



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
3. ÁREAS RESPONSÁVEIS	2
4. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS.....	2
4.1 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2
4.1.1 - Planejamento	2
4.1.2 - Desenvolvimento	3
4.1.3 - Suporte	3
4.1.4 - Sistemas informatizados	3
4.1.5 - Backup e restauração	6
4.1.6 - Procedimento de backup	7
4.1.7 - Procedimento de restauração.....	7
4.1.8 - Atendimento a usuários	8
4.1.9 - E-mail corporativo	8
4.1.10 - Acesso ao INTEGRA – CPAV.....	8
4.2 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	9
4.2.1 - Produção de pauta e textos	9
4.2.2 - Divulgação de ações, eventos e informações	10
4.2.3 - Cobertura Jornalística	10
4.2.4 - Organização de Entrevista.....	11
4.2.5 - Organização de Clipagem	11
4.2.6 - Site Seplande.....	12
4.2.7 - Newsletter	12
4.2.8 - Comunicação interna	13
4.2.9 - Apoio interno	13
4.2.10 - Tv Seplande	13
4.2.11 - Canal de vídeos	14
4.2.12 - Intranet Seplande.....	14
4.3 - ARQUIVO PERMANENTE.....	15
4.3.1 - Benefício para os usuários	15
4.3.2 - Responsabilidade dos usuários	15
4.3.3 - Ambiente físico/disponibilidade	15
4.3.4 - Procedimento de arquivamento	16
4.4 - GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	17
4.4.1 - Ação preventiva.....	17
4.4.2 - Ação corretiva	17
5. CONTROLE DE REGISTROS	18
6. HISTÓRICO DE REVISÃO DESTE DOCUMENTO	20



1. OBJETIVO

Orientar gestores e servidores da SEPLANDE na condução de atividades de tecnologia da informação, comunicação institucional e interna, arquivo permanente e gestão do conhecimento.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade – MSGQ
- ABNT NBR ISO 9001:2008
- Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade – Nível II – Rumo a Excelência – Critério 5.
- Política de Segurança da Informação - PSI

3. ÁREAS RESPONSÁVEIS

- Secretaria Adjunta de Modernização e Controle de Metas
- Coordenadoria Setorial de Administração
- Coordenadoria Especial de Gestão Interna
- Chefia de Núcleo de Tecnologia e Informação
- Assessoria de Comunicação
- Gestão da Qualidade

4. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS

4.1 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O processo de gestão da tecnologia da informação da SEPLANDE está alicerçado em 3 grupos de ação com as seguintes atribuições:

4.1.1 - Planejamento

Realizar o planejamento estratégico de Tecnologia da Informação em conjunto com a Secretária Adjunta de Modernização e Controle de Metas;

- Identificar as necessidades da SEPLANDE quanto às demandas de Tecnologia da Informação;
- Propor diretrizes, normas, critérios e políticas de segurança para a utilização dos recursos computacionais da SEPLANDE;
- Definir procedimentos operacionais;
- Elaborar e manter atualizado o plano de manutenção preventiva dos equipamentos de informática;
- Planejar a aquisição de softwares e equipamentos de informática;
- Realizar inventário anual dos equipamentos de informática com o objetivo específico de controle das configurações;
- Manter atualizado o mapa de distribuição de pontos lógicos e computadores;
- Planejar a ampliação da rede lógica;
- Fazer interface junto ao ITEC;
- Controlar o fornecimento de senhas, conforme critérios pré-definidos.



4.1.2 - Desenvolvimento

- Desenvolver soluções internas de banco de dados, geração de relatórios, planilhas etc.;
- Realizar a análise e homologação de soluções de tecnologias de TI adquiridas;
- Acompanhar o desenvolvimento externo de softwares;
- Acompanhar a implantação de novos sistemas;
- Testar funcionalidades do sistema;
- Pesquisar novas soluções em softwares.

4.1.3 - Suporte

- Aplicar as políticas de segurança necessárias à manutenção e disponibilidade de dados e serviços da SEPLANDE;
- Elaborar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas;
- Implementar políticas de segurança da Tecnologia da Informação;
- Desenvolver e emitir relatórios gerenciais, conforme solicitação das áreas da SEPLANDE;
- Coordenar e supervisionar equipes voltadas a suporte técnico;
- Desenvolver outras atividades correlatas, conforme necessidade do serviço e orientação superior;
- Realizar capacitação e orientação no uso dos recursos de TI;
- Monitorar as áreas da SEPLANDE para o uso devido dos equipamentos de informática e registrar ocorrências em caso de uso indevido;
- Dar suporte aos usuários (atendimento, apoio, orientação e esclarecimento de dúvidas de usuários e problemas técnicos - via acesso remoto, telefone, chat online ou em campo) no âmbito da SEPLANDE;
- Realizar abertura de Ordens de Serviço (Helpdesk);
- Apoiar tecnicamente as áreas da SEPLANDE, quanto à informatização dos serviços;
- Gerenciar os serviços de rede no âmbito da SEPLANDE;
- Transferir equipamentos entre as áreas;
- Monitorar a qualidade de serviços de terceiros em TI;
- Realizar manutenção (preventiva / corretiva) física e lógica da rede local da SEPLANDE;
- Instalar, configurar, administrar e manter os equipamentos de rede e computadores e servidores;
- Instalar e configurar os microcomputadores, impressoras e demais equipamentos em nível de hardware e software;
- Realizar o diagnóstico técnico de problemas de funcionamento em equipamentos de informática da SEPLANDE e dar encaminhamentos.

