



MPR

MPR/SIA-011-R01

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA FOCUS
NA SIA**

07/2015



MPR/SIA-011-R01

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-011-R01

06 de julho de 2015.

Aprovado,

Tarik Pereira de Souza

Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por
R01	06/07/2015	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

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. 11.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências e Sistemas, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 15.
 - 3.3) Sistemas, pág. 16.
- 4) Procedimentos, pág. 17.
 - 4.1) Acessar e Registrar Demandas do Sistema Focus na SIA, pág. 17.
 - 4.2) Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA, pág. 19.
 - 4.3) Cobrar Prazos de Demandas do Focus Invocando a LAI na SIA, pág. 26.
 - 4.4) Responder Demandas do Sistema Focus na SIA, pág. 27.
 - 4.5) Encaminhar Resposta da LAI ao SIC na SIA, pág. 31.
- 5) Disposições Finais, pág. 35.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador Focus SIA

- 1) Acessar e Registrar Demandas do Sistema Focus na SIA
- 2) Cobrar Prazos de Demandas do Focus Invocando a LAI na SIA
- 3) Encaminhar Resposta da LAI ao SIC na SIA
- 4) Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA
- 5) Responder Demandas do Sistema Focus na SIA

b) Gestores da SIA

- 1) Encaminhar Resposta da LAI ao SIC na SIA
- 2) Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA

c) Ponto Focal Focus SIA

- 1) Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA
- 2) Responder Demandas do Sistema Focus na SIA

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Sistema FOCUS é um sistema criado para receber as manifestações de usuários externos feitas ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à ouvidoria. As manifestações são recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da ANAC, e distribuídas para as superintendências de forma a obter as respostas para as solicitações dos usuários. A distribuição é feita de acordo com a adequação do conteúdo da pergunta à competência de cada superintendência.

Cabe ao presente MPR estabelecer os processos necessários para o recebimento e tratamento dessas manifestações. Há ainda fluxos relacionados à Lei de Acesso à Informação, já que as manifestações que a invocam também utilizam o sistema Focus, diferenciando-se das demandas ordinárias apenas quanto aos prazos.

A IN 48/2014, que trata do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil, assim define o termo manifestação: reclamação, sugestão, solicitação de informação ou esclarecimento, encaminhados por usuário da aviação civil. Ao longo dos processos de trabalho neste manual, usaremos indistintamente os termos demanda e manifestação como sinônimos.

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

- a) Acessar e Registrar Demandas do Sistema Focus na SIA.
- b) Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA.
- c) Cobrar Prazos de Demandas do Focus Invocando a LAI na SIA.
- d) Responder Demandas do Sistema Focus na SIA.
- e) Encaminhar Resposta da LAI ao SIC na SIA.

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
Coordenador Focus SIA	Coordenador é o nome dado às pessoas responsáveis por distribuir entre as gerências as perguntas encaminhadas à SIA no sistema Focus.
GESTOR/SIA	Grupo correspondente aos gestores das áreas envolvidas
Ponto Focal Focus SIA	Ponto Focal é o nome dado às pessoas responsáveis dentro de cada gerência a responder aos questionamentos enviados pelos coordenadores.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste Manual de Procedimentos é de responsabilidade da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária aprovar todas as revisões deste Manual de Procedimentos.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste Manual de Procedimentos, 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, 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 necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- 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. 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste MPR.

2.1 Sigla

Definição	Significado
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.
SIA	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS E SISTEMAS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências e sistemas que o executor necessita para realizar os processos deste Manual de Procedimentos. 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
Adaptar Resposta e Responder no Sistema FOCUS	Artefato da GNAD para adaptar resposta e responder no sistema FOCUS.
Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus	Orientações sobre cadastro de informações e utilização da Planilha de Controle do Sistema Focus na SIA.
Rejeitar Demanda no FOCUS	Artefato da GNAD para rejeitar a demanda no sistema FOCUS.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste Manual de Procedimentos 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 Manual de Procedimentos e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Adapta resposta recebida para torná-la acessível ao usuário.	Coordenador Focus SIA
Analisa se o assunto da demanda é de competência da SIA.	Coordenador Focus SIA
Avalia resposta recebida quanto à aderência ao questionamento e completeza.	Coordenador Focus SIA
Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe.	Ponto Focal Focus SIA

Elabora resposta a partir das referências apropriadas.	Coordenador Focus SIA, Ponto Focal Focus SIA
Gerencia e responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (lei de acesso à informação).	Coordenador Focus SIA
Identifica a gerência competente para avaliar quais informações do processo podem ser disponibilizadas ao público.	Coordenador Focus SIA
Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.	Coordenador Focus SIA
Registra informações dos usuários na planilha de controle a partir das informações do sistema Focus.	Coordenador Focus SIA
Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus.	GESTOR/SIA, Ponto Focal Focus SIA
Verifica se a demanda compete à gerência.	Ponto Focal Focus SIA
Verifica se é possível elaborar resposta a partir dos materiais de referência.	Coordenador Focus SIA, Ponto Focal Focus SIA

