



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-140-R00

SAS - NÚCLEO TI

04/2016

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|----------------|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| R00 | 08/04/2016 | SAS | Versão Original |

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 9.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
 - 4.1) Providenciar Informações para Elaboração e Revisão do PDTI, pág. 11.
 - 4.2) Modificar Sistema ou Cadastrar Demanda no SCD, pág. 14.
 - 4.3) Desenvolver Sistema Departamental, pág. 17.
 - 4.4) Homologar Sistema do PDTI, pág. 21.
 - 4.5) Providenciar Endereço de Audiência Pública, pág. 24.
- 5) Disposições Finais, pág. 28.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SAS - Servidor Envolvido

- 1) Providenciar Endereço de Audiência Pública

b) Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Gerentes

- 1) Providenciar Informações para Elaboração e Revisão do PDTI

c) Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI

- 1) Desenvolver Sistema Departamental
- 2) Homologar Sistema do PDTI
- 3) Modificar Sistema ou Cadastrar Demanda no SCD
- 4) Providenciar Endereço de Audiência Pública
- 5) Providenciar Informações para Elaboração e Revisão do PDTI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos retrata os Processos de Trabalho da área Núcleo TI da SAS, no tocante a modificar, desenvolver e homologar sistemas departamentais ou corporativos, elaborar e revisar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e providenciar endereço no sítio da ANAC relacionados a Audiências Públicas.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS, os seguintes processos de trabalho:

- a) Providenciar Informações para Elaboração e Revisão do PDTI.
- b) Modificar Sistema ou Cadastrar Demanda no SCD.
- c) Desenvolver Sistema Departamental.
- d) Homologar Sistema do PDTI.
- e) Providenciar Endereço de Audiência Pública.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

| Grupo Organizacional | Descrição |
|-----------------------------|---|
| SAS - Servidor Envolvido | Servidor específico da SAS envolvido na atividade |
| SAS - Gerentes | Grupo de gerentes da SAS |
| SAS - Núcleo TI | Grupo responsável por apoio e criação de sistemas dentro da SAS |

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

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

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de

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

2. DEFINIÇÕES

Este MPR não possui definições.

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

3.1 ARTEFATOS

| Nome | Descrição |
|--|--|
| AUDPUB - Formulário Solicitação de Cadastro de Audiência Pública | Utilizado pelo Núcleo TI para publicação da Audiência Pública no site da ANAC. |

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

| Competência | Áreas e Grupos |
|---|-----------------|
| Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas. | SAS - Núcleo TI |
| Usa ferramentas do SACI, relativas ao Sistema de Cadastro de Demandas de TI, com agilidade e correção de acordo com seu manual de utilização. | SAS - Núcleo TI |

3.3 SISTEMAS

| Nome | Descrição | Acesso |
|------|-----------|--------|
|------|-----------|--------|

| | | |
|------------|---|---|
| SACI - SCD | Módulo do SACI para controle de demandas de sistemas. | https://sistemas.anac.gov.br/saci/scd/chamado/cadastrarchamado.asp?idmdl=567-4874 |
|------------|---|---|

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS

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

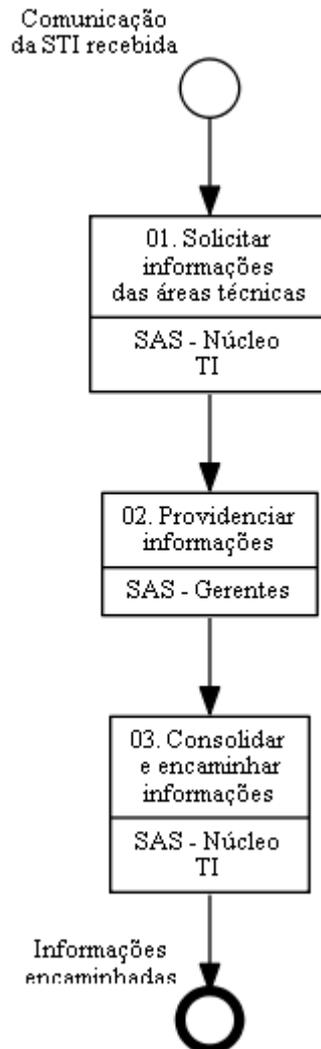
4.1 Providenciar Informações para Elaboração e Revisão do PDTI

Processo para Coletar Informações Para Elaboração do PDTI

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Comunicação da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Informações encaminhadas".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAS - Gerentes, SAS - Núcleo TI.