4.1.4 - Sistemas informatizados

A SEPLANDE utiliza os seguintes sistemas informatizados:

Sistema de informação	Finalidade	Órgão Administrador
Alagoas em Mapas	Gerenciar o atlas geográfico do Estado de Alagoas produzido pela SEPLANDE/SINC.	SEPLANDE
Alagoas Geográfico	Sistema de Informação Geográfica para WEB, que compartilha	SEPLANDE



Sistema de informação	Finalidade	Órgão Administrador
	um banco de dados geográfico e seus atributos associados.	
Catálogo de Dados	Catologação e indexação de todos os arquivos do Portal Alagoas em Dados e Informações, bem como permite ao usuário ter acesso em formato legível por máquina conforme determina a Lei de acesso a informação (12.527/2011).	SEPLANDE
ELÓGICA RH - Sistema de Folha de Pagamento e INTEGRA – RH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos	Gerenciar a folha de pagamento de pessoal (cadastramento de funcionário, controle de frequência, pensão alimentícia, função gratificada, ficha financeira, folha funcional, férias, 13º salário, abono, quinquênio, entre outros).	SEGESP
Expresso Livre Alagoas	Ferramenta de e-mail corporativo criada para uso exclusivo dos órgãos do Governo de Alagoas. Esse software institucional reúne funções comuns de correio eletrônico, agenda, além de catalogar os endereços de e-mails dos servidores definidos por órgão, em ordem alfabética, com foto, nome do setor e contato telefônico.	ITEC
Extrator/SIFAL	Sistema para consulta e emissão de relatórios do sistema SIAFEM.	SEFAZ
Gnuteca	Sistema para automação de processos da biblioteca.	SEPLANDE
Help Desk	Sistema de controle de abertura e tratamento de chamados de suporte técnico da área de TI.	SEPLANDE
INTEGRA– CPAV - Sistema de Gestão de Processos	Controlar todos os processos do Estado. Permite editar, localizar e tramitar os processos internos e externos.	ITEC
Ocomon (Help Desk)	Sistema de controle de abertura e tratamento de chamados de suporte técnico da área de TI.	SEPLANDE
Planilha 5S	Controlar as auditorias mensais do Programa 5S e acompanhar a evolução dos resultados.	SEPLANDE
Planilha de Gestão Financeira	Gerenciar o fluxo de caixa da SEPLANDE.	SEPLANDE
Redmine	Sistema de gestão do desenvolvimento e manutenção de sistemas da SINC.	SEPLANDE
SGPA – Sistema de Gestão de Passagens Aéreas	Controlar diretamente a emissão das passagens, com as agências devidamente cadastradas e licitadas.	AMGESP
SIAFEM – Sistema Integrado de Adm Fin do Estado e Municípios	Gestão de empenhos e pagamentos	SEFAZ
SIAPNET - Almoxarifado Sistema de Informação de Almoxarifado	Tem como objetivo o registro e acompanhamento das entradas e saídas do Almoxarifado, permitindo a disponibilidade da informação atualizada sobre o estoque da SEPLANDE.	ITEC
SICAB – Sistema de Informações Cadastrais	Vinculado ao MDIC – Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, esse sistema busca centralizar e padronizar	MDIC



Sistema de informação	Finalidade	Órgão Administrador
dos Artesãos no Brasil	todas as informações. Permite a obtenção de dados estatísticos, informações locais e nacionais e os indicadores de desempenho fundamentais à manutenção do PAB.	
SIPLAG – Sistema de Planejamento e Gestão	Gerenciar o orçamento e acompanhar as ações da SEPLANDE. Permite ao gestor, o cadastramento do PPA, elaboração do orçamento, solicitação de crédito adicional, acompanhamento e gerenciamento das ações.	SEFAZ
SISPA - Sistema de Pleitos e Ações	Registrar e otimizar o acompanhamento de todas as demandas recebidas pelo Governo e das ações realizadas pelas secretarias e órgãos estaduais.	ITEC
Sistema Alagoas Tem Pressa	Ferramenta de gestão de Projeto do Alagoas tem Pressa.	SEPLANDE
Sistema de Planejamento Estratégico - Excel	Registrar e controlar o planejamento estratégico setorial e da SEPLANDE.	SEPLANDE
Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – INTEGRA / CPA	O sistema de protocolo, gerenciado pelo ITEC, tem como objetivo o registro e acompanhamento dos processos do Estado, controlando a localização, edição e tramitação dos processos internos e externos.	ITEC
Sistema do INPI	Gerenciar as solicitações de registros de marcas e patentes.	INPI/DF
Sistema Eletrônico de Ponto	Relógio Biométrico, que realiza o registro da frequência (entrada e saída) por todos os funcionários. Permite a emissão de relatório individualizado da frequência diária ou mensal. Os dados servem de entrada para o Sistema Eletrônico de Folha de Pagamento.	SEPLANDE
Sistema Integrado de Gestão Pública – INTEGRA - RH Elógica RH - Sistema de Folha de Pagamento	Gerenciar a folha de pagamento de pessoal (cadastramento de funcionário, controle de frequência, pensão alimentícia, função gratificada, ficha financeira, folha funcional, férias, 13º salário, abono, quinquênio, entre outros).	SEGESP
Sistema Proxy	Software de segurança no compartilhamento de acesso à Internet, visa melhorar o desempenho do acesso através de um cachê de páginas, controlar o acesso, disciplinar e registrar o uso da Internet.	SEPLANDE
Software - SIM FÁCIL	Visualizador simplificado de indicadores e variáveis do Sistema de Informações Municipais.	SEPLANDE
Software Chamada de Trabalhos	Software de gerenciamento de chamadas de trabalhos técnicos - permite publicação de concursos e a respectiva submissão de trabalhos produzidos pela sociedade e pesquisadores que retratam a realidade alagoana, dispendo também de um módulo de avaliação dos respectivos trabalhos.	SEPLANDE
Software de Apoio à Enciclopédia Digital WikiAlagoas	Software da Enciclopédia Digital Wikialagoas, que permite a produção de informações sobre Alagoas de forma colaborativa.	SEPLANDE
Software de Automação de Publicações	Este software automatiza a produção de tabelas e gráficos existentes em publicações socioeconômicas elaboradas pela	SEPLANDE



