



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/ASCOM-007-R00**

---

**PLANEJAMENTO E GESTÃO DE AÇÕES DE  
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**

---

06/2022

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Publicação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	Não Publicado	01/06/2022	ASCOM	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Elaborar Plano de Comunicação Institucional, pág. 12.
  - 5.2) Atualizar Plano de Comunicação Institucional, pág. 17.
  - 5.3) Elaborar Relatório do Plano de Comunicação Institucional, pág. 21.
- 6) Disposições Finais, pág. 24.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Assessoria de Comunicação Social**

- a) Elaborar Relatório do Plano de Comunicação Institucional

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) ASCOM / Gestão e Planejamento**

- 1) Atualizar Plano de Comunicação Institucional
- 2) Elaborar Plano de Comunicação Institucional
- 3) Elaborar Relatório do Plano de Comunicação Institucional

#### **b) Gtci/ascom/programação Visual**

- 1) Elaborar Plano de Comunicação Institucional

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Planejamento e gestão das ações de comunicação institucional, considerando a elaboração, atualização e relatório do Plano de Comunicação Institucional, de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar Plano de Comunicação Institucional.
- b) Atualizar Plano de Comunicação Institucional.
- c) Elaborar Relatório do Plano de Comunicação Institucional.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Assessoria de Comunicação Social - ASCOM	Assessoria de Comunicação Social é responsável pelo planejamento, coordenação e desenvolvimento das atividades de comunicação social e imprensa da ANAC.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
ASCOM/Gestão e Planejamento	Grupo formado pelos servidores da ASCOM para gestão e planejamento de comunicação.

GTCI/ASCOM/Programação Visual	Equipe responsável pelo planejamento gráfico-visual de documentos e peças de divulgação em meios eletrônicos e impressos.
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social - ASCOM. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Assessor de Comunicação Social aprovar todas as revisões deste MPR.

## 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.



### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Intranet da ANAC	Intranet principal da ANAC onde todos os colaboradores possuem acesso de dentro da organização.	<a href="http://intranet.anac.gov.br/">http://intranet.anac.gov.br/</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI">https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI</a>



MPR/ASCOM-007-R00

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

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

### 5.1 Elaborar Plano de Comunicação Institucional

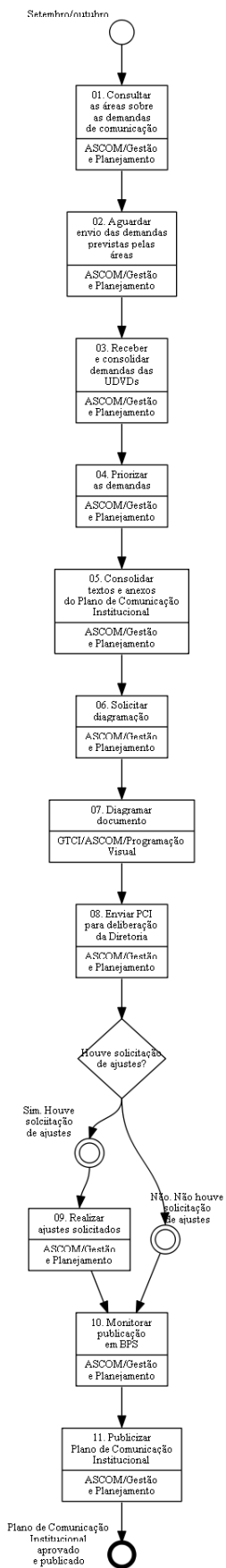
Elaborar, a cada exercício, o Plano de Comunicação Institucional da ANAC

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Setembro/outubro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Anualmente, o levantamento das demandas de comunicação é feito em conjunto com outras áreas que levantam demandas para o Plano de Gestão Anual A duração da consulta é geralmente entre a segunda quinzena de setembro e a primeira quinzena de outubro'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano de Comunicação Institucional aprovado e publicado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ASCOM/Gestão e Planejamento, GTCI/ASCOM/Programação Visual.

