




MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO

Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL

Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL


Este documento é de uso exclusivo do SEBRAE PREVIDÊNCIA. Qualquer divulgação não autorizada, de qualquer natureza, está sujeita as penalidades cabíveis por Lei. Autorizações para cópia, divulgação, apresentação ou qualquer outra finalidade devem ser obtidas junto ao SEBRAE PREVIDÊNCIA.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

CLASSIFICAÇÃO:	MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
FINALIDADE:	Descrever as etapas do processo garantindo a sua uniformidade na execução e compreensão das atividades.
REGULAMENTAÇÃO:	Estatuto do SEBRAE PREVIDÊNCIA Art. 41 - Parágrafo 4º e Parágrafo 3º
ELABORADOR:	Gestor do Processo (Diretor-Presidente)
APROVAÇÃO:	Ata de aprovação da Diretoria Executiva - DIREX numero XX


CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	ELABORADO POR	DATA	REVISADO POR	DATA	APROVADO POR	DATA
001	Área de Comunicação	30.11.2011	Diretor-Presidente	DD/MM/AAAA	DIREX	DD/MM/AAAA

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO
		MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO PROCESSO	4
2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO	4
3. REFERÊNCIAS.....	4
4. DEFINIÇÕES	4
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO	5
6. OBSERVAÇÕES.....	10
7. INDICADORES DO PROCESSO	10
8. REVISÃO DO MANUAL OPERACIONAL DO PROCESSO	10
9. ANEXOS.....	11
10. FLUXOGRAMA	12

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

1. OBJETIVO DO PROCESSO

Sistematizar e padronizar as atividades operacionais relacionadas ao Processo de Comunicação Institucional de prover o atendimento aos requisitos regulamentares da Governança Corporativa relacionados a informações a serem sistematizadas para os Participantes e Assistidos do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO

- Conselho Deliberativo;
- Conselho Fiscal;
- Diretor-Presidente;
- Diretoria de Administração e Investimentos;
- Diretoria de Seguridade;
- Área de Comunicação;
- Área de Benefícios;
- Área de Contabilidade;
- Área de Cadastro e Arrecadação;
- Área de Atendimento; e
- Secretaria.

3. REFERÊNCIAS

Estatuto do SEBRAE PREVIDÊNCIA

Regimentos Internos

Art. 41 - Parágrafo 4º e Parágrafo 3º


Resolução CGPC 23/2006 ALTERADA PELA RESOLUÇÃO CNPC 02/11 de 03/03/2011

IN 34/2009 DA SPC ESTABELECE O PRAZO PARA ENCAMINHAMENTO A PREVIC Até 31/03 encaminhar para PREVIC???

Até 30/04 divulgação para os participantes.???

4. DEFINIÇÕES E CONTROLES INTERNOS

- Política de Segurança de Informação
- Política de Comunicação Institucional

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01


5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO


Envolvidos	Sistemas / Aplicativos	Periodicidade / Duração
<ul style="list-style-type: none"> - Conselho Deliberativo; - Conselho Fiscal; - Diretor-Presidente; - Diretoria de Administração e Investimentos; - Diretoria de Seguridade; - Área de Comunicação; - Área de Benefícios; - Área de Contabilidade; - Área de Cadastro e Arrecadação; - Área de Atendimento; e - Secretaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trust prev; ✓ Planilhas de controle; ✓ Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diária ✓ Mensal ✓ Anual ✓ Eventual ✓


As principais atividade da área de Comunicação são:

- ✓ Informe SEBRAEPREV – Mensal e eletrônico
- ✓ SEBRAEPREV Notícias – trimestral e impresso
- ✓ Site
- ✓ Portal do PLANEJAR;
- ✓ Relatório Anual
- ✓ Redes Sociais: Facebook; Youtube
- ✓ Comunicados oficiais
- ✓ Campanhas


