



Plano de Comunicação

Assessoria de Comunicação da Controladoria-Geral do DF

“Missão: ser uma comunicação que flua sem barreiras e que contribua para a visão da CGDF”.



SUMÁRIO

1. Introdução.....	2
2. Objetivos Gerais	3
3. Objetivos Específicos	4
4. Público Alvo.....	7
5. Canais de comunicação a serem utilizados	7
6. Diagnóstico e necessidades de trabalho.....	8
7. Como está a ASCOM no PEI CGDF 2016 - 2019	9
8. Ações de Divulgação do PEI CGDF 2016 - 2019	10
9. Cronograma de divulgação PEI CGDF para o ano de 2016	11
10. Ações implementadas para divulgação do trabalho da SUBCI	13
11. Conclusão	15



Introdução

Comunicar é um processo de troca e de compartilhamento de dados. Também, é ouvir, entender e perceber as pessoas. É estabelecer com os diversos públicos um canal permanente de diálogo, pelo qual a informação possa fluir nos dois sentidos, ora como receptor, ora como emissor. A Assessoria de Comunicação é a unidade responsável pela gestão da informação e pelo relacionamento com os veículos de comunicação e demais públicos alvos.

Este Plano de Comunicação apresenta uma proposta de trabalho integrado, voltado à disseminação de informações que a Gestão considera relevante compartilhar e que o seu público alvo precisa saber. Assim, tem a finalidade de programar a divulgação da estratégia e dos resultados alcançados, aos públicos interno e externo do órgão.

Nessa perspectiva, é um instrumento de apoio à execução do Plano Estratégico Institucional 2016 - 2019, aos objetivos ali traçados e aos valores institucionais que norteiam a atuação do órgão.

No âmbito da comunicação interna, o plano prevê ações para que a estratégia seja absorvida pelos servidores, de forma que percebam a importância de mobilização e atuação de todos. A ASCOM deve mostrar a relevância da visão e dos projetos para os níveis da organização, para que todos conheçam seu ambiente organizacional e quais objetivos e metas a serem atingidos.

Também, o diálogo interno visa promover integração e colaborar para a sinergia entre servidores e unidades.

Quanto à comunicação externa, o plano propõe-se a promover positivamente as ações, projetos e resultados, e compartilhar conteúdos úteis à sociedade e à imprensa, com a finalidade de ampliar o conhecimento sobre o papel da CGDF.

É papel fundamental de a ASCOM perceber novas demandas que vão surgindo conforme as necessidades de cada unidade da CGDF e de cada público com o qual se relaciona, e utilizar as tecnologias e recursos disponíveis de forma adequada.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Objetivos Gerais

As ações da ASCOM objetivam promover uma comunicação interna integrada, colaborativa e contínua, de forma a facilitar o entendimento da identidade institucional - missão, visão, valores - e dos desafios a serem enfrentados pelo órgão em busca do alcance dos objetivos e metas previstos no Plano Estratégico Institucional 2016 – 2019.

A comunicação da estratégia é instrumento agregador e essencial para disseminar o conhecimento sobre o mapa estratégico e projetos prioritários para a gestão. Também, serve para que todos servidores percebam a importância de sua participação no processo de implementação das ações e projetos da CGDF.

No que diz respeito à comunicação voltada para o público externo, os objetivos são ampliar o conhecimento da sociedade sobre o papel e a importância da Controladoria-Geral do DF, ter maior visibilidade junto aos meios de comunicação, e contribuir para o fortalecimento da relação institucional com órgãos do sistema de controle.

Para o alcance dos objetivos, deve-se propor e promover ações para fortalecer a imagem institucional, os processos, os serviços prestados, os resultados, as diretrizes, as metas e os objetivos. Assim, é necessário desenvolver um processo de trabalho com todas as unidades da CGDF, visando um conjunto articulado de esforços, ações e estratégias com o objetivo de ter um ambiente solidário no que diz respeito ao fluxo de informações e, conseqüentemente, ter uma comunicação eficiente.



Objetivos Específicos

1) Aperfeiçoar a comunicação interna

A proposta é colaborar para que haja maior interação entre os servidores por meio de uma comunicação contínua e colaborativa. Para que isto aconteça, é necessário buscar o aprimoramento das ações de divulgação e propor novos canais e/ou formatos de diálogo. Além disso, busca-se a integração entre as unidades da CGDF, para que as informações sobre o Plano Estratégico tenham destaque em todas as áreas e para que o referencial estratégico seja repassado e compreendido por todos.