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



**01. Consultar as áreas sobre as demandas de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Instruir processo no SEI em "Tipo de Processo: Plano de Comunicação Institucional" com memorando para consulta à áreas sobre demandas previstas de comunicação para o ano seguinte. O levantamento também poderá ser feito por meio de outro sistema indicado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar envio das demandas previstas pelas áreas".

**02. Aguardar envio das demandas previstas pelas áreas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Aguardar o envio das demandas das áreas por arquivo ou sistema indicado. Geralmente, o levantamento dura entre duas semanas e 4 semanas ou entre 10 e 20 dias úteis.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber e consolidar demandas das UDVDs".

**03. Receber e consolidar demandas das UDVDs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Receber as previsões das áreas e consolidar as demandas previstas de comunicação em um só documento (não necessariamente tem um padrão) ou sistema indicado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Priorizar as demandas".

**04. Priorizar as demandas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Priorizar as demandas no arquivo, sistema ou no próprio Plano de Comunicação Institucional de acordo com as metas de comunicação estabelecidas pela ASCOM. As demandas alinhadas aos objetivos do ano em questão devem ser prioritárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar textos e anexos do Plano de Comunicação Institucional".

**05. Consolidar textos e anexos do Plano de Comunicação Institucional**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: O texto do Plano deve ser atualizado e os anexos (sendo o anexo I as demandas levantadas ou prioritárias) devem ser definidos. Os demais anexos não são fixos e podem ser sobre temas que terão destaque no ano como segurança operacional, programas e projetos, entre outros.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar diagramação".

## 06. Solicitar diagramação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Os documentos deverão ser encaminhados para diagramação para o e-mail [comunica@anac.gov.br](mailto:comunica@anac.gov.br) ou sistema definido pela GTCI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Diagramar documento".

## 07. Diagramar documento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gtci/ascom/programação Visual.

DETALHAMENTO: O documento deverá ser diagramado usando a ferramenta adequada seguindo a identidade visual e os padrões estabelecidos para edições anteriores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar PCI para deliberação da Diretoria".

## 08. Enviar PCI para deliberação da Diretoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Enviar via SEI o processo para ASTEC para deliberação da Diretoria Colegiada. Aguardar se haverá solicitação de ajustes no documento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve solicitação de ajustes?" seja "não. Não houve solicitação de ajustes", deve-se seguir para a etapa "10. Monitorar publicação em BPS". Caso a resposta seja "sim. Houve solicitação de ajustes", deve-se seguir para a etapa "09. Realizar ajustes solicitados".

## 09. Realizar ajustes solicitados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Realizar os ajustes solicitados pela Diretoria Colegiada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Monitorar publicação em BPS".

## 10. Monitorar publicação em BPS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Monitorar a página de legislação da ANAC e verificar a publicação do Plano de Comunicação Institucional no BPS.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Publicizar Plano de Comunicação Institucional".

## 11. Publicizar Plano de Comunicação Institucional

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Realizar publicação do Plano vigente em página na Intranet da ANAC, além de avaliar as divulgações que julgar necessárias para público interno ou externo.



MPR/ASCOM-007-R00

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da ANAC.
----------------------------------------------------

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



## 5.2 Atualizar Plano de Comunicação Institucional

Atualização periódica do Plano de Comunicação Institucional da Agência, que prevê as demandas especiais de comunicação a serem executadas ao longo do ano do respectivo Plano.