GERAÇÃO DO INFORME SEBRAEPREV Notícias	
A1.	Com base na necessidade de divulgação e periodicidade para edição o Técnico de Comunicação EFETUA a seleção e extração de informações necessárias e ELABORA uma proposta de Informativo SEBRAEPREV Noticias para serem validadas junto às áreas internas.
A2.	O Técnico de Comunicação ENVIA as informações extraídas do relatório gerencial aprovado pelo Diretor - Presidente, para a empresa contratada EFETUAR a diagramação do Informativo SEBRAEPREV Noticias com base no modelo definido de conteúdo.
A3.	O Técnico de Comunicação CONFERE o conteúdo do arquivo do Informativo SEBRAEPREV Noticias recebido da empresa contratada já formatado no layout pré-definido e EFETUA a apresentação para aprovação do Diretor-Presidente. Caso requeira ajustes segue para A5 , caso contrário, segue para A4 .

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

A4.	A partir do arquivo do Informativo SEBRAEPREV Noticias diagramado corretamente o Técnico de Comunicação ENVIA por e-mail ao prestador de serviço com orientações para preparação da distribuição aos Participantes.
A5.	Na hipótese dos arquivos apresentarem necessidades de correção no Informe SEBRAEPREV Noticias o Técnico de Comunicação SOLICITA os ajustes junto ao prestador de serviços, formalizando por e-mail.
A6.	Com base nas orientações para distribuição o prestador de serviços EFETUA a distribuição da edição do Informativo SEBRAEPREV Noticias, utilização lista atualizada de todos os e-mail dos Participantes.
A7.	O Técnico de Comunicação MONITORA junto aos Representantes Estaduais do SEBRAEPREV o recebimento do Informativo SEBRAEPREV Noticias e EFETUA ações corretivas para solucionar problemas de falta de recebimento nos SEBRAE-UF
A8.	O Técnico de Comunicação EFETUA a publicação do Informativo SEBRAEPREV Noticias no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA seguindo as orientações operacionais para publicação de documentos. Monitora os comentários e sugestões, efetua respostas e agrega sugestões nas próximas versões, quando necessário.
	FIM DO PROCESSO – Informativo SEBRAEPREV distribuído e publicado no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA.
ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL	
A1.	Para atender ao Artigo 23 inciso XI do Estatuto do SEBRAE PREVIDÊNCIA o Técnico de Comunicação RECEBE os diversos arquivos recebidos das áreas que compõem o relatório anual, após aprovação pelo Conselho Deliberativo, ELABORA uma minuta com a redação de mensagem da Diretoria a ser incluída no Relatório Anual, tendo como referência parâmetros de conteúdo e estilo da redação.
A2.	O Técnico de Comunicação ENVIA por e-mail para aprovação do texto com a minuta de mensagem da Diretoria acerca do Relatório Anual.
A3.	Após receber o texto por e-mail os Diretores EFETUAM a avaliação da minuta do texto da mensagem com base na orientação e estilo, caso não haja necessidade de ajustes homologa o texto, caso contrario SOLICITA os ajustes ao Técnico de Comunicação
A4.	Os Diretores HOMOLOGAM a minuta com o texto da mensagem e ENCAMINHAM para o Técnico de Comunicação providenciar a sistematização do Relatório Anual.
A5.	Os Diretores ENCAMINHAM solicitações para o ajuste no texto da minuta da mensagem para que o Técnico de Comunicação providencie o acerto no documento e proceda a sistematização do Relatório Anual.
A6.	Caso o SEBRAEPREV esteja dispensado do envio, por meio impresso, do Relatório Anual de informações para os participantes, assistidos, patrocinadores e instituidores, de acordo com a Instrução Normativa SPC Nº 32/2009, o Técnico de Comunicação SOLICITA a área administrativa a contratação de fornecedores para os serviços de editoração da versão integral para publicação apenas no site da Instituição; Caso haja obrigatoriedade, o Técnico de Comunicação SOLICITA a área administrativa a

