

# Plano de Comunicação

2017

**Assessoria de Comunicação da Controladoria-Geral do DF**

*“Missão: ser uma comunicação que contribua para a visão da CGDF”.*



## **SUMÁRIO**

1. Introdução.....	2
2. Objetivos Gerais .....	3
3. Objetivos Específicos.....	4
4. Público Alvo.....	6
5. Canais de comunicação a serem utilizados.....	6
6. Diagnóstico e necessidades de trabalho.....	7
7. Como está a ASCOM no PEI CGDF 2016 - 2019 .....	8
8. Ações de Divulgação do PEI CGDF 2016 - 2019 .....	9
9. Cronograma de divulgação PEI CGDF para o ano de 2016 .....	10
10. Outras ações de divulgação para 2016 .....	12
11. Ações implementadas para divulgação do trabalho da SUBCI.....	14
12. Conclusão .....	16



## Introdução

A Assessoria de Comunicação é a unidade responsável pela gestão da informação e pelo relacionamento com os veículos de comunicação e demais públicos alvos.

Para o exercício de suas atividades, em 2016 foi elaborado um Plano de Comunicação apresentando uma proposta de trabalho integrado, voltado à divulgação da estratégia e dos resultados alcançados pelo órgão aos públicos interno e externo da Controladoria-Geral do DF (CGDF).

As ações previstas no documento tiveram como foco divulgar a execução do Plano Estratégico Institucional 2016 - 2019, aos objetivos ali traçados e aos valores institucionais que norteiam a atuação da Controladoria. Também, de apoiar e divulgar o trabalho do controle interno, da transparência e do controle social, da correição administrativa e da Ouvidoria-Geral.

O Plano 2016 também visou melhorar a comunicação interna e, em parceria com unidades da CGDF, executou ações com o objetivo de promover a integração e a sinergia e divulgar as atividades realizadas no âmbito do órgão.

Para o ano de 2017, a Assessoria de Comunicação vai atualizar o plano elaborado no ano anterior. Será dada continuidade aos objetivos e às ações previstas, com a perspectiva de acompanhamento, revisão e aperfeiçoamento das propostas.

Dentro da perspectiva de revisão, a ASCOM vai atuar considerando os resultados das pesquisas de satisfação interna aplicadas no final de 2016 e no início de 2017, com a finalidade de acolher as sugestões feitas pelos servidores, de forma a melhorar a comunicação interna, a integração e sinergia organizacional.

Assim como em 2016, o Plano de 2017 conterà um Plano de Ação com a previsão de atividades e ferramentas para divulgar o PEI CGDF 2016-2019. Além disso, contemplará ações que visem disseminar os conceitos de ética e de integridade no âmbito da CGDF.



**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. Além disso, 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 CGDF, 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 serviços prestados, os resultados, as diretrizes e as metas. 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 intuito 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 no sentido de promover 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, de forma que as informações sobre o Plano Estratégico tenham destaque em todas as áreas e o referencial estratégico seja repassado e compreendido por todos.

##### **1.1) Promover ajustes na intranet**

A partir da implantação da nova intranet - que ocorreu em novembro de 2016, faz-se necessário acompanhar a funcionalidade da ferramenta e verificar se há a necessidade de ajustes, visando à melhoria e/ou correções.

#### **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 como aviso de pauta a ser enviado aos 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.

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, Twitter e Flickr 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.

2.5) Garantir a atualização constante das notícias e conteúdos do site e mídias sociais, com 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.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal

**3) 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.**

**4) 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.**

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

**6) Divulgar e dar visibilidade às ações de controle interno.**

7.1) Divulgar o Planejamento Anual de Auditoria Interna no site e na intranet.

7.2) Divulgar no site da CGDF os relatórios das auditorias realizadas pela Subcontroladoria de Controle Interno (SUBCI).

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

7.4) Informar à Agência Brasília (canal de notícias do Governo do Distrito Federal) sobre pautas positivas a partir dos trabalhos de auditoria e sobre a publicação de relatórios.

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

a) Definir método de comunicação entre a SUBCI e a ASCOM, de forma que as informações cheguem à assessoria para serem divulgadas.