Sistema de informação	Finalidade	Órgão Administrador
	SEPLANDE/ SINC.	
Software de Gestão de Conteúdo do Portal Alagoas em Dados e Informações	Gerenciar o conteúdo do Portal Alagoas em Dados e Informações.	SEPLANDE
Software de Gestão de Dados Geográficos (TerraView)	Sistema de informações geográficas que operacionaliza o banco de dados geográfico do portal Alagoas Geográfico.	SEPLANDE
Software de Gestão de Demandas	Software que gerencia as demandas por dados e informações socioeconômicas.	SEPLANDE
Software de Gestão de Informações da Biblioteca	Catologação do acervo da biblioteca da SEPLANDE, bem como de automação dos procedimentos operacionais da Biblioteca.	SEPLANDE
Software do cálculo de Projeção da População do Estado e dos Municípios Alagoanos	Software de automação do cálculo da Projeção da População do Estado e dos Municípios Alagoanos.	SEPLANDE
Software Gestão da Base Estatística	Possibilitar a coleta, organização e sistematização das informações estatísticas da SINC, bem como seus metadados.	SEPLANDE
Software IPC	Automação do cálculo do Índice de Preço do Consumidor.	SEPLANDE
Software Sistema de Informações Municipais - SIM	Permitir visualização e consulta do banco de dados de indicadores socioeconômicos / estatísticos.	SEPLANDE
Sistema Autovision	Rastreamento dos veículos.	SEPLANDE

4.1.5 - Backup e restauração

A SEPLANDE dispõe de um esquema de backup, sob a coordenação do gestor da área de TI, em que toda e qualquer informação relevante às atividades desta Secretaria deve fazer parte do referido esquema. Para que isso ocorra, cabe a cada usuário, o devido arquivamento das informações por ele manipuladas em uma das unidades de armazenamento remoto dos computadores e servidores da Secretaria.

O backup das informações eletrônicas dos usuários é diário e estas, as informações, são armazenadas no Servidor de Arquivos da rede com matriz RAID 1 (espelhamento), que garante uma melhor confiabilidade e integridade dos dados armazenados.

O backup diário é realizado de forma incremental, ou seja, apenas dos arquivos alterados desde o último backup total realizado nas sexta-feiras.

Além disso, são realizados **backups eventuais** no caso de alteração significativa de algum servidor/sistema, como por exemplo: mudança de versão de Sistema Operacional ou Banco de Dados. Estas cópias são armazenadas por período indeterminado, ficando a critério da Chefia do Núcleo de Tecnologia de Informação - CNTI o seu prazo para reutilização. Essa prática assegura o acesso às informações de toda a Secretaria.

Duas outras formas são utilizadas para garantir à segurança da informação:

- 1) O Instituto de Tecnologia do Estado de Alagoas – ITEC, garante o backup diário dos servidores

Cópia controlada



virtualizados, arquivos da SEPLANDE e dos sistemas corporativos governamentais.

2) Quando são adquiridos Sistemas Proprietários as informações são armazenadas nos servidores da empresa fornecedora do sistema, a qual é responsável pelo backup.

Foi adicionado, a partir de outubro/2012, ao procedimento de backup o “teste de integridade de backups”, com periodicidade semanal, onde são verificadas se as informações salvas estão em condições de serem restauradas caso seja necessário. Para controle dos backups e dos testes de integridade é utilizada a planilha “Controle de backup”.

4.1.6 - Procedimento de backup

Cabe ao gerente ou a qualquer técnico da CNTI:

- Iniciar software de backup;
- Escolher as pastas a serem armazenadas (\System states; D:\Usuários; E:\dados);
- Nomear o arquivo de acordo com as regras de nomenclatura determinada;
- Escolher o tipo de backup a ser realizado e demais opções (se necessárias);
- Iniciar o backup ou efetuar seu agendamento.

Obs.: O backup dos sistemas não gerenciados pela SEPLANDE são de responsabilidade do órgão administrador do sistema.

4.1.7 - Procedimento de restauração

Quando um usuário solicitar a recuperação de arquivo (pessoalmente, via e-mail, telefone ou via help desk), o técnico da CNTI que recebeu a solicitação procede da seguinte forma:

- Caso a solicitação não tenha sido via help desk, abrir chamado via help desk, preferencialmente antes do atendimento;
- Caso o chamado já tenha sido aberto no help desk, colocá-lo em modo de atendimento ao iniciar o atendimento.
- Solicitar ao usuário requerente o(s) nome (s) do (s) arquivo (s) a ser (em) recuperado (s), sub-diretório (s) em que se encontra(m), dia da semana e mês que desejam recuperar a versão, e o local de gravação, caso não seja o de origem;
- Verificar se a data requerida possui backup, caso contrário informar ao usuário solicitante da impossibilidade de restaurar o arquivo devido ao tempo de armazenamento dos backups;
- Caso o chamado já tenha sido aberto no help desk: Fechar o chamado;
- Caso o chamado ainda não tenha sido aberto no help desk: Abrir chamado, colocar em modo de atendimento e fechar chamado.
- Sendo possível de backup:
- Caso o chamado já tenha sido aberto no help desk, colocá-lo em modo de atendimento ao iniciar o atendimento.
- Abrir o último backup total antes da data requerida e os demais backups incrementais (se necessário) até a obtenção da data exata requerida;
- Efetuar a restauração do arquivo requerido;
- Informar ao usuário solicitante o resultado;
- Caso o chamado já tenha sido aberto no help desk: Fechar o chamado;



- Caso o chamado ainda não tenha sido aberto no help desk: Abrir chamado, colocar em modo de atendimento e fechar chamado.