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

	contratação de fornecedores para os serviços de editoração das versões integral e simplificada.
A7.	Tendo a contratação aprovada o Técnico de Comunicação SELECIONA com base em requisitos técnicos os fornecedores que estejam habilitados para a prestação de serviços em editoração do relatório anual.
A8.	Tendo a seleção do fornecedor realizada pelo Técnico de Comunicação ELABORA contrato de prestação de serviços atendendo ao modelo e PROVIDENCIA a aprovação do contrato com o a prestador de serviços para editoração do relatório anual.
A9.	A partir do seqüenciamento lógico do relatório anual e de regras para diagramação o Técnico de Comunicação SISTEMATIZA e ENVIA os arquivos do relatório anual para o fornecedor efetuar a diagramação.
A10.	O Técnico de Comunicação RECEBE os arquivos diagramados e EFETUA a avaliação da diagramação do Relatório Anual, tendo como referência o seqüenciamento lógico e os requisitos de diagramação e padrão visual da organização.
A11.	Caso haja não conformidade com a diagramação do documento o Técnico de Comunicação SOLICITA a execução dos ajustes relatados na avaliação para o fornecedor de diagramação.
A12.	Na hipótese de estar conforme a diagramação do relatório anual o Técnico de Comunicação SOLICITA a elaboração de prova junto ao fornecedor.
A13.	O Diagramador SISTEMATIZA os arquivos de prova do Relatório Anual mediante os requisitos de diagramação e ENVIA para avaliação.
A14.	A partir do recebimento dos arquivos da prova do Relatório Anual os Diretores e Técnico de Comunicação AVALIAM o conteúdo do documento.
A15.	Caso haja não conformidade com a diagramação do documento o Técnico de Comunicação SOLICITA a execução dos ajustes relatados na avaliação da prova ao diagramador.
A16.	Técnico de Comunicação providencia a publicação do referido Relatório, na versão integral, no site da Instituição; Se for o caso, o Técnico de Comunicação SOLICITA autorização ao Diretor-Presidente para impressão do Relatório Anual, na versão simplificada, na tiragem definida de acordo com o número de participantes, assistidos, patrocinadores, instituidores e parceiros. .
A17.	O Técnico de Comunicação PLANEJA a distribuição do Relatório Anual, na versão simplificada, em lotes para os Participantes, Assistidos, Patrocinadores, Instituidores e parceiros
A18.	O Técnico de Comunicação ACOMPANHA a distribuição dos lotes para os Representantes do Plano SEBRAEPREV, em cada patrocinador, por meio da empresa contratada. Quando o documento chega às Patrocinadoras o Representante do SEBRAEPREV efetua a entrega formal aos seus Participantes mediante assinatura.
A19.	O Técnico de Comunicação EFETUA a publicação do Relatório Anual completo no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA seguindo as orientações operacionais para publicação de documentos.
A20.	O Técnico de Comunicação ACOMPANHA a distribuição da versão simplificada do relatório anual para Assistidos, BPD, Autopatrocinados e parceiros realizada pelos Correios.
A21.	O Técnico de Comunicação MONITORA o recebimento do Relatório Anual com base nas informações prestadas pelos Representantes do Plano SEBRAEPREV em cada Patrocinadora,

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

por meio de Relação com confirmação de recebimento pelos participantes e **ATUALIZA** o planejamento e controle de distribuição.



FIM DO PROCESSO – Relatórios Anuais distribuídos aos Participantes, Assistidos, Autopatrocinados, BPD e Parceiros, e publicado no site institucional.

GERAÇÃO DE COMUNICADOS OFICIAIS

A1.

Com o propósito de atender a regulamentação do Art. 41 - Parágrafo 4º e Parágrafo 3º, exigências legais ou demanda gerada pela Diretoria o Técnico de Comunicação **ELABORA** o texto com o conteúdo do comunicado oficial, tendo como referência o regulamento do Plano e orientações técnicas das áreas internas, podendo ser de dois tipos: Comunicado Oficial de Elegibilidade ou de outro Assunto.

