



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/SIA-004-R00**

---

**ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DO CMA/OACI**

---

09/2013



MPR/SIA-004-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-004-R00

**Brasília, 05 de setembro de 2013.**

**Aprovado,**

**Fabio Faizi Rahnemay Rabbani**



MPR/SIA-004-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-004-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>
R00	05/09/2013	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani



MPR/SIA-004-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
  - 1.1) Introdução, pág. 11.
  - 1.2) Revogação, pág. 11.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 11.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 12.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
  - 2.1) Expressão, pág. 14.
  - 2.2) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências e Sistemas de Apoio, pág. 15.
  - 3.1) Artefatos, pág. 15.
  - 3.2) Competências, pág. 15.
  - 3.3) Sistemas de Apoio, pág. 16.
- 4) Procedimentos, pág. 17.
  - 4.1) Acompanhar PAC/CMA, pág. 17.
  - 4.2) Receber e Enviar Compliance Checklists e Protocol Questions, pág. 21.
  - 4.3) Receber e Enviar SAAQ, pág. 24.
- 5) Disposições Finais, pág. 26.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTPC - CMA**

- 1) Acompanhar PAC/CMA
- 2) Receber e Enviar Compliance Checklists e Protocol Questions

#### **b) O GTPC**

- 1) Acompanhar PAC/CMA
- 2) Receber e Enviar Compliance Checklists e Protocol Questions
- 3) Receber e Enviar SAAQ



MPR/SIA-004-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O presente MPR tem por finalidade descrever os passos para realizar o acompanhamento das ações do Continuous Monitoring Approach - CMA/OACI.

A Organização da Aviação Civil Internacional - OACI em seu Programa Universal de Auditoria de Vigilância de Segurança Operacional - USOAP, realiza um monitoramento contínuo no sistema de segurança dos Estados por meio de da implantação eficaz de padrões e práticas recomendadas pela própria OACI.

A metodologia utilizada no Programa USOAP/CMA define quatro componentes principais para o monitoramento:

- 1 - Plano de Ações Corretivas - PAC
- 2 - Compliance Checklist - CC
- 3 - Protocol Questions - PQ
- 4 - State Aviation Activity Questionnaire - SAAQ

Dessa forma, as superintendências solicitadas devem responder às ações dos quatro componentes conforme orientação da Diretoria e dentro do prazo determinado.

Com esse objetivo, o MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Acompanhar PAC/CMA.
- b) Receber e Enviar Compliance Checklists e Protocol Questions.
- c) Receber e Enviar SAAQ.

### **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:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTPC - CMA	Grupo de servidores da GTPC responsável pelo acompanhamento das ações do CMA-OACI.
O GTPC	Grupo correspondente ao Gerente Técnico de Processos e Sistemas.

#### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Gerência Técnica de Processos e Planejamento de Capacitação - GTPC. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurar a área para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária 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 de apoio envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem alfabética.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho, também organizados em ordem alfabética. 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 de apoio necessários para a execução da etapa;
- f) instruções para as próximas etapas; e
- g) 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 por um sistema de apoio. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências e os sistemas para os processos de trabalho aqui apresentados. Alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida.

## 2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Artefato	Formulário, modelo, método, material de instrução, orientativo ou informativo que necessita ser consultado, atualizado ou preenchido para a realização de atividades dentro de um procedimento.
Competência	Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para se realizar uma atividade dentro de um processo.
MPR	Manual de Procedimento. Documento assinado e aprovado pelo Superintendente que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho da SIA. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
Processo de Trabalho	Conjunto de atividades com início, sequência e fim determinados que devem ser seguidos, obrigatoriamente, para o alcance de um resultado organizacional.
Sistemas de Apoio	Suíte de aplicativos de interesse da SIA para apoiar a execução de seus processos.

### 2.2 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
CC	Compliance Checklists
CMA	Continuous Monitoring Approach
PAC	Plano de Ações Corretivas
PQ's	Protocol Questions
SAAQ	State Aviation Activity Questionnaire

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS E SISTEMAS DE APOIO

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências e sistemas de apoio que o executor necessita para realizar 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 nos sistemas de apoio da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária, disponíveis no endereço eletrônico "<http://intranet.anac.gov.br/SIA>".