7.6) 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.

**7) Divulgação das boas práticas organizacionais da gestão do Governo do Distrito Federal.**

- Divulgar as boas práticas de gestão identificadas nos trabalhos de auditoria
- Replicar as notícias da Agência Brasília.

- Com esta finalidade foi criado o banner “Só boas novas GDF”, na página inicial da intranet.



**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.
- Demais órgãos de controle interno no Brasil e no mundo
- Organismos Internacionais (Banco Mundial, BID e outros)
- Instituições de ensino (faculdades, cursos de pós-graduação)

**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, Flickr, intranet e e-mail.
  - Em outubro de 2016 foi criado o perfil no Flickr.



### **Diagnóstico e necessidades de trabalho**

A realização das tarefas comuns à Comunicação, a execução deste Plano, 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 ocupantes de cargos comissionados, duas estagiárias de jornalismo (3º e 5º semestres), um de publicidade (7º semestre) e um prestador de serviços da FUNAP (Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso), que desenvolvem as atividades de atendimento à imprensa; manutenção do site, intranet e mídias sociais (Facebook, Twitter e Flickr); redação de releases, notas, matérias; elaboração de material de divulgação e publicidade; endomarketing; suporte à realização de eventos; assessoria às unidades da CGDF e ao Controlador-Geral; fotografia; edição de vídeos, entre outros serviços.

As atividades de publicidade, diagramação e edição de vídeo são realizadas pelo estagiário e prestador de serviços. Tal circunstância deixa a Assessoria de Comunicação vulnerável à inexecução dessas ações, pela real possibilidade de rescisão contratual dos profissionais.

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

- 1) Contratação de designer gráfico para criação de posts para web, artes para mailing, convites, banners, folders, etc.
- 2) Contratação de profissional para atuar na área de relações públicas;
- 3) Contratação de publicitário para criação de campanhas.





### **Como está a ASCOM 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 o 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.

#### **Objetivo Estratégico nº 12 - “Promover integração e sinergia.”**

Objetiva promover processos internos que assegurem maior convergência e coerência nas ações organizacionais de forma a garantir que a Controladoria-Geral do DF cumpra sua missão institucional.

O objetivo tem dois indicadores, sendo que um tem como gestor responsável o chefe da ASCOM:

- 1) Grau de percepção de integração e sinergia.

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) definem, 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 ficam abrangidos pela cobertura da equipe da Assessoria de Comunicação.



**Ações de Divulgação do Plano Estratégico CGDF 2016 – 2019**

***Ações para 2017***

A gestão estratégica precisa ser informada, ao longo dos meses, para que o corpo funcional:

- conheça a visão dos gestores máximos;
- desenvolva suas atividades orientado pela visão estratégica;
- saiba sobre os programas e projetos, os quais são alinhados aos objetivos estratégicos do PEI;
- conheça acerca das ações desenvolvidas em favor dos servidores, do órgão e da sociedade;
- sinta-se parte integrante da visão estratégica.

Assim, o quadro de servidores deve ser alimentado com informações que fortaleçam e contribuam para a visão, missão e valores da CGDF.

Para dar apoio à execução da estratégia e buscar a inclusão dos servidores, foi elaborado um plano de ação específico para 2017, alinhado e em continuidade ao traçado em 2016.

**1) Promover encontros (Papo Estratégico).**

- Oficinas 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 e indicadores.