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



01. Solicitar informações das áreas técnicas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Após receber comunicação da STI, o responsável deve solicitar informações às áreas para elaboração ou revisão do PDTI, encaminhando os formulários enviados pela STI. Estas informações podem se referir ao levantamento de necessidades, priorização ou ainda ajustes de repriorização de sistemas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Providenciar informações".

02. Providenciar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Gerentes.

DETALHAMENTO: O SAS - Gerentes deve providenciar as informações solicitadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar e encaminhar informações".

03. Consolidar e encaminhar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Após receber as informações das áreas técnicas, o responsável deve consolidá-las e encaminhá-las a STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Modificar Sistema ou Cadastrar Demanda no SCD

Processo para Corrigir Problema de Sistema da SAS ou Cadastrar no SCD

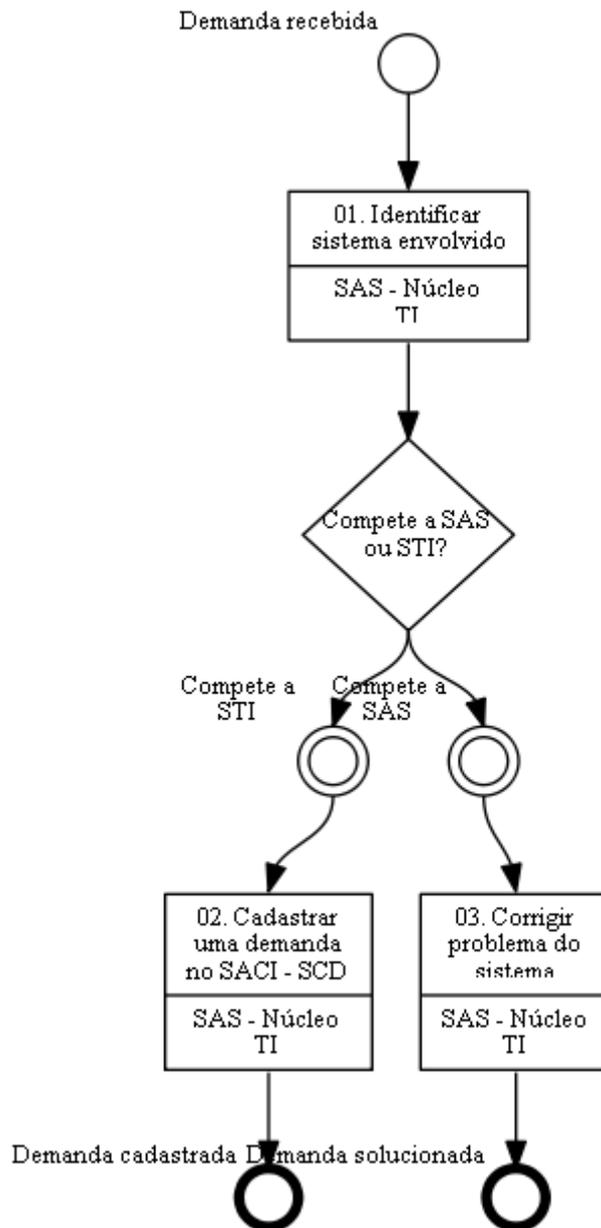
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda cadastrada.
- b) Demanda solucionada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Núcleo TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas; (2) Usa ferramentas do SACI, relativas ao Sistema de Cadastro de Demandas de TI, com agilidade e correção de acordo com seu manual de utilização.