1.1) Reformular intranet

Em parceria com a Subcontroladoria de Tecnologia e Informações Estratégicas (SUBTI), disponibilizar uma intranet colaborativa e interativa, com recursos que atraiam o servidor e somem funcionalidade no dia a dia.

Ações que devem ser desenvolvidas:

- Inserir pop-ups para destacar assuntos de interesse da CGDF e dos servidores;
- Realizar enquetes como ferramenta de participação e interação, envolvendo os servidores em campanhas, ações e pesquisas.

1.2) Enviar Boletim Informativo Semanal (BIS) por e-mail

O servidor receberá em seu e-mail o resumo da semana e agenda de ações e eventos futuros. A ASCOM manterá contato frequente com todas as unidades da CGDF para coleta de informações a serem publicadas no BIS.

O envio do informativo é mais uma ação de reforço para a comunicação interna e apresenta dois benefícios que estão interligados:

- a) Servidores em trabalho externo e sem acesso ao conteúdo da intranet poderão receber informações fora das dependências do órgão, já que poderá ser acessado por dispositivo móvel;
- b) Por sua facilidade de acesso, permite alcançar maior número de servidores.

2) Divulgar projetos, ações e eventos promovidos pelas unidades da CGDF, e seus resultados e temas finalísticos aos públicos externo e interno.

A divulgação a ser feita pode ser mediante matérias produzidas pela ASCOM para publicação em meios próprios ou release a ser enviado como aviso de pauta para os meios de comunicação.

2.1) Divulgar projetos e ações constantes no Plano Estratégico Institucional 2016 -2019 e Acordo de Resultados.

- a) Elaborar, em parceria com Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos, cronograma de ações anual para divulgação dos objetivos, metas e indicadores.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

b) Submeter às unidades a proposta de cronograma desenvolvida para validação do conteúdo e data selecionados.

2.2) Divulgar resultados dos trabalhos realizados pela CGDF.

2.3) Intensificar a divulgação nas redes sociais.

2.4) Utilizar as mídias Facebook e Twitter para ampliar o relacionamento com diferentes públicos e expandir a divulgação da CGDF. É preciso ter presença constante, observar a replicabilidade do conteúdo, usar linguagem adequada, monitorar questionamentos e comentários, responder em tempo mínimo.

a) Estimular o servidor a ser um usuário constante desta mídia digital e, assim, ser agente multiplicador da informação.

2.5) Garantir a atualização constante das notícias e conteúdos do site e mídias sociais, com o zelo quanto ao tipo de informação que deve ser mantida e inserida na divulgação.

2.6) Promover a divulgação da CGDF em publicações especializadas/segmentadas.

2.7) Preparar release a ser enviado aos meios de comunicação para divulgar eventos e ações realizados pelas unidades da CGDF.

3) Manter atualizado mapa da mídia, considerando o perfil e postura dos principais veículos e jornalistas.

4) Manter articulação permanente com a Comunicação da Governadoria, visando incrementar as ações de divulgação da CGDF e manter alinhamento de respostas a serem dadas aos veículos de comunicação.

5) Manter interlocução com as assessorias de comunicação de órgãos públicos e entidades, visando comunicar ações e a construir pautas positivas, sobretudo aquelas relacionadas às atividades de auditorias internas.

6) Contribuir para a organização de eventos promovidos pelas unidades da CGDF.
- Eventos de capacitação, seminários, reuniões, workshops, cerimônias, etc.

7) Divulgar e dar visibilidade às ações de controle interno.

7.1) Divulgar na internet e mídias sociais da CGDF os relatórios das auditorias realizadas pela Subcontroladoria de Controle Interno.

7.2) Divulgar as ordens de serviços no site da CGDF.

7.3) Produzir matérias a partir das auditorias realizadas pela Subcontroladoria de Controle Interno (SUBCI) e divulgar na internet e mídias sociais da CGDF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

7.4) Comunicar à Assessoria de Comunicação de órgão auditado quando da publicação de relatório produzido em virtude da atividade de controle interno.

7.5) Informar à Agência Brasília sobre pautas positivas a partir dos trabalhos de auditoria.