#### 3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que o servidor que venha a executá-los possua um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes. No capítulo 4, os conhecimentos, habilidades e atitudes específicos que o executor deve possuir para realizar cada etapa de cada processo de trabalho são apresentados. A seguir, encontra-se uma lista geral dos conhecimentos, habilidades e atitudes contidos em todos os processos de trabalho deste MPR:

Nome	Descrição
Argumentação lógica	Aplicar regras a problemas específicos para obter respostas lógicas
Capacidade Analítica	Desmembrar dados e informações e utilizar a lógica para equacionar os problemas e dificuldades em diferentes situações.
Comunicação Escrita	Redigir informações e ideias claramente para outros lerem, de acordo com a norma culta da língua portuguesa.
Comunicação oral	Externar suas ideias e informações de forma que outros entendam facilmente, de acordo com a norma culta da língua portuguesa.
Inglês	Para atuar na Superintendência, é necessário conhecimento do idioma.
Microsoft Excel	Criar e formatar planilhas, usar fórmulas e cruzar de dados, tabelas e gráficos dinâmicos usando-se o software Microsoft Excel, entre outros. Estão incluídas ferramentas avançadas de utilização do software.

Microsoft Outlook	Enviar e receber e-mails, marcar compromissos e organizar a própria agenda.
Organização Da Informação	Organizar dados e informações úteis para a realização de trabalhos pessoais e da equipe de modo a facilitar sua localização, sempre que necessário.
Planejamento	Estabelecer um conjunto ordenado (de ações, plano ou programas) visando à consecução de determinados objetivos.
Redação Oficial	Redigir textos que obedecem à forma padronizada: ofício, memorando, nota técnica, entre outros. Requer conhecimento prévio de técnicas de redação oficial.

### 3.3 SISTEMAS DE APOIO

Não há sistemas de apoio relacionados para a realização deste MPR. Sistemas de Apoio são os sistemas criados e implantados pela própria Superintendência e disponíveis no endereço eletrônico: [intranet.anac.gov.br/SIA](http://intranet.anac.gov.br/SIA).

## 4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR, em ordem alfabética. 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. A versão eletrônica do presente MPR também está disponível nos sistemas de apoio da SIA, localizado no endereço "<http://intranet.anac.gov.br/SIA>", onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

### 4.1 Acompanhar PAC/CMA

Este processo trata dos passos para o preenchimento dos documentos que fazem parte do Plano de Ações Corretivas - PAC referentes à auditoria USOAP - CMA da OACI.

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "15º dia do mês", 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: "Acompanhamento feito".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - CMA, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Comunicação oral, Organização Da Informação, Comunicação Escrita, Planejamento.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Há ações não finalizadas no PAC?".

<b>01. Há ações não finalizadas no PAC?</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.
DETALHAMENTO: A GTPC - CMA deve, no 15º (décimo quinto dia) de cada mês, verificar na planilha "Acompanhamento do PAC-USOAP" mais recente, disponível no endereço \\svcrj1201\ANAC\SIA\SIA COMUM\GTPS\CMA\PAC, quais ações ainda não estão finalizadas e seus prazos.
As ações são classificadas como em "Em andamento", "Necessita Ação", "Encaminhado" e "Resolvido", sendo consideradas ainda não finalizadas as duas primeiras.
Os prazos que devem ser considerados são os da última coluna da planilha, uma vez que os

prazos originais combinados com a OACI podem ser repactuados.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: caso a resposta seja "sim, há ações não finalizadas no PAC", deve-se seguir para a etapa "02. Como estão os prazos das ações não finalizadas?". Caso a resposta seja "não há ações não finalizadas no PAC", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>02. Como estão os prazos das ações não finalizadas?</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.
DETALHAMENTO: Deve-se observar, na última coluna da planilha de acompanhamento, os prazos de cada ação, a fim de dar continuidade ao processo de acompanhamento.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: caso a resposta seja "há prazos que irão vencer em menos de 45 dias", deve-se seguir para a etapa "03. Gerar minuta de email para O GTPC". Caso a resposta seja "há prazos vencidos", deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar O GTPC dos prazos vencidos". Caso a resposta seja "o maior prazo que irá vencer em mais de 45 dias", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>03. Gerar minuta de email para O GTPC</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.
DETALHAMENTO: Caso exista na planilha ações do PAC cujo vencimento se dará em prazo inferior a 45 dias, a GTPC - CMA deve elaborar minuta de e-mail para posterior envio ao gestor responsável, informando-o que o prazo final está próximo.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook, Comunicação Escrita.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Ajustar minuta de email e enviar para área fim e superintendente".