4.1.8 - Atendimento a usuários

Diante de uma solicitação (pessoalmente, via e-mail, telefone ou via help desk), o técnico da CNTI deve:

- Identificar os dados necessários para o atendimento;
- Caso o chamado não tenha sido feito através de Help Desk, abrir um chamado, preferencialmente antes do atendimento;
- Caso o chamado já tenha sido aberto no help desk, colocá-lo em modo de atendimento ao iniciar o atendimento.
- Após o atendimento fechar o chamado caso o mesmo já tenha sido aberto no help desk, caso contrário abrir chamado, colocar em modo de atendimento e fechar chamado.

4.1.9 - E-mail corporativo

A solicitação para serviço de e-mail pode ser realizada por qualquer funcionário (pessoalmente, via e-mail, telefone ou via help desk);

- O Técnico da Coordenadoria Especial de Gestão Interna que receber o chamado deve:
 - Solicitar dados necessários para o atendimento;
 - Verificar se a solicitação necessita de autorização do gestor do e-mail/setor solicitante;
 - Havendo necessidade de autorização, solicitar autorização ao gestor da área;
 - Se autorização não for concedida informar ao usuário solicitante e fechar chamado;
 - Não havendo necessidade de autorização ou se autorização for concedida, verificar se o pedido pode ser resolvido no âmbito da SEPLANDE;
 - Sendo possível resolver no âmbito da SEPLANDE, atender a solicitação;
 - Efetuar testes básicos;
 - Se não houver problemas com os testes informar ao solicitante sobre o atendimento da solicitação;
 - Havendo problema com os testes abrir chamado técnico para o administrador Geral do Expresso Livre;
 - Aguardar feedback;
 - Caso não receber o feedback no período programado, cobrar chamado;
 - Ao receber feedback efetuar testes, caso não apresente problemas:
 - Informar ao usuário solicitante sobre o atendimento da solicitação;
 - Caso os testes apresente problemas:
 - Abrir chamado técnico para o administrador Geral do Expresso Livre;
 - Aguardar feedback; Caso não receber o feedback no período programado, cobrar chamado;
 - Ao receber feedback efetuar testes.

4.1.10 - Acesso ao INTEGRA – CPAV

A solicitação de acesso ao sistema INTEGRA - CPAV pode ser realizada por qualquer funcionário (pessoalmente, via e-mail, telefone ou via help desk);

O técnico do Protocolo que receber o chamado deve:

- Solicitar dados necessários para o atendimento da solicitação;

Cópia controlada



- Verificar se a solicitação necessita de autorização do gestor do setor solicitante;
- Havendo necessidade de autorização, solicitar autorização ao gestor da área;
- Se autorização não for concedida informar ao solicitante e fechar chamado;
- Não havendo necessidade de autorização ou se autorização foi concedida:
 - Verificar se pedido pode ser resolvido no âmbito da SEPLANDE;
 - Sendo possível resolver no âmbito da SEPLANDE, Protocolo atender a solicitação;
 - Efetuar testes básicos;
 - Se não houver problemas com os testes, informar ao solicitante sobre o atendimento da solicitação;
 - Havendo problema com os testes abrir chamado técnico para o administrador Geral do INTEGRA - CPAV;
 - Aguardar feedback;
 - Caso não receber o feedback no período programado, cobrar chamado;
 - Ao receber feedback efetuar testes, caso não apresente problemas:
 - Informar ao solicitante sobre o atendimento da solicitação;
 - Caso os testes apresente problemas:
 - Abrir chamado técnico para o administrador Geral do INTEGRA - CPAV;
 - Aguardar feedback;
 - Caso não receber o feedback no período programado, cobrar chamado;
 - Ao receber feedback efetuar testes.

4.2 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A comunicação institucional da SEPLANDE é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação – ASCOM.

4.2.1 - Produção de pauta e textos

O processo de produção de pauta e textos na ASCOM consiste em:

- Apuração das pautas:
 - Receber/buscar informações sobre ações/eventos com os Gestores e setores;
 - Identificar o setor responsável pela ação/evento e coletar informações como data, horário, local e participantes;
 - O Secretário pode indicar a divulgação de ação/evento e pauta específica;
 - Analisar a noticiabilidade da ação/evento;
 - Recolher as informações sobre a pauta com as fontes devidas para elaboração de release, notas, matérias e reportagens;
 - Fontes frequentes: secretário, gestores e responsáveis diretos;
 - Se necessário, gravar entrevista com a fonte.
 - Se necessário, solicitar transporte ao setor responsável da SEPLANDE.
 - Realizar pesquisa complementar sobre o tema, se necessário.
- Redação do texto:
 - Redigir nota, release, matéria, entrevista ou reportagem;
 - Enviar aos gestores da Ascom para revisão e edição, via e-mail ou rede interna.



- Revisão e edição:
 - Revisar e editar o texto (ortografia, gramática, conteúdo e estilo).