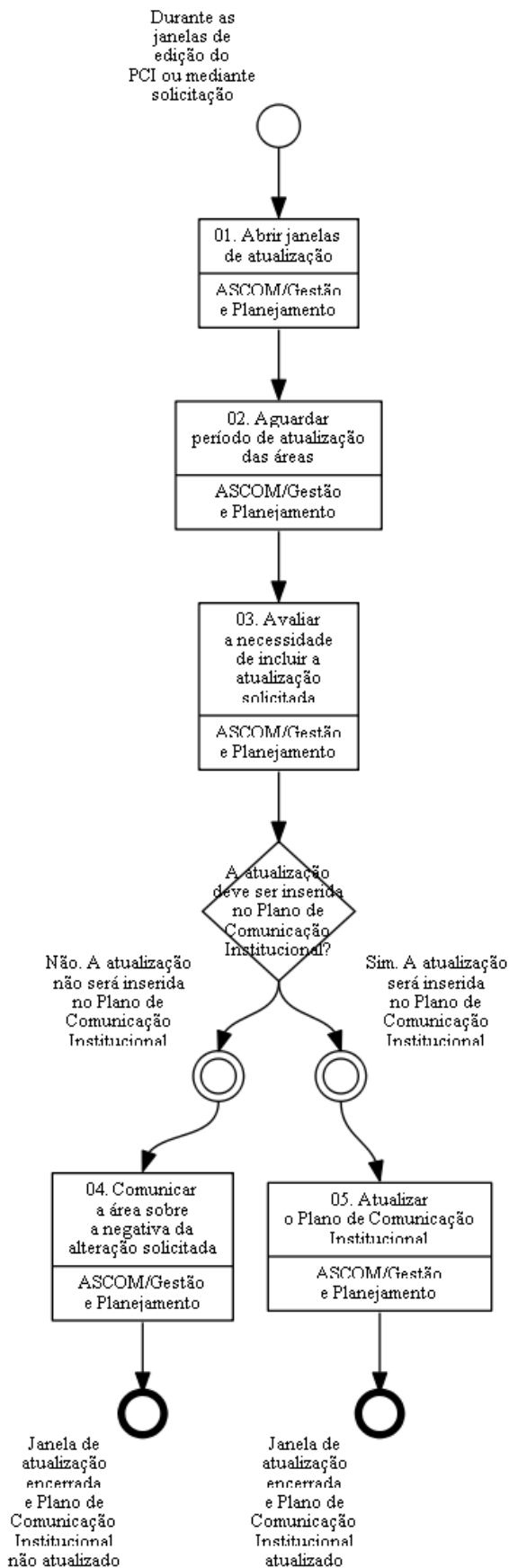
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Durante as janelas de edição do PCI ou mediante solicitação", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Durante as janelas de edição (definidas no PCI) ou mediante solicitação (mediante análise da Assessoria) são realizadas alterações nas demandas previstas no Plano de Comunicação Institucional. As ações de comunicação podem ser alteradas, adiadas ou incluídas, entre outras alterações que se julgarem necessárias'.

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

- a) Janela de atualização encerrada e Plano de Comunicação Institucional não atualizado.
- b) Janela de atualização encerrada e Plano de Comunicação Institucional atualizado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: ASCOM/Gestão e Planejamento.

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



**01. Abrir janelas de atualização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Inserir no processo de levantamento de demandas no SEI memorando com instruções e prazos para atualização das demandas previstas no PCI. Os prazos devem ser os estabelecidos no PCI aprovado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar período de atualização das áreas".

**02. Aguardar período de atualização das áreas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Aguardar período indicado para que as áreas façam a atualização. Geralmente dura entre uma e duas semanas ou de 5 a 10 dias úteis.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a necessidade de incluir a atualização solicitada".

**03. Avaliar a necessidade de incluir a atualização solicitada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: A ASCOM deve avaliar a alteração solicitada e verificar se ela será incluída no Plano de Comunicação Institucional ou não. Dentre os critérios considerados para a atualização devem ser considerados os objetivos estratégicos do Plano e a capacidade operacional da Assessoria.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A atualização deve ser inserida no Plano de Comunicação Institucional?" seja "sim. A atualização será inserida no Plano de Comunicação Institucional", deve-se seguir para a etapa "05. Atualizar o Plano de Comunicação Institucional". Caso a resposta seja "não. A atualização não será inserida no Plano de Comunicação Institucional", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar a área sobre a negativa da alteração solicitada".