<b>04. Ajustar minuta de email e enviar para área fim e superintendente</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Caso O GTPC não esteja de acordo com a minuta de e-mail, deve realizar os ajustes que julgar necessários e enviar para a área fim responsável com cópia para o superintendente.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook, Comunicação Escrita.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Houve resposta da área pedindo repactuação de prazo?".

**05. Houve resposta da área pedindo repactuação de prazo?**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: A área deve responder em até 5 dias úteis.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: nenhum conhecimento, habilidade ou atitude especificado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: caso a resposta seja "não houve resposta da área pedindo repactuação de prazo dentro de 5 dias úteis", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, houve resposta da área pedindo repactuação de prazo", deve-se seguir para a etapa "06. Marcar reunião com área e superintendente".

**06. Marcar reunião com área e superintendente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Caso a área responsável pelas informações do PAC requeridas tenha solicitado alteração de prazo em suas ações, O GTPC deve marcar uma reunião com a mesma e o superintendente.

Para agendar reuniões, deve-se utilizar o Microsoft Outlook. Além disso, deve-se reservar sala e o material (notebook, projetor) que se fizer necessário. A reserva de salas é feita diretamente com a recepcionista do andar onde está a sala escolhida e a reserva de material de TI deve ser solicitada ao email suporteti@anac.gov.br.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook, Organização Da Informação, Planejamento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Realizar reunião de repactuação".

**07. Comunicar O GTPC dos prazos vencidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.

DETALHAMENTO: Após checar os prazos das ações que não foram finalizadas, a GTPC - CMA deve avisar para O GTPC os prazos que estão vencidos.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Comunicação oral.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Comunicar Superintendente e área finalística do vencimento do prazo. Marcar reunião para repactuação".

**08. Comunicar Superintendente e área finalística do vencimento do prazo. Marcar reunião para repactuação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

**DETALHAMENTO:** O GTPC comunica por e-mail que a ação está com prazo vencido e convida o superintendente e as áreas finalísticas para reunião de repactuação dos prazos.

Para agendar as reuniões, deve-se utilizar o Microsoft Outlook. Além disso, deve-se reservar sala e o material (notebook, projetor) que se fizer necessário. A reserva de salas é feita diretamente com a recepcionista do andar onde está a sala escolhida e a reserva de material de TI deve ser solicitada ao email suporteti@anac.gov.br.

**CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES:** Microsoft Outlook.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum artefato.

**SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum sistema de apoio.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "09. Realizar reunião de repactuação".

### **09. Realizar reunião de repactuação**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O GTPC.

**DETALHAMENTO:** O GTPC realiza reunião com o superintendente e as áreas finalísticas envolvidas nas ações que está com o prazo vencido. É negociado um novo prazo de vencimento daquela ação.

É importante observar que o novo prazo deve ser estipulado conforme as orientações da OACI.

**CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES:** Comunicação oral.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum artefato.

**SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum sistema de apoio.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "10. Anotar novo prazo repactuado. Atualizar tabela. "

### **10. Anotar novo prazo repactuado. Atualizar tabela.**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GTPC - CMA.

**DETALHAMENTO:** A GTPC - CMA deve anotar na planilha de Acompanhamento PAC-USOAP o novo prazo estabelecido em reunião e enviar e-mail para a superintendência responsável comunicando da necessidade de repactuação de prazo.

**CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES:** Microsoft Excel, Organização Da Informação.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum artefato.

**SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE:** nenhum sistema de apoio.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Receber e Enviar Compliance Checklists e Protocol Questions

Este processo trata dos passos necessários ao preenchimento dos documentos Compliance Checklist e Protocol Questionnaire referentes à auditoria USOAP - CMA da OACI.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "Demanda de atualização de Compliance Checklists e Protocol Questions", 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: "Compliance Checklists e/ou Protocol Questions preenchidos e enviados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - CMA, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, Inglês, Comunicação oral, Organização Da Informação, Argumentação lógica, Comunicação Escrita, Redação Oficial, Microsoft Excel, Capacidade Analítica.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Separar demandas entre as gerências da SIA e enviar minuta a O GTPC".

### **01. Separar demandas entre as gerências da SIA e enviar minuta a O GTPC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.

DETALHAMENTO: A GTPC - CMA recebe demanda para atualizar o Compliance Checklists e Protocol Questions. Separa as perguntas em planilhas distintas para cada gerência da SIA, de acordo com a competência para responder a pergunta, elabora e envia a minuta de e-mail com planilha em anexo ao GTPC.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Inglês, Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Organização Da Informação, Redação Oficial.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Enviar email às áreas pedindo respostas aos CC e PQ".