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



01. Identificar sistema envolvido

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Ao receber demanda, o responsável deve identificar o sistema envolvido.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete a SAS ou STI?" seja "compete a STI", deve-se seguir para a etapa "02. Cadastrar uma demanda no SACI - SCD". Caso a resposta seja "compete a SAS", deve-se seguir para a etapa "03. Corrigir problema do sistema".

02. Cadastrar uma demanda no SACI - SCD

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI. |
| DETALHAMENTO: O responsável deve cadastrar demanda no SACI - SCD. |
| COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SACI, relativas ao Sistema de Cadastro de Demandas de TI, com agilidade e correção de acordo com seu manual de utilização. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI - SCD. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

| |
|--|
| 03. Corrigir problema do sistema |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI. |
| DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a causa do problema, desenvolver e aplicar a solução identificada. |
| COMPETÊNCIAS: - Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

4.3 Desenvolver Sistema Departamental

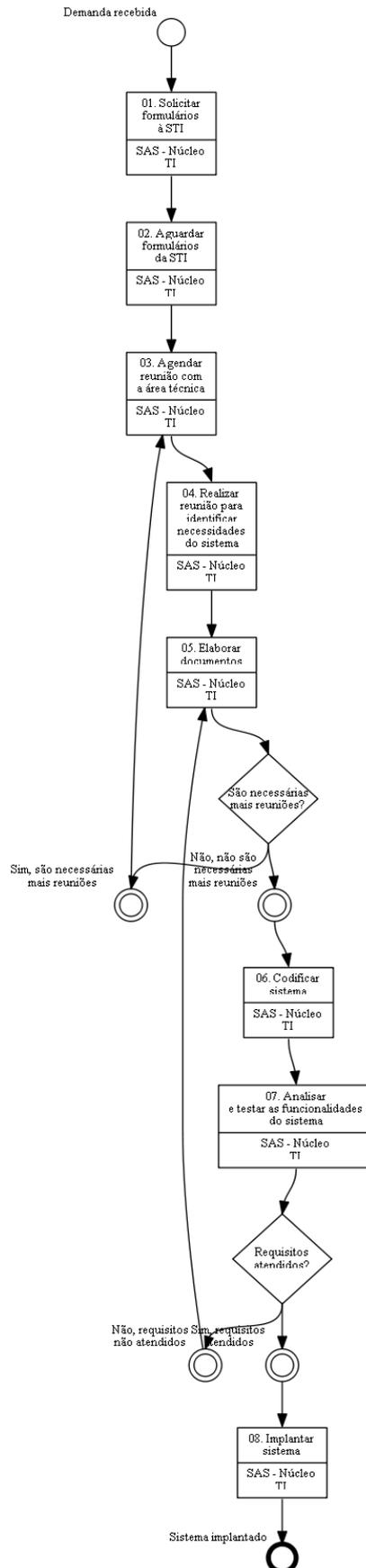
Processo relacionado ao desenvolvimento de um sistema departamental na SAS

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Sistema implantado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Núcleo TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas.

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



01. Solicitar formulários à STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Após receber demanda para o desenvolvimento de um novo sistema, o responsável deve solicitar formulários à STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar formulários da STI".

02. Aguardar formulários da STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar o recebimento dos formulários.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com a área técnica".

03. Agendar reunião com a área técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar a reunião com a área solicitante do sistema.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião para identificar necessidades do sistema".

04. Realizar reunião para identificar necessidades do sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião para identificar as necessidades do sistema.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar documentos".

05. Elaborar documentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar os documentos relacionados ao sistema a ser desenvolvido. Deve preencher a especificação de caso de uso, o diagrama de modelo de entidades e relacionamentos conforme modelo padrão estabelecido e fornecido pela STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "06. Codificar sistema". Caso a resposta seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com a área técnica".