- Produção de fotos:
 - Produzir foto da ação/evento, sempre que possível;
 - Arquivar as fotos no Banco de Imagens digital da Ascom;
 - Selecionar as melhores fotos para divulgação na pasta específica da ação/evento no Banco de Imagens digital;
 - Enviar foto(s) aos gestores da Ascom, via e-mail ou rede, para envio à Secom junto com o texto;
 - Caso não haja produção de foto, verificar possibilidade de uso de foto de arquivo para ilustrar o texto.

4.2.2 - Divulgação de ações, eventos e informações

Para realizar a divulgação de uma ação ou evento coordenado pela SEPLANDE, deve-se proceder da seguinte forma:

- Enviar releases, notas, matérias e/ou reportagens (com ou sem foto) para a Secretaria de Estado da Comunicação – que publica no site www.agenciaalagoas.al.gov.br – e para toda a imprensa de Alagoas;
- Quando necessário, divulgar diretamente a informação (release ou nota) à sociedade alagoana e à imprensa;
- Reproduzir a notícia da SEPLANDE ou de interesse, veiculada no site da Agência Alagoas (www.agenciaalagoas.al.gov.br), no site da SEPLANDE (www.SEPLANDE.al.gov.br);
- Divulgar as notícias através das Redes Sociais (Facebook e Twitter) da SEPLANDE, disponibilizando pequenas notas e/ou link de notícias do site da SEPLANDE sobre ação ou, evento através dos endereços:
 - <http://www.facebook.com/seplande>
 - http://twitter.com/seplande_al
- O material produzido deverá ser disponibilizado também na Sala de Imprensa do site da SEPLANDE e através da newsletter semanal.

OBS: No caso de eventos e/ou ações de maior porte e abrangência para a SEPLANDE, fazer as seguintes complementações:

- Enviar e-mail, dentro do possível, com um mês de antecedência até a data da realização do evento;
- Realizar contato pessoal, na semana do evento ou fato, caso seja necessário;
- Confirmar por telefone o recebimento do release e/ou a presença do veículo de comunicação no evento;
- Organizar entrevistas: ligar para os produtores dos programas jornalísticos no rádio e na televisão, ou de interesse, e solicitar espaço para entrevista.

4.2.3 - Cobertura Jornalística

O processo de cobertura jornalística pela ASCOM consiste em:

- Organizar material necessário para a cobertura jornalística:
 - Caderno;
 - Caneta;
 - Câmera fotográfica digital;



- Gravador, se necessário;
- Release para entregar aos repórteres no local.
- Identificar e anotar as informações durante a realização do evento ou ação;
- Entrevistar os personagens e responsáveis pelo evento ou ação;
- Fotografar todos os momentos importantes do evento;
- Redação final do texto;
- Conseguir espaço nos veículos de comunicação para publicação da matéria;
- Identificar a importância do assunto e enviar a matéria e fotos da cobertura para jornais e sites noticiosos locais. Quando pertinente, enviar também a veículos regionais e nacionais.

4.2.4 - Organização de Entrevista

Para organização de uma entrevista é necessário:

- Solicitar espaço na mídia escrita, falada e em televisão;
- No caso de entrevista em rádio e/ou televisão, com o objetivo de divulgar uma ação ou evento coordenados pela SEPLANDE, deve-se proceder da seguinte forma:
 - Solicitar ao produtor de televisão e rádio espaço para entrevista com gestor ou responsável pela ação ou evento;
 - Preencher e entregar ficha padrão de entrevista da SEPLANDE com os dados da entrevista ao produtor e entrevistado;
 - Elaborar material com informações sobre a pauta da entrevista;
 - Organizar horário com o motorista e o entrevistado para chegar ao local da entrevista com 15 minutos de antecedência.

OBS: No caso do secretário, informar a entrevista também à Assessoria de Gabinete, que organiza a agenda do mesmo.

- A ficha SEPLANDE para qualquer tipo de entrevista deve conter:
 - Nome do veículo de comunicação;
 - Programa;
 - Data;
 - Horário;
 - Apresentador;
 - Local;
 - Nome e contato do entrevistado.
- Durante a realização da entrevista:
 - Entregar material com informações sobre a pauta para auxiliar o entrevistado;
 - Acompanhar o entrevistado ao local.

4.2.5 - Organização de Clipagem

- Ler diariamente todos os jornais impressos e os sites de notícias do Estado de Alagoas;
- Recortar as matérias e notas, que identificam o nome da secretaria, gestor ou ação desenvolvida pela SEPLANDE, e colar num formulário identificando os seguintes pontos:
 - Jornal;



- Data;
- Página;
- Editoria.
- Selecionar as matérias e notas que identificam o nome da secretaria, gestor ou ação desenvolvida pela SEPLANDE nos sites de notícias para, em seguida, colocá-las num formulário identificando:
 - Site;
 - Link;
 - Data.
- Aferir os recortes dos jornais impressos em centímetros e calcular, aproximadamente, o valor da mídia espontânea com base nos valores cobrados pelos veículos de Alagoas;
- Arquivar a clipagem dos jornais impressos e dos sites de notícias nas pastas de A a Z;
- Transformar a clipagem em arquivo PDF e enviar ao secretário e secretários-adjuntos por email;
- Identificar as páginas da clipagem que contêm notícias onde se cita o nome da SEPLANDE ou do secretário, imprimi-las e entregá-las à Assessoria do Gabinete.