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

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

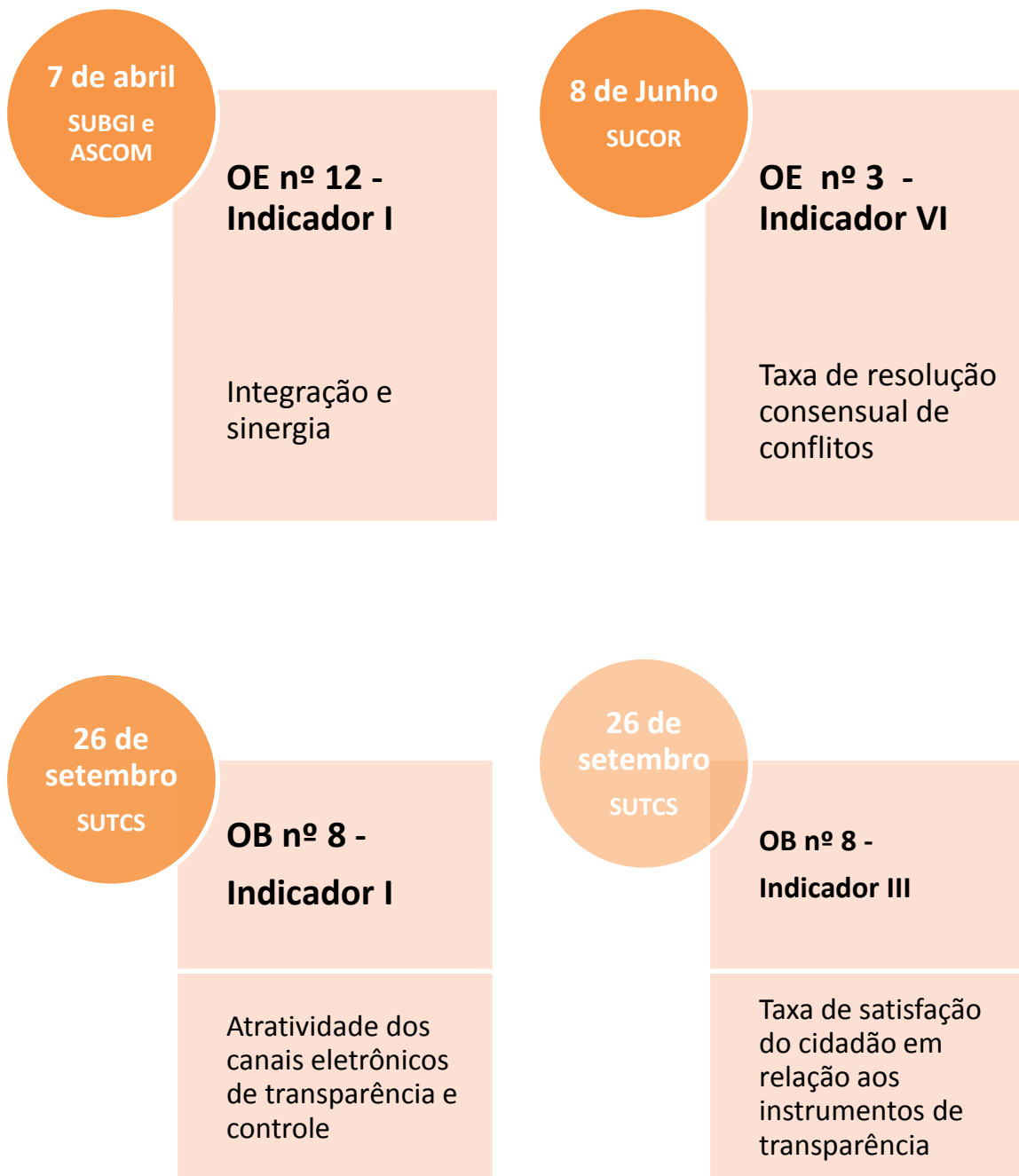
1.1) A identidade visual do Papo Estratégico deve ser reformulada, com o objetivo de inovar e chamar a atenção dos servidores.

1.2) O temas escolhidos devem ser de objetivos estratégicos e unidades que não integraram o calendário de 2016.