06. Codificar sistema

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI. |
| DETALHAMENTO: O responsável deve codificar sistema atendendo as especificações contidas na documentação. |
| COMPETÊNCIAS: - Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar e testar as funcionalidades do sistema". |

07. Analisar e testar as funcionalidades do sistema

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI. |
| DETALHAMENTO: O responsável deve analisar e testar as funcionalidades dos sistemas verificando se está de acordo com as especificações. |
| COMPETÊNCIAS: - Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas. |
| CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Requisitos atendidos?" seja "sim, requisitos atendidos", deve-se seguir para a etapa "08. Implantar sistema". Caso a resposta seja "não, requisitos não atendidos", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar documentos". |

08. Implantar sistema

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI. |
| DETALHAMENTO: O responsável deve implantar o sistema deixando-o em pleno funcionamento. |
| COMPETÊNCIAS: - Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

4.4 Homologar Sistema do PDTI

Processo para Homologar Sistema do PDTI na SAS

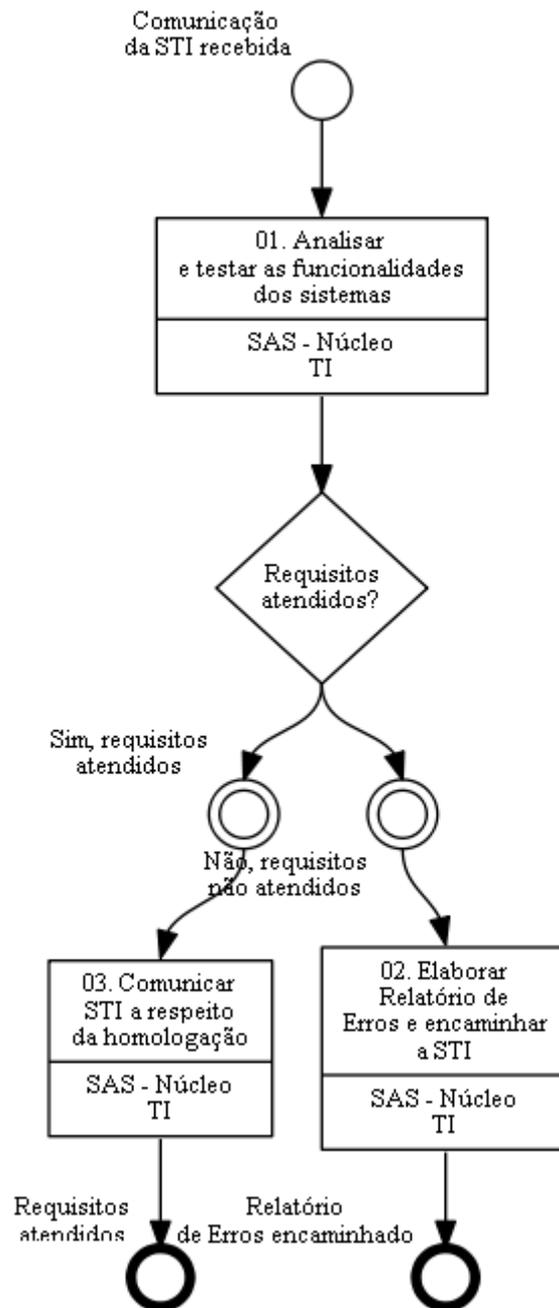
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Comunicação da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Relatório de Erros encaminhado.
- b) Requisitos atendidos.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Núcleo TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas.

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



01. Analisar e testar as funcionalidades dos sistemas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Após receber comunicação da STI, o responsável deve analisar e testar as funcionalidades dos sistemas de acordo com documento de "especificações de casos de uso" elaborado pela STI.

COMPETÊNCIAS:

- Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Requisitos atendidos?" seja "sim, requisitos atendidos", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar STI a respeito da homologação". Caso a resposta seja "não, requisitos não atendidos", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar Relatório de Erros e encaminhar a STI".