4.2.6 - Site Seplande

A ASCOM alimenta as seguintes seções e conteúdos do site da SEPLANDE:

- Sala de Imprensa:
 - Imagens: De acordo com a importância do evento/ação para o público externo e interno, as melhores fotos poderão ser disponibilizadas na galeria de Imagens da Sala de Imprensa do site da SEPLANDE;
 - Vídeos: Vídeos produzidos pelo Governo ou imprensa que noticiem a SEPLANDE de forma direta ou indireta podem ser postados na seção Vídeos da Sala de Imprensa do site da SEPLANDE, após avaliação dos assessores de comunicação;
 - Podcast: Áudios produzidos pelo Governo ou imprensa que noticiem a SEPLANDE de forma direta ou indireta ou registrem entrevista com gestores, secretário ou secretários-adjuntos podem ser postados na seção Podcast da Sala de Imprensa do site da SEPLANDE, após avaliação dos assessores de comunicação;
 - Boletins Internos: Os exemplares do boletim interno “SEPLANDE em Contato” são disponibilizados na seção Boletins Internos, da Sala de Imprensa do site da SEPLANDE;
 - Clipping: os clippings diários em formato PDF podem ser disponibilizados na seção Clipping da Sala de Imprensa do site da Seplande, pelos funcionários da ASCOM ou com auxílio do ITEC, de acordo com as condições técnicas de armazenamento;
- De acordo com as demandas dos setores da SEPLANDE e dos órgãos vinculados, a ASCOM disponibiliza conteúdos, documentos e/ou banners digitais em outras seções do site, diretamente ou solicitando o serviço do ITEC.

4.2.7 - Newsletter

Semanalmente, a ASCOM envia a newsletter da SEPLANDE por e-mail a uma lista de colaboradores, parceiros, funcionários do Estado e cidadãos alagoanos, com as principais notícias do órgão produzidas pela ASCOM ou pela Secretaria de Estado da Comunicação (SECOM).



- Selecionam-se os títulos e primeiros parágrafos das principais matérias da semana, que são organizados com os links das respectivas matérias publicadas no site da SEPLANDE e enviados ao ITEC para formatação e envio da newsletter.

4.2.8 - Comunicação interna

O processo de comunicação interna da ASCOM consiste em:

- Elaboração do Boletim “SEPLANDE em Contato”, que comunica informações e fatos de interesse interno:
 - Apuração de pautas;
 - Redação dos textos;
 - Produção de fotos;
 - Envio de conteúdo para o designer gráfico;
 - Impressão;
 - Distribuição entre os setores;
 - Disponibilizar o Boletim Interno na Sala de Imprensa do site da SEPLANDE em formato de imagem.
- Preparação e divulgação de informações específicas de acordo com a solicitação dos Gestores da SEPLANDE, via e-mail e/ou quadros de comunicação interna;
- Preparação, edição e disponibilização das informações nos quadros de comunicação interna da SEPLANDE. Para estes quadros de comunicação é necessário:
 - Notícia: Expor imagem de ação/evento de interesse com uma pequena nota explicativa. Deve-se atualizar semanalmente;
 - Boa Leitura: identificar em diversas fontes conteúdo dicas de leitura ou trechos de textos literários. Deve-se atualizar, no mínimo, mensalmente;
 - Bem-estar: identificar em diversas fontes conteúdo dicas de saúde e bem estar;
 - Divirta-se: identificar a programação cultural em Maceió nos sites de notícias locais. Deve-se atualizar semanalmente;
 - Curiosidades: assuntos de interesse geral, que despertem o interesse dos leitores;
 - Atenção: Avisos importantes fornecidos pelos setores;
 - Parabéns: Nomes dos aniversariantes do mês fornecidos pelo setor de Gestão de Pessoas. Deve-se atualizar mensalmente.

4.2.9 - Apoio interno

É de responsabilidade da ASCOM dar o apoio técnico e metodológico para assuntos internos como:

- Editoração de livros e/ou informativos especiais quando de interesse da SEPLANDE e a ser editados na Imprensa Oficial Graciliano Ramos;
- Preparação de comunicações, papelaria ou folheteria específicas para eventos dos setores da SEPLANDE, de acordo com a solicitação dos respectivos Gestores.

4.2.10 - Tv Seplande

É de responsabilidade da ASCOM atualizar quinzenalmente o conteúdo da TV Seplande, canal de informações exibido em aparelhos televisores instalados na entrada das duas unidades da Secretaria.

- Definir o conteúdo a ser divulgado com três dias de antecedência da atualização;



- Adaptar o conteúdo para o formato digital;
- Revisar o conteúdo, Coordenador de Comunicação;
- Publicar o conteúdo na TV;

4.2.11 - Canal de vídeos

É de responsabilidade da ASCOM atualizar o canal de vídeos no Youtube (www.youtube.com/Seplande), que conta com entrevistas e reportagens sobre eventos da Secretaria, quinzenalmente.

- Apurar junto aos gestores possíveis materiais para divulgação;
- Definir qual será o conteúdo divulgado na semana;
- Preparar o vídeo, com treinamento com os entrevistados, definir o horário e local para captar as imagens;
- Produzir o vídeo;
- Editar o material;
- Publicar o material;

4.2.12 - Intranet Seplande

É de responsabilidade da ASCOM atualizar as seguintes áreas do conteúdo de comunicação interna da Intranet da Secretaria (portal.seplande.al/intranet):

