de que a comunicação interna seja pensada de forma estratégica e tempestiva, de modo a maximizar sua efetividade, garantir uma atuação transparente e minimizar ruídos.
- Tornar a atuação e a presença da comunicação interna mais proativa.
- Conscientizar as áreas sobre a necessidade de incluir ações de comunicação interna em etapas preliminares de projetos, especialmente naqueles que pretendam alcançar mudança de cultura, mudança de comportamento na forma de atuação da área ou da Agência ou, ainda, adoção de novas ferramentas.
- Auxiliar e estimular no desenvolvimento do senso de pertencimento à instituição, contribuindo para o processo de construção e consolidação do “ser ANAC”.
- Estimular a transparência e a tempestividade da comunicação sobre ações de gestão da Agência.
- Apoiar, sobretudo a Gerência Técnica de Recrutamento, Seleção, Desempenho e Qualidade de Vida (GTRQ) da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP), e estimular a realização de ações e atividades que reforcem aspectos de qualidade de vida no trabalho e saúde mental.



Plano de  
**COMUNICAÇÃO  
INSTITUCIONAL**  
**2022**