**2) Divulgar notas na Intranet das ações desenvolvidas, sempre mencionando a que objetivo estratégico e indicador estão vinculadas.**



**Cronograma de Divulgação do Plano Estratégico para o exercício de 2017 com a realização da oficina PAPO ESTRATÉGICO.**





**9 de  
Novembro**  
SUBCI

**OE nº 1 -  
Indicador II**

Percentual de atendimento satisfatório de recomendações de auditoria consequentes de falhas graves

**9 de  
Novembro**  
SUBCI

**OE nº 1 -  
Indicador III**

Percentual de prejuízos evitáveis/economi as decorrentes de recomendações advindas de falhas graves de auditoria



**Outras Iniciativas para 2017**

- 1) A cada quinze dias publicar, na intranet, um post sobre ética.
- 2) Desenvolver identidade visual para o Programa de Integridade da CGDF.
- 3) Criar a versão digital da Carta de Serviços da CGDF.
- 4) Criar boletim informativo virtual para envio aos órgãos de controle interno, transparência e ouvidoria nos estados. Periodicidade: mensal.
- 5) Elaborar notas conforme cronograma abaixo:

<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet, internet e redes sociais sobre Acordo de Resultados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet, internet e rede social sobre OB nº 8 – indicador I</li><li>• Atratividade dos canais eletrônicos de transparência e controle social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet - OB nº 4</li><li>• Fomentar o aperfeiçoamento dos controles internos e a indução da gestão de riscos da Administração Pública.</li></ul>



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal

<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>Agosto</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet, internet e redes sociais - OE nº 1 – Indicador I</li><li>• Nível de classificação do órgão central de controle interno do Distrito Federal na avaliação IA-CM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota intranet, internet e redes sociais - OB nº 08 – Indicador II</li><li>• Taxa de satisfação das respostas de ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota intranet - OB nº 13</li><li>• Plano Tático Operacional</li></ul>
<b>Setembro</b>	<b>Outubro</b>	<b>Novembro</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet - OB nº 9 - indicador IV</li><li>• Taxa de adoção de práticas de sustentabilidade</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota na intranet - OB 10 - indicadores I e II</li><li>• Taxa de servidores capacitados em temas estratégicos</li><li>• Taxa de gestores capacitados em temas de liderança e gestão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota Intranet</li><li>• Revisão PEI CGDF 2016 - 2019</li></ul>



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal

**Ações implementadas para divulgação do trabalho da SUBCI**

No que tange à comunicação da atividade de auditoria interna, a ASCOM busca alinhamento com a “competência de comunicação” prevista no documento da Estrutura Global de Competências de Auditoria Interna do IIA (*The Institute of Internal Auditors*). Desta forma, para elaborar esse Plano, as ações foram pensadas de forma a garantir que a comunicação atenda às necessidades dos diferentes tipos de público alvo – seja a imprensa, a sociedade, os auditores de controle interno, os servidores das unidades orgânicas, os assessores de órgãos auditados, etc.

Para comunicar a atividade de auditoria interna, este plano apresenta as ações já implementadas no âmbito da CGDF tanto pelo Gabinete do Controlador-Geral, quanto pela Subcontroladoria de Controle Interno e Assessoria de Comunicação.

As ações compreendem a divulgação 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 dos 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 de alta complexidade, o Controlador-Geral entrega “Relatório de Auditoria” ao gestor máximo do órgão auditado.

**Subcontroladoria de Controle Interno (SUBCI)**

a) Reuniões bimestrais com as Unidades de Controle Interno dos órgãos da Administração Direta;

b) Reuniões bimestrais 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;

g) Interações com os órgãos externos decorrentes dos relatórios de auditoria e inspeção.

**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



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- de Inspeção
- de Auditoria Especial;
- b) Produzir matérias sobre as atividades e projetos da SUBCI;
- c) Produzir release para os meios de comunicação;
- d) Colaborar na organização de eventos realizados pela SUBCI;
- e) Elaborar material (folder) para a Semana de Capacitação e Aperfeiçoamento Técnico da 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](http://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 quatro 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) Intranet – ferramenta mais importante para a comunicação interna.
- 3) Comunicação interpessoal – por meio de oficinas e reuniões, tem grande potencial para promover e fortalecer laços entre os indivíduos e unidades.
- 4) 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 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 relatório anual. O documento deverá apresentar as seguintes informações:

- a) O número de notícias/matérias veiculadas na mídia;
- b) O número de participantes nos eventos promovidos pela ASCOM;
- c) Análise das respostas obtidas pela pesquisa de satisfação interna, conforme indicadores do PEI 2016 – 2019;
- d) 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.