A2.

O Técnico de Comunicação **ENCAMINHA** o texto com o conteúdo do comunicado oficial para aprovação do gestor responsável pelo tema correspondente ao assunto.

A3.

O gestor responsável pelo assunto **EFETUA** a homologação da minuta do documento, utilizando como referência o regulamento do plano e outras orientações técnicas e operacionais pertinentes.

A4.

O Técnico de Comunicação **EMITE** a versão final do Comunicado Oficial, registrando o controle de numeração de emissão de documentos.

A5.

Caso haja necessidade de ajustes no Comunicado Oficial o Técnico de Comunicação **PROVIDENCIA** os ajustes relatados na avaliação e gera a versão final do documento.

A6.

O Técnico de Comunicação **SOLICITA** ao Diretor-Presidente a publicação do Comunicado Oficial no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA seguindo as orientações operacionais para publicação de documentos e o período definido para divulgação.



FIM DO PROCESSO – Comunicado Oficial Publicado no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA ou emitido por meio eletrônico aos interessados.

GESTÃO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Monitoramento e avaliação do Site e e-mail Institucional

A1.


O Gestor do Processo de Comunicação Institucional **REALIZA** o monitoramento permanente do acesso aos e-mail institucionais (faleconosco@sebraeprev.org.br e cadastro@sebraeprev.org.br) e também do acesso ao Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA área comum e área restrita quanto ao conteúdo, acesso de usuários, atualização de documentos institucionais, tendo como referência a Política de Comunicação Institucional e Política de Segurança de Informação. E dos e-mail institucionais.

A2.


O Gestor do Processo de Comunicação Institucional **EFETUA** o encaminhamento do relatório de avaliação atualizado com os indicadores para a avaliação do Diretor de Supervisão.

A3.

Atividade onde o Diretor de Supervisão **RECEBE** o relatório de avaliação e **REALIZA** a avaliação conjunta com Gestor do Processo analisando os indicadores e gerando comentários e ações no caso de ações preventivas e corretivas em relação a gestão dos canais de comunicação.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