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição
Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx"	Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx"
FOCUS	Sistema desenvolvido para receber os questionamentos de usuários externos feitos ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à Ouvidoria da ANAC.
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Sistema utilizado para o gerenciamento, consulta e trâmite de documentos internos.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste Manual de Procedimentos, 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. O presente Manual de Procedimentos também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

4.1 Acessar e Registrar Demandas do Sistema Focus na SIA

O processo consiste na descrição dos passos necessários ao acesso periódico ao Sistema Focus para verificar a existência ou não de manifestações de usuários do Sistema de Aviação Civil.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", 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: "Demandas recebidas no sistema".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Coordenador Focus SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua a seguinte competência: Registra informações dos usuários na planilha de controle a partir das informações do sistema Focus.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus".

Abaixo se encontra a etapa a ser realizada na execução deste processo.

01. Acessar sistema FOCUS e registrar as demandas a receber
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.
DETALHAMENTO: Diariamente o Coordenador Focus SIA deve acessar o sistema FOCUS, utilizando o link http://www2.anac.gov.br/arus/focus/default.asp . Coletar as demandas a receber na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", localizada na pasta de rede \\svcrj1201\anac\sia\GERÊNCIAS\GNPS\DEMANDAS ESPECIAIS SIA\FOCUS E ECOAR\Focus 2015 - Controle.xlsx.
Para preenchimento da planilha, utilizar o artefato "Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus".
COMPETÊNCIAS: Registra informações dos usuários na planilha de controle a partir das informações do sistema Focus.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", FOCUS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Receber e Avaliar Demandas Recebidas Pelo Sistema Focus na SIA

Trata o presente processo dos passos executados pelo Coordenador Focus na SIA ao acessar o sistema, verificar se a demanda refere-se à superintendência, encaminhar à gerência responsável e, em alguns casos, respondê-la.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demandas recebidas na Planilha de Controle", 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:

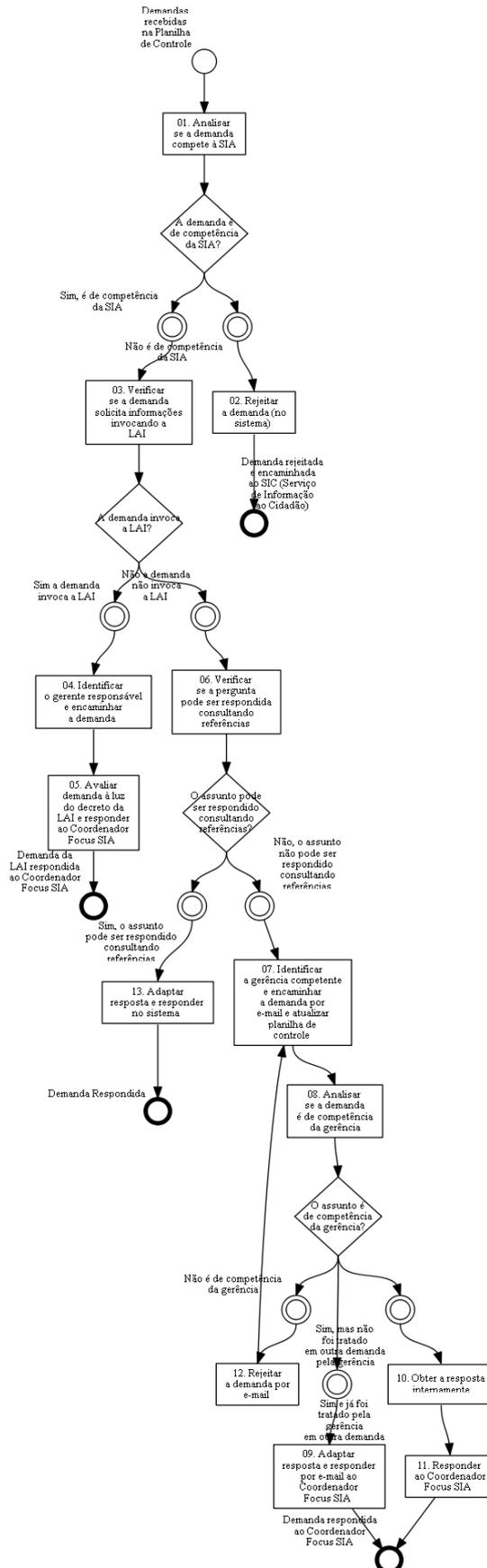
- a) Demanda da LAI respondida ao Coordenador Focus SIA.
- b) Demanda respondida ao Coordenador Focus SIA.
- c) Demanda Respondida.
- d) Demanda rejeitada e encaminhada ao SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador Focus SIA, GESTOR/SIA, Ponto Focal Focus SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: Analisa se o assunto da demanda é de competência da SIA, Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe, Elabora resposta a partir das referências apropriadas, Identifica a gerência competente para avaliar quais informações do processo podem ser disponibilizadas ao público, Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda, Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus, Verifica se a demanda compete à gerência, Verifica se é possível elaborar resposta a partir dos materiais de referência.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Adaptar Resposta e Responder no Sistema FOCUS", "Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus", "Rejeitar Demanda no FOCUS".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Analisar se a demanda compete à SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Acessar a Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", localizada na pasta de rede \\svcrj1201\anac\sia\GERÊNCIAS\GNPS\DEMANDAS ESPECIAIS SIA\FOCUS\Focus 2015 - Controle.xlsx. Verificar se a descrição da demanda compete à SIA, de acordo com o Regimento Interno da ANAC.