**04. Comunicar a área sobre a negativa da alteração solicitada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: A área deve ser informada por e-mail, contato telefônico (ou outro meio de mensagem) ou ainda pelo sistema indicado (se houver) sobre a negativa de alteração solicitada, seja por não necessidade, não alinhamento com objetivos ou falta de capacidade operacional.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Atualizar o Plano de Comunicação Institucional**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Inserir a atualização solicitada no arquivo ou sistema de acompanhamento do Plano (excel, documento ou outro sistema indicado).



MPR/ASCOM-007-R00

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Elaborar Relatório do Plano de Comunicação Institucional**

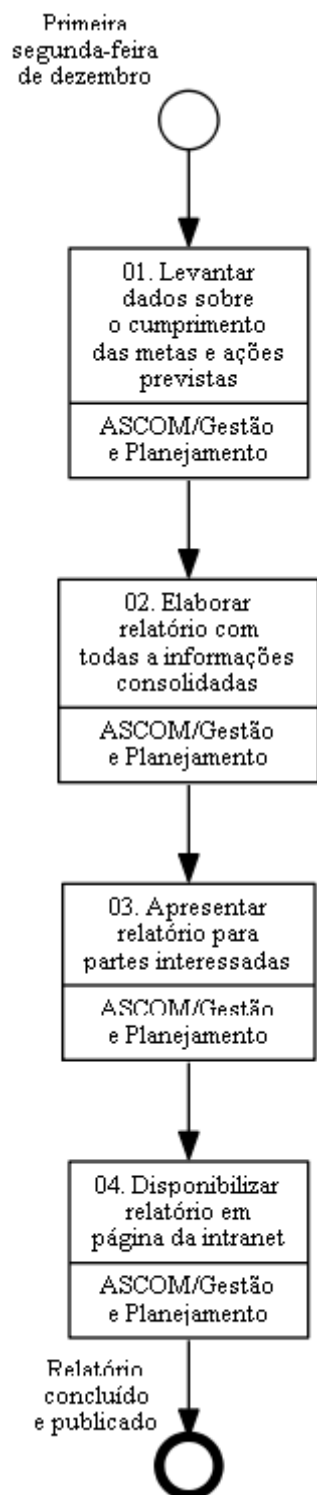
Elaboração de relatório anual com prestação de contas sobre as metas estabelecidas e execução de demandas levantadas no Plano de Comunicação Institucional.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Primeira segunda-feira de dezembro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Ao final do ano, é iniciada a elaboração de relatório com apresentação de resultados alcançados de acordo com as metas estabelecidas, além da apresentação da execução das demandas previstas por cada área'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório concluído e publicado.

A área envolvida na execução deste processo é a ASCOM. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: ASCOM/Gestão e Planejamento.

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



## 01. Levantar dados sobre o cumprimento das metas e ações previstas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Devem ser levantadas todas as ações que foram realizadas para o cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Comunicação Institucional. Deve-se também consolidar os dados de execução das demandas previstas e atualizadas ao longo do ano.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar relatório com todas a informações consolidadas".

## **02. Elaborar relatório com todas a informações consolidadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: Deve-se elaborar relatório com todas as informações sobre o cumprimento de metas e dados de execução do Plano de Comunicação Institucional. Os dados podem ser apresentados em documento ou ainda em sistema específico para apresentação de dados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Apresentar relatório para partes interessadas".

## **03. Apresentar relatório para partes interessadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: O relatório de prestação de contas pode ser apresentado para a Diretoria Colegiada, respectivos Grupo Internos ou ainda para chefes de unidades organizacionais ou pontos focais de comunicação. A ideia é que todos os envolvidos tenham ciência do alcance das metas e taxa de execução das ações de comunicação previstas para o ano.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Disponibilizar relatório em página da intranet".

## **04. Disponibilizar relatório em página da intranet**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ASCOM / Gestão e Planejamento.

DETALHAMENTO: O relatório ou link do sistema deve ser publicado em página da intranet para que as informações estejam disponíveis para análise de partes interessadas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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