- Enquete: Pergunta para os colaboradores sobre a Secretaria, visando o melhoramento dos trabalhos;
- Banners rotativos: Avisos, reportagens ou publicação de imagens de interesse de todos os colaboradores da Secretaria;
- Parabéns: Lista atualizada mensalmente com os nomes e as datas do aniversariantes do período, repassada pela Coordenação Especial de Gestão Interna;
- Comunicação Interna: Replicação do mural físico em formato digital, com as seguintes categorias:
 - Notícia: Expor imagem de ação/evento de interesse com uma pequena nota explicativa. Deve-se atualizar semanalmente;
 - Boa Leitura: identificar em diversas fontes conteúdo dicas de leitura ou trechos de textos literários. Deve-se atualizar, no mínimo, mensalmente;
 - Bem-estar: identificar em diversas fontes conteúdo dicas de saúde e bem estar;
 - Divirta-se: identificar a programação cultural em Maceió nos sites de notícias locais. Deve-se atualizar semanalmente;
 - Curiosidades: assuntos de interesse geral, que despertem o interesse dos leitores;
 - Atenção: Avisos importantes fornecidos pelos setores;
 - Parabéns: Nomes dos aniversariantes do mês fornecidos pelo setor de Gestão de Pessoas. Deve-se atualizar mensalmente.
- Gestão à Vista: Atualização dos quadros de Satisfação Fornecedores; Programa 5S; Energia Elétrica; Orçamento; Orçamento 2 e Orçamento 3;
- Eventos: Principais eventos a serem realizados ou já concluídos da Secretaria;
- Contatos: Lista com os contatos institucionais de todos os colaboradores;
- Repositório: Área para o acesso de arquivos (textos, imagens e vídeos) de interesse de todos os colaboradores da Secretaria;
- FAQ: Área para com as repostas das perguntas mais frequentes feitas a todos os setores da Secretaria.



4.3 - ARQUIVO PERMANENTE

O Arquivo Permanente da SEPLANDE existe com a finalidade de manter um registro físico de toda documentação e assim contribuir para a guarda da memória histórica da Secretaria.

4.3.1 - Benefício para os usuários

- Manutenção do acervo de seu Setor num local seguro e organizado;
- Definição de responsáveis para acesso a documentação exclusiva do Setor;
- Agilidade quanto à busca e localização da documentação necessária;
- Facilidade de acesso à localização específica, por um código de cores;
- Preservação física da documentação do Setor, pela forma de armazenagem.

4.3.2 - Responsabilidade dos usuários

- Encaminhar a documentação dentro dos padrões estabelecidos;
- Manter em ordem a documentação quanto ao conteúdo nas caixas e posição das mesmas nos locais determinados;
- Só permitir acesso de outros Setores a documentação específica de seu setor, quando devidamente formalizado (vide procedimento);
- Cuidar na manutenção da “temporalidade” da documentação específica de seu setor no arquivo permanente.

4.3.3 - Ambiente físico/disponibilidade

- O ambiente físico do Arquivo Permanente foi criado dentro das normas arquivísticas para arquivo de documentação e deve ser mantido também como uma referência do Senso de Ordenação (Programa 5S);
- A organização e padronização deste arquivo prevê a utilização de:
 - Capa de bloco do arquivo permanente (área/setor, ano, documento, período, caixa, bloco, prazo, descartar em);
 - Controle do arquivo permanente (área/setor, ano, documento, período, bloco, caixa, prazo, descartar em);
 - Caixa box arquivo permanente (área/setor, nº. caixa, mês (se necessário));
 - Controle de retirada de documentos do arquivo permanente (data de retirada, documento retirado, caixa, solicitante, visto, data da devolução, visto do recebedor);
- O sistema de cores foi definido e adotado para as pastas e caixas, à fim de separar os setores, bem como facilitar a consulta. Desse modo, as cores utilizadas são as seguintes:
 - Amarelo – RH;
 - Azul – Financeiro;
 - Branco – CONEDES/FIPLAN;



- Verde – Financeiro/Célula;
- Vermelho – Protocolo;
- Preto – Áreas Diversas;
- Cinza – Alagoas Tem Pressa
- Por uma questão de segurança para com as informações contidas no arquivo os setores definem os funcionários da área que podem acessar o acervo, a exemplo dos setores: RH e Financeiro.

4.3.4 - Procedimento de arquivamento

- O tempo de arquivo é definido de acordo com a origem e tipo dos documentos arquivados, bem como do grau de sua importância. A indicação da temporalidade é de responsabilidade exclusiva dos gestores, respeitando os acordos internos estabelecidos e os aspectos legais de temporalidade;
- Cada setor define um colaborador responsável pela coordenação do arquivo da área, que anualmente coleta, seleciona, descarta (se necessário) e organiza todos os documentos para arquivar;
- Após definido o material a ser arquivado, o funcionário da área deve organizar todos os documentos da seguinte forma:
 - cronologicamente;
 - mensalmente ou anualmente;
 - ordem alfabética ou alfanumérica.
- Durante as organizações devem ser observada a separação em blocos de documentos arquivados em grampos de plásticos, de modo que, esta sequência facilite as possíveis consultas;
- Após esta separação o colaborador deve preencher os seguintes formulários:
 - capa de bloco (área/setor, ano, documento, período, caixa, bloco, prazo, descartar em);
 - controle do arquivo permanente (área/setor, ano, documento, período, bloco, caixa, prazo, descartar em).
- Depois do preenchimento dos formulários; arquivar a capa de bloco no seu respectivo bloco e os controles do arquivo permanente nas pastas específicas (identificadas por cores/setor) conforme legenda de cores;
- Para obter maior preservação dos documentos, o colaborador deve armazenar cada bloco em saco plástico e coloca na caixa box plástica específica (identificadas por cores/setor) conforme mencionado anteriormente;
- No caso de arquivo oriundos dos setores do protocolo, jurídico, financeiro, administrativo e outros e que contemplem documentos como processos, arquivar respeitando as especificidade de cada Setor, mantendo sempre um bloco único em cada caixa;
- Por fim, preenche o formulário da etiqueta caixa Box (área/setor, nº. caixa, mês - se necessário); respeitando a sequência da numeração do controle do arquivo permanente do setor. Logo após, adesiva a etiqueta caixa Box na referida caixa e repassa para o setor responsável pelo arquivo permanente;
- O setor responsável pelo Arquivo Permanente recebe o material a ser arquivado, confere os padrões determinados e organiza nas estantes das respectivas áreas;
- No arquivamento, têm-se os seguintes controles:
 - Quando da solicitação de retirada de algum documento arquivado, o solicitante assina o formulário de controle de retirada de documentos do arquivo permanente (onde contém: data de retirada,