COMPETÊNCIAS: Analisa se o assunto da demanda é de competência da SIA, Analisa se o assunto da demanda é de competência da SIA.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é de competência da SIA?" seja "sim, é de competência da SIA", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar se a demanda solicita informações invocando a LAI". Caso a resposta seja "não é de competência da SIA", deve-se seguir para a etapa "02. Rejeitar a demanda (no sistema)".

02. Rejeitar a demanda (no sistema)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", elaborar justificativa que explicita porque o assunto não compete à SIA. Se possível sugerir outra superintendência que tenha competência sobre o assunto. A justificativa elaborada deve ser inserida no campo de rejeição da demanda no sistema FOCUS, conforme o artefato "Rejeitar Demanda no FOCUS".

Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", deve-se atualizar a coluna "Situação" para Rejeitada e a coluna "Respondido no Focus" (data, origem e por).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Rejeitar Demanda no FOCUS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Verificar se a demanda solicita informações invocando a LAI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", verificar na descrição da demanda se ela solicita informações invocando a LAI. Caso positivo, informar na planilha de controle, colunas "LAI" e "Prazo da LAI".

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda invoca a LAI?" seja "não a demanda não invoca a LAI", deve-se seguir para a etapa "06. Verificar se a pergunta pode ser respondida consultando referências". Caso a resposta seja "sim a demanda invoca a LAI", deve-se seguir para a etapa "04. Identificar o gerente responsável e encaminhar a demanda".

04. Identificar o gerente responsável e encaminhar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se identificar o gerente responsável pela resposta. Para definir a área responsável, pode ser necessário consultar o Regimento Interno, Portarias de Delegação da SIA e SIGAD, para ver qual gerência detém o processo e qual o criou.

Como a demanda invoca a Lei de Acesso a Informação, deve-se copiar o gerente da área responsável e o GNAD no e-mail de envio da demanda. O conteúdo do e-mail é a cópia da demanda (cujo texto está disponível no sistema Focus e na planilha de controle).

Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", deve-se atualizar a coluna "Situação" para Encaminhada e a coluna "Remetido" (data e área).

COMPETÊNCIAS: Identifica a gerência competente para avaliar quais informações do processo podem ser disponibilizadas ao público, Identifica a gerência competente para avaliar quais informações do processo podem ser disponibilizadas ao público.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar demanda à luz do decreto da LAI e responder ao Coordenador Focus SIA".

05. Avaliar demanda à luz do decreto da LAI e responder ao Coordenador Focus SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Verificar a classificação de sigilo do processo no SIGAD. Lembrar que eventualmente há processos ostensivos com trechos reservados.

O colaborador responsável pelo recebimento e tratamento das demandas em sua gerência, quando a demanda recebida invocar a LAI, deve consultar o gerente quanto à liberação da informação ao demandante. Deve-se liberar somente informações permitidas.

A resposta, nesse caso, consiste em liberar a cópia digitalizada do documento solicitado pronta para envio pelo Coordenador Focus SIA. Cabe ressaltar que considera-se pronto para envio o documento já editado contendo apenas as partes que podem ser divulgadas.

COMPETÊNCIAS: Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus, Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGAD.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Verificar se a pergunta pode ser respondida consultando referências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Verificar se a resposta pode ser elaborada a partir das seguintes referências:

- base de dados respostas a perguntas frequentes;
- AISWEB,
- ROTAER;
- cadastro de aeródromos;
- base de aeródromos de arquivo do Google Earth;
- Portal ANAC.

COMPETÊNCIAS: Verifica se é possível elaborar resposta a partir dos materiais de referência, Verifica se é possível elaborar resposta a partir dos materiais de referência.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O assunto pode ser respondido consultando referências?" seja "não, o assunto não pode ser respondido consultando referências", deve-se seguir para a etapa "07. Identificar a gerência competente e encaminhar a demanda por e-mail e atualizar planilha de controle". Caso a resposta seja "sim, o assunto pode ser respondido consultando referências", deve-se seguir para a etapa "13. Adaptar resposta e responder no sistema".

07. Identificar a gerência competente e encaminhar a demanda por e-mail e atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Com base no Regimento Interno, Portarias de Delegação da SIA e SIGAD (se necessário) identificar a gerência responsável pela resposta à demanda. Após conhecida a gerência, encaminhar o número da demanda no Focus para o(s) respectivo(s) Ponto Focal (Focais).

Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", deve-se atualizar a coluna "Situação" para Encaminhada e a coluna "Remetido" (data e área).

COMPETÊNCIAS