A4.	O Diretor de Supervisão e o Gestor do Processo DEFINEM ações corretivas ou preventivas para equacionamento de problemas relatados na avaliação dos Canais de Comunicação com base no planejamento operacional do Instituto.
A5.	O Gestor do Processo EXECUTA a ação corretiva ou preventiva definida para equacionamento do problema, registrando a evolução e resolução da ação no relatório de acompanhamento.
A6.	O Gestor do Processo SISTEMATIZA o relatório gerencial mensal e consolida anualmente, efetuando o arquivamento físico e virtual no local definido.
Desenvolvimento e Implantação de Material de Marketing e Comunicação	
A1.	Com base na necessidade de criação de materiais específicos de Marketing e Comunicação a exemplo de: Jornal SEBRAEPREV, Campanhas, Concursos, Cartilhas, Folder e Mural. O Técnico de Comunicação DEFINE projeto com a estruturação do conteúdo do material de marketing e comunicação a ser produzido com base na demanda e orientações do Diretor de Supervisão e nas regras do regulamento do plano.
A2.	O Técnico de Comunicação tendo o conteúdo estruturado ELABORA projeto com protótipo dos materiais de marketing e comunicação (Jornal SEBRAEPREV, Campanhas, Concursos, Cartilhas, Folder e Mural) com apoio de software especialista, visando submeter à avaliação e aprovação do Diretor de Supervisão com base na Política de Comunicação.
A3.	O Técnico de Comunicação ENVIA projeto com protótipo dos materiais de marketing e comunicação (Jornal SEBRAEPREV, Campanhas, Concursos, Cartilhas, Folder e Mural) para avaliação e aprovação do Diretor de Supervisão.
A4.	O Diretor de Supervisão REALIZA a avaliação do projeto com protótipo dos materiais de marketing e comunicação (Jornal SEBRAEPREV, Campanhas, Concursos, Cartilhas, Folder e Mural), tendo como referência a Política de Comunicação.
A5.	Havendo necessidades de ajustes no projeto o Diretor de Supervisão SOLICITA ao Técnico as providências de adequação nos pontos recomendados no protótipo dos materiais de marketing e comunicação.
A6.	Havendo conformidade no projeto o Diretor de Supervisão APROVA e sinaliza ao Técnico as providências para desenvolvimento das ações e produtos de marketing e comunicação.
A7.	O Fornecedor contratado REALIZA o projeto de desenvolvimento das peças de marketing e comunicação, com base nos critérios de diagramação e após a conclusão encaminha para avaliação.
A8.	O Gestor do Processo EFETUA a homologação das peças de marketing e comunicação, com base nos critérios de diagramação e LIBERA a produção e distribuição.
A9.	O Fornecedor RECEBE a homologação das peças de marketing e comunicação, com base nos critérios de diagramação PRODUZ e DISTRIBUI conforme cronograma de distribuição.
A10.	Não havendo conformidade o Gestor do Processo SOLICITA ajustes nas peças de marketing e comunicação, com base nos critérios de diagramação.
A11.	Com base nas informações de distribuição o Gestor do Processo REALIZA o monitoramento da distribuição das peças de marketing e comunicação, tendo como base o cronograma de distribuição.
A12.	No caso de não conformidade na distribuição das peças de marketing e comunicação o Gestor do Processo DEFINE ações corretiva para solução do problema detectado.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

A13. O Gestor do Processo **ATUALIZA** o relatório de acompanhamento com informações finais da distribuição das peças de marketing e comunicação.

6. OBSERVAÇÕES

Este Manual do Processo de Comunicação Institucional serve como principal instrumento para apoiar a execução de atividades a serem conduzidas pelos Técnicos e Gestor do Processo do SEBRAE PREVIDÊNCIA, visando apoiar a operacionalização das estratégias relacionadas a melhoria e inovação da Comunicação Institucional.

7. INDICADORES DO PROCESSO


NOME	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE	PERIODICIDADE	META	FONTE	GESTOR
Utilização dos canais de comunicação (Internet e e-mail institucional)	Número total de Participantes / número de usuários que acessam o Site e usam o e-mail institucional	%	Mensal	95% em 2012	Relatório de Avaliação	Área de Comunicação
Qualidade do Material de Marketing e Comunicação	Pesquisa de Avaliação de Meios de Comunicação	%	Anual	90% em 2012	Relatório de pesquisa de avaliação	Área de Comunicação
Qualidade dos Canais de Comunicação (Internet e e-mail institucional)	Número total de não conformidades detectadas no mês / número de soluções implantadas no prazo	%	Mensal	90% em 2012	Relatório de Avaliação	Área de Comunicação

8. REVISÃO DO MANUAL OPERACIONAL DO PROCESSO

Periodicidade: Anual, ou na ocorrência de eventos que demandem realização de revisão.


Eventos que podem demandar a revisão do manual:

- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Risco.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Auditoria e Controles Internos.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Processos.
- Alterações do processo de Adesão de Participantes.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

9. ANEXOS

Modelo de Relatório de Avaliação
 Modelo de Nota Técnica
 Modelo de Relatório Gerencial
 Modelo de Cronograma
 Modelo de Projeto
 Modelo de Relatório Anual
 Modelo de Informativo SEBRAEPREV
 Identidade Visual do SEBRAE PREVIDÊNCIA

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.018
	Macro processo: SUPORTE ORGANIZACIONAL	Emissão: 30/10/2011
	Processo: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Versão: 01

10. FLUXOGRAMA

FOLHA EM
BRANCO