### **02. Enviar email às áreas pedindo respostas aos CC e PQ**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC recebe a minuta de e-mail da GTPC - CMA, altera o conteúdo se necessário e envia para as áreas da SIA solicitando os dados e determinando prazo para a resposta.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Capacidade Analítica, Inglês, Microsoft

Outlook, Microsoft Excel.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Como está a situação das respostas?".

### **03. Como está a situação das respostas?**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.
DETALHAMENTO: Deve-se verificar quantos dias faltam para o vencimento das respostas e se já há respostas vencidas, a fim de dar prosseguimento ao processo.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: nenhum conhecimento, habilidade ou atitude especificado.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: caso a resposta seja "falta um dia para vencer o prazo e há respostas pendentes", deve-se seguir para a etapa "04. Enviar email às áreas que ainda não responderam". Caso a resposta seja "o prazo venceu e há respostas pendentes", deve-se seguir para a etapa "05. Renegociar prazo com a superintendência responsável por consolidar as informações". Caso a resposta seja "todas as respostas entregues", deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar respostas e enviar à superintendência responsável por consolidar as informações".

### **04. Enviar email às áreas que ainda não responderam**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.
DETALHAMENTO: A GTPC - CMA envia e-mail para as áreas que ainda não responderam informando que falta um dia para vencer o prazo.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook, Comunicação Escrita.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Como está a situação das respostas?".

### **05. Renegociar prazo com a superintendência responsável por consolidar as informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Caso o prazo já tenha vencido e ainda haja repostas pendentes, O GTPC deve entrar em contato com a superintendência responsável por consolidar as informações para renegociar o prazo.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Argumentação lógica.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Realizar cobrança junto à gerentes".

## **06. Realizar cobrança junto à gerentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Após renegociar o prazo com a superintendência responsável por consolidar as informações (por delegação da diretoria), O GTPC entra em contato com os gerentes para cobrar as repostas pendentes.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Comunicação oral.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Como está a situação das repostas?".

## **07. Consolidar respostas e enviar à superintendência responsável por consolidar as informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - CMA.

DETALHAMENTO: Depois de receber todas as informações, a GTPC - CMA consolida as respostas e envia à superintendência responsável por consolidar as informações (por delegação da diretoria), com cópia para O GTPC. A consolidação de informações é apenas uma verificação se todas as perguntas foram respondidas, não é feita análise de conteúdo. O conteúdo é responsabilidade da área técnica designada.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 4.3 Receber e Enviar SAAQ

Este processo trata dos passos necessários ao preenchimento do documento State Aviation Activity Questionnaire - SAAQ referente à auditoria USOAP - CMA da OACI.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "Demanda por atualização do State Aviation Activity Questionnaire - SAAQ", 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: "SAAQ atualizado enviado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Inglês, Microsoft Outlook, Capacidade Analítica, Organização Da Informação.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Preencher respostas conhecidas do SAAQ".

<b>01. Preencher respostas conhecidas do SAAQ</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O GTPC recebe e-mail com o questionário do SAAQ, analisa o documento e preenche as repostas do seu conhecimento.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Capacidade Analítica, Inglês, Microsoft Outlook.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Há dúvidas em relação ao preenchimento do SAAQ?".

<b>02. Há dúvidas em relação ao preenchimento do SAAQ?</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Inglês.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: caso a resposta seja "sim, há dúvidas em relação ao preenchimento do SAAQ", deve-se seguir para a etapa "03. Contatar pessoas que conheçam a informação do SAAQ". Caso a resposta seja "não, não há dúvidas em relação ao preenchimento do SAAQ", deve-se seguir para a etapa "04. Enviar resposta à superintendência responsável por consolidar as informações".

### **03. Contatar pessoas que conheçam a informação do SAAQ**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Se O GTPC tiver dúvidas deverá entrar em contato com as áreas envolvidas, por telefone ou pessoalmente, solicitando informações e estipulando um prazo de 2 dias para respostas, mesmo prazo determinado pela SPI.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook, Organização Da Informação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Preencher respostas conhecidas do SAAQ".

### **04. Enviar resposta à superintendência responsável por consolidar as informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC deverá consolidar as respostas e enviar a superintendência responsável por consolidar as informações, por delegação da Diretoria.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Inglês, Microsoft Outlook, Organização Da Informação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a GTPC deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontrados nos Sistemas de Apoio da SIA. Para informações sobre a localização das informações em versões eletrônicas, contate a GTPC.