02. Elaborar Relatório de Erros e encaminhar a STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar relatório de erros do sistema em questão e encaminha-lo a STI.

COMPETÊNCIAS:

- Desenvolve sistemas informatizados, utilizando metodologias com base nas melhores práticas de projetos de sistemas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Comunicar STI a respeito da homologação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI a respeito do atendimento dos requisitos e consequente homologação do sistema.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.5 Providenciar Endereço de Audiência Pública

Processo para Cadastrar Demanda de Audiência Pública

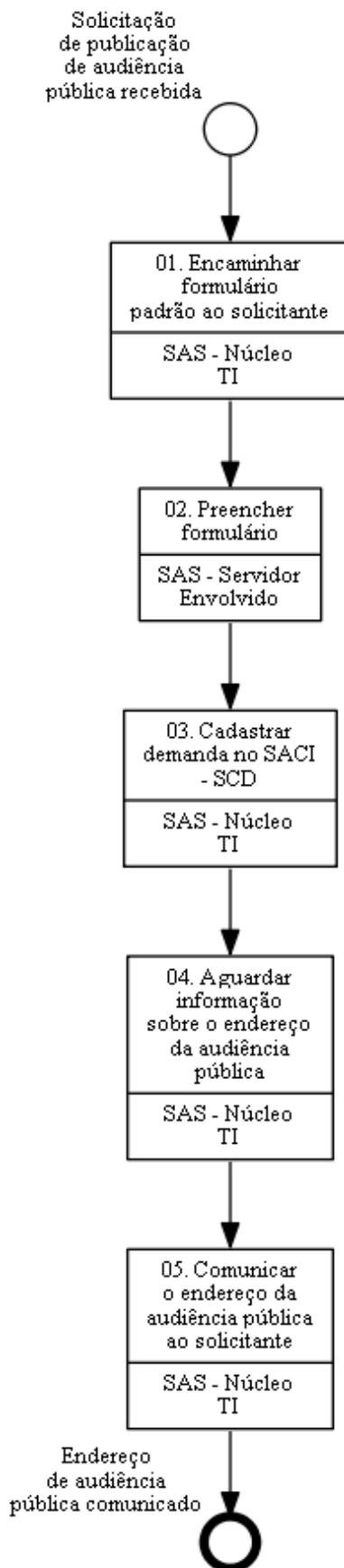
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de publicação de audiência pública recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Endereço de audiência pública comunicado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAS - Núcleo TI, SAS - Servidor Envolvido.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramentas do SACI, relativas ao Sistema de Cadastro de Demandas de TI, com agilidade e correção de acordo com seu manual de utilização.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "AUDPUB - Formulário Solicitação de Cadastro de Audiência Pública".

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



01. Encaminhar formulário padrão ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: Após receber solicitação de publicação de audiência pública, o responsável deve encaminhar formulário padrão "AUDPUB - Formulário Solicitação de Cadastro de Audiência Pública" ao solicitante.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: AUDPUB - Formulário Solicitação de Cadastro de Audiência Pública.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Preencher formulário".

02. Preencher formulário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAS - Servidor Envolvido.

DETALHAMENTO: O solicitante deve preencher o formulário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Cadastrar demanda no SACI - SCD".

03. Cadastrar demanda no SACI - SCD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável deve cadastrar demanda no SACI - SCD.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SACI, relativas ao Sistema de Cadastro de Demandas de TI, com agilidade e correção de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI - SCD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar informação sobre o endereço da audiência pública".

04. Aguardar informação sobre o endereço da audiência pública

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável aguarda o recebimento do endereço da audiência pública na internet.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar o endereço da audiência pública ao solicitante".

05. Comunicar o endereço da audiência pública ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Núcleo TI.

DETALHAMENTO: O responsável comunica o endereço da audiência pública na internet.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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