7.6) Colaborar para a integração entre a SUBCI e as unidades orgânicas de controle nos órgãos e entidades do GDF, por meio de divulgação de reuniões de trabalho, publicação de informativos, e apoio à organização de eventos.

7.7) Estabelecer processos regulares de divulgação dos trabalhos e resultados da SUBCI.

a) Definir meio para o fluxo de informação da SUBCI para a ASCOM, de forma que esta seja pautada. Definir interlocutores.

7.8) Manter contato constante com a SUBCI visando aperfeiçoar a estratégia de comunicação da atividade de auditoria interna e desenvolver ações para melhoria continuada da relação institucional com os órgãos do sistema de controle.

a) Propor processo/mecanismo para a comunicação e interação regulares e feedback da gestão, das partes interessadas (stakeholders) e membros do sistema de controle interno.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Público Alvo

Públicos de interesse para a Comunicação

- Equipe da CGDF (servidores, estagiários, prestadores de serviços e eventuais colaboradores)
- Veículos de Comunicação
- Assessorias de Comunicação dos Órgãos da Administração Direta e Indireta do Governo do Distrito Federal
- Ouvidorias
- Sociedade

Público de interesse para fortalecimento da relação institucional

- Órgãos do sistema de controle
 - Ministério Público, Tribunal de Contas do DF, Tribunal de Contas da União, Ministério da Transparência Fiscalização e Controle, Controladorias Estaduais.
- Unidades de Controle Interno – UCI da Administração Direta do Governo do Distrito Federal.
- Unidades de Auditoria Interna - UAI da Administração Indireta do Governo do Distrito Federal.
- Instituições parceiras nas esferas distrital e federal.
 - CONACI, OAB, Entidades Classistas, etc.

Canais de comunicação a serem utilizados

- Considerando a dimensão das mídias digitais e a rapidez e a facilidade com que a comunicação se propaga, a internet é o principal canal de diálogo com a sociedade. Diante disto, o site e as redes sociais são as principais ferramentas de trabalho da ASCOM CGDF.
- As mídias a serem trabalhadas são: site, Facebook, Twitter, intranet, e-mail e boletim eletrônico.



Diagnóstico e necessidades de trabalho

A realização das tarefas comuns à Comunicação e a possibilidade de aplicar novas ferramentas de trabalho têm relação direta com o ambiente organizacional, os recursos financeiros, humanos e materiais disponíveis, e a necessidade institucional de comunicação.

A ASCOM CGDF conta com o efetivo de duas jornalistas, duas estagiárias de jornalismo (5º e 6º semestre), e um de publicidade (3º semestre), que desenvolvem as atividades de atendimento à imprensa, manutenção do site e intranet, assessoria da Controladoria-Geral como um todo e ao Controlador-Geral, manutenção do Facebook e do Twitter, criação de releases, notas, material de divulgação e publicidade, endomarketing, suporte à realização de eventos, etc.

No entanto, as ações de publicidade (criação de produtos de divulgação e campanhas), edição de imagens, diagramação de publicações, em parte não estão sendo executadas ou estão acontecendo em segundo plano, pois não há profissional com estas especialidades e nem ferramenta de trabalho.

Os trabalhos até o momento apresentados, em publicidade, estão sendo produzidos pelo estagiário que utiliza seu próprio equipamento e software. Eventualmente, a ASCOM conta com o apoio de profissional da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social para a elaboração de determinadas artes.

Para que o plano de comunicação seja implementado em todas as suas propostas são necessárias algumas condições operacionais e de recursos humanos:

- 1) Aquisição da *Suite Adobe* - é uma coletânea de softwares que traz, dentre outras ferramentas, o *Adobe Illustrator*. O AI é utilizado para edição de texto e imagens, criação vetorial, diagramação, tratamento de fotografias, entre outros.
- 2) Um designer gráfico para criação de posts para web, artes para mailing, convites, banners, etc.
- 3) Capacitação de pessoal para uso da ferramenta *Adobe Illustrator*;
- 4) Contratação de pessoal para atuar na área de relações públicas e de designer gráfico.

A necessidade de aquisição e capacitação de pessoal para trabalho com as ferramentas do Adobe Cloud foi comunicada à Subcontroladoria de Tecnologia da Informação, em levantamento feito em janeiro de 2016, acerca das necessidades de cada unidade da Controladoria-Geral.