documento retirado, caixa, solicitante, visto do solicitante e tempo gasto para busca da documentação);

- o Na data da devolução, o solicitante deve procurar o responsável pelo Arquivo Permanente que irá conferir as capas e seus respectivos controles de blocos dando o visto de recebedor, se tudo estiver de acordo.

4.4 - GESTÃO DO CONHECIMENTO

Com o intuito de assegurar a gestão do conhecimento da SEPLANDE, anualmente a Secretária Adjunta de Modernização e Controle de Metas faz um levantamento junto aos gestores das áreas para identificar conhecimentos considerados críticos para a continuidade operacional da SEPLANDE, e/ou que geraram descontinuidade operacional. Após a identificação dos conhecimentos críticos, procede da seguinte forma:

4.4.1 - Ação preventiva

- Dividir os conhecimentos apontados como críticos em três áreas: técnicas gerais, específicas e gerenciais;
- Classificar, em conjunto com os gestores e DQ, a forma atual de armazenamento do conhecimento nos fatores tácito e explícito, desdobrados em subfatores;
- Por fim, a SAG elabora um plano de ação anual com o objetivo de migrar ao máximos os conhecimentos tácitos para o explícito.

4.4.2 - Ação corretiva

- Dividir os conhecimentos apontados como críticos e que geraram descontinuidade operacional em três áreas: técnicas gerais, específicas e gerenciais;
- Identificar as causas que contribuíram para a não assimilação ou explicitação do conhecimento;
- Priorizar as causas principais;
- Elaborar um plano de ação com o objetivo de correção da forma de se intensificar o “conhecimento explícito”;
- Fazer o acompanhamento dos resultados para garantir a eficácia da implementação.



A seguinte ferramenta é utilizada para registro, análise e avaliação do estágio da gestão do conhecimento:

ÁREA DO CONHECIMENTO	CONHECIMENTO TÁCITO				CONHECIMENTO EXPLÍCITO				
	Pessoas				Repositórios Estruturados				
	1 ou 2 servidores	Um grupo (até 6 servidores)	A maioria	Todos	Regulamentos	Manual de Gestão	Sistemas	Relatórios	Banco de dados
Técnicas Gerais									
Técnicas Específicas									
Técnicas Gerenciais									

5. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades desenvolvidas em função dos procedimentos estabelecidos neste manual são controlados da seguinte forma:

Nome do Registro	Responsável	Permissão de Acesso	Meio de arquivo	Ordenação	Local de arquivo	Tempo de Arquivo	Forma de Disposição
Registro de chamados do help desk	CNTI	Livre	Eletrônico	Ordem cronológica	\\ccnti05\xampp\mysqldata\ocomon_rc6	Mínimo de 06 meses	Deletar
Registros do Integra –CPAV	ITEC	Livre	Eletrônico	Ordem cronológica	Servidor do ITEC	Permanente	Deletar
Plano de manutenção preventiva de TI	CNTI	Livre	Físico	Cronológica	Sala da TI	1 ano	Lixo
Clipagens	ASCOM	Livre	Físico	Cronológica	Sala da ASCOM	Permanente	Arquivo permanente
Capa de bloco	ASCOM	Livre	Físico	Ordem cronológica	Sala do Arquivo Permanente	Permanente	Arquivo permanente
Controle do arquivo permanente	RD	Livre	Físico	Ordem cronológica	Sala do Arquivo Permanente	Permanente	Arquivo permanente

Cópia controlada



Nome do Registro	Responsável	Permissão de Acesso	Meio de arquivo	Ordenação	Local de arquivo	Tempo de Arquivo	Forma de Disposição
Controle de retirada de documentos do arquivo permanente	RD	Livre	Físico	Ordem cronológica	Sala do Arquivo Permanente	6 meses	Lixo
Planilha de gestão do conhecimento organizacional	CGP	Livre	Eletrônico	Ordem cronológica	Servidor da Rede	1 ano	Lixo

Obs.: Todo registro com tempo de arquivamento superior a um ano, é transferido, ao fim desse período, para o Arquivo Permanente, sob a coordenação da Assessoria Especial da Qualidade, conforme estabelecido no Manual de Gestão de Informações e Conhecimento – MGI.



6. HISTÓRICO DE REVISÃO DESTE DOCUMENTO

Número da Revisão	Data	Alterações realizadas
01	15/10/09	Revisão geral.
02	19/11/09	Inclusão do procedimento de manutenção preventiva de TI.
03	20/07/10	Revisão geral.
04	10/05/12	Revisão geral.
05	09/08/12	Exclusão do procedimento de protocolo.
06	15/05/13	Revisão geral.
07	31/01/14	Inclusão da Tv Seplande, Canais de vídeos e Intranet.

APROVAÇÃO

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
_____ / ____/____/____	_____ / ____/____/____
Walmir Magalhães Data	Poliana Santana Data