Como está a Assessoria de Comunicação no Plano Estratégico Institucional 2016 – 2019?

Objetivo Estratégico nº 8 - “Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas.”

Aprimorar os mecanismos de diálogo com os públicos internos e externos por meio da implementação de ações com foco numa comunicação tempestiva e sem barreiras.

O objetivo tem seis indicadores dos quais três têm como gestor responsável a chefe da ASCOM. São eles:

- 1) Repercussão na Mídia - Mede a quantidade de notícias veiculadas e a visibilidade da CGDF na mídia.
- 2) Taxa de satisfação com a comunicação interna - Mensura a satisfação com os canais de comunicação internos disponibilizados.
- 3) Índice de alcance das publicações nas mídias sociais - Mede o crescimento dos acessos às mídias da CGDF.

Faz parte deste Plano a estratégia para divulgar as ações e projetos da CGDF. Para tanto, a cada início de ano, a ASCOM e a Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos (AGEP) definirão, em conjunto, um cronograma para divulgar os objetivos estratégicos e indicadores constantes do PLANO 2016 – 2019. Desta forma, todos os projetos e unidades do órgão estarão abrangidos pela cobertura da equipe de Comunicação.



Ações de Divulgação do Plano Estratégico CGDF 2016 – 2019

A visão estratégica precisa ser absorvida e inserida no dia a dia de todos. Para dar apoio à execução da estratégia formulada e buscar a mobilização de todos os servidores, foi elaborado um plano de ação específico.

A cada ano será definido um cronograma de ações, que será encaminhado para ciência e validação das unidades da CGDF.

1) Desenvolver assinatura para servidores com o slogan do Plano.

2) Desenvolver selos para divulgação de conteúdo referente ao Acordo de Resultados e ao Plano Estratégico.

3) Promover encontros mensais (Papo Estratégico).

- Oficinas a cada 45 dias com a finalidade de divulgar os 13 objetivos estratégicos e os 48 indicadores do Plano CGDF 2016 – 2019. Tem como enfoque a importância do papel e da participação de cada servidor para que o Plano seja exitoso.

- As oficinas são conduzidas pelos guardiões e gestores dos objetivos estratégicos.

- As oficinas podem contar convidados especialistas nos respectivos temas para serem palestrantes.

- Servidores de outros órgãos e empresas públicas do DF podem ser convidados para participarem dos encontros.

4) Divulgar notas na Intranet

5) Desenvolver Perguntas Frequentes (FAQ) na Intranet após cada Encontro

6) Fixar espaço na Intranet (capa/campanha) para divulgar ações do Plano Estratégico



Cronograma de Divulgação do Plano Estratégico para o exercício de 2016 com a realização da oficina PAPO ESTRATÉGICO.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Outras Ações de Divulgação para 2016

JUNHO

Envio de arte por e-mail dos servidores destacando as unidades da CGDF responsáveis pelas atividades do nível 2 do IA-CM (Mapa mental).

JULHO

Divulgação Nota Intranet – OE nº 3 – Comissão de Ética nos Órgãos

SETEMBRO

Divulgação Nota Intranet – OE nº 5 – Iniciativas Cooperação Técnica

OUTUBRO

Divulgação Nota Intranet – OE nº 7 – Sistema Informatizado de Ouvidoria

NOVEMBRO

Divulgação Nota Intranet – OE nº 9 – PDTI

DEZEMBRO

Divulgação Intranet e Internet – OE nº 13 - Matéria sobre entregas e balanço dos resultados (Fechamento 2016).

Ações promovidas pela Assessoria de Projetos Especiais (APRE)

4 de Abril - “Concurso Público para Contratação de Projetos de Arquitetura e Urbanismo”

16 de maio - “Parcerias Público-Privada (PPP)”

4 de julho – “Gestão de Riscos”



Ações implementadas para divulgação do trabalho da SUBCI

O plano apresenta as ações para a comunicação da atividade de auditoria interna já implementadas no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, pelo Gabinete do Controlador-Geral, da Subcontroladoria de Controle Interno, da Assessoria de Projetos Especiais e da Assessoria de Comunicação.

As ações compreendem a divulgação implementada no ambiente da CGDF, feita entre os servidores da carreira, incluindo as unidades orgânicas de controle; da SUBCI para a Assessoria de Comunicação da CGDF, com foco no público externo (mídia e sociedade); da Assessoria de Comunicação da CGDF para as Assessorias de Comunicação nos órgãos auditados; entre os gestores da alta administração, feita do Controlador-Geral do DF para os gestores máximos dos órgãos e entidades, da CGDF para gestores de toda a administração do Governo do DF.

Gabinete do Controlador

a) Comunicação da Alta Administração: após conclusão do trabalho de auditoria, o Controlador-Geral entrega “Relatório de Auditoria” ao gestor máximo do órgão auditado.

Subcontroladoria de Controle Interno

- a) Reuniões mensais com as Unidades de Controle Interno dos órgãos da Administração Direta;
- b) Reuniões mensais com as Unidades de Auditoria Interna das entidades da Administração de Indireta;
- c) Envio “Informativo de Ação de Controle - IAC” ao órgão ou entidade que esteja em processo de auditoria. Refere-se a documento emitido antes da conclusão do relatório, com informações sobre possíveis irregularidades e falhas detectadas, para que o auditado se manifeste acerca de eventuais providências e/ou correções. O IAC é emitido com anuência do Controlador-Geral.
- d) Realização de Semana de Capacitação anual, voltado para os servidores do sistema de controle do Governo do Distrito Federal;
- e) Publicação do Relatório Anual de Atividade de Auditoria Interna.

Assessoria de Projetos Especiais

Realização do encontro Ciclo de Debates “Melhores Práticas de Governança” com o objetivo de discutir temas relevantes para o aprimoramento da gestão pública. O evento tem como público principal os gestores de toda a Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e recebe convidados da iniciativa privada e estudantes.

Com a perspectiva de tratar de assuntos que reflitam, de forma efetiva, na gestão administrativa, financeira e orçamentária do governo, o Ciclo de Debates discute ações que, implementadas de forma concomitante pelo Órgão de Controle e os Gestores Públicos, corroborem para a mitigação de riscos, melhoria na Gestão e, conseqüentemente, na maior qualidade nos serviços prestados ao cidadão do DF.

Entre os temas selecionados, há aqueles relacionados com o controle interno.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Assessoria de Comunicação

- a) Publicação de relatórios da atividade de auditoria interna no site da CGDF:
 - de Tomada de Contas Anual
 - de Prestação de Contas Anual
 - de Inspeção
 - de Auditoria Especial;
- b) Publicação das ordens de serviço da SUBCI;
- c) Produzir matérias sobre as atividades e projetos da SUBCI;
- d) Produzir release para os meios de comunicação;
- e) Colaborar na organização de eventos realizados pela SUBCI;
- f) Realizar Workshop (Papo Estratégico) sobre os objetivos e indicadores do PEI 2016 -2019 referentes à SUBCI;
- g) Fazer cobertura das reuniões e eventos da SUBCI para divulgação;
- h) Envio de matérias e informações para divulgação no site www.conaci.org.br



Conclusão

Os fluxos de informação são dinâmicas da comunicação produzidas por canais formais e informais no âmbito do órgão. A estratégia deste plano está focada em três tipos de ações de comunicação:

- 1) Internet – fazendo uso do site da CGDF, da Agência Brasília e de possíveis parceiros institucionais, e mídias sociais.
- 2) Comunicação interpessoal – por meio de oficinas e reuniões, tem grande potencial para promover e fortalecer laços entre os indivíduos e unidades.
- 3) Publicidade – por meio da divulgação dos projetos, ações e resultados, a ser dirigida aos públicos interno e externo.

As ações aqui propostas e o cronograma de ações são passíveis de modificações e ajustes, conforme a necessidade de adaptação e aperfeiçoamento. Para isto, a ASCOM fará acompanhamento da execução das ações e apresentará relatórios semestrais. O documento deverá apresentar as seguintes informações:

- a) O número de notícias/matérias veiculadas na mídia;
- b) Índice de participação nos eventos (reuniões, oficinas, etc.) promovidos;
- c) O número de visitas à intranet (após a implementação da ferramenta);
- d) Análise das respostas obtidas pela pesquisa de satisfação interna, conforme indicadores do PEI 2016 – 2019;
- e) O número de pessoas alcançadas no Facebook.

Os resultados constantes do relatório visam à avaliação da eficiência dos canais e da estratégia da comunicação e, caso seja necessária, a adoção de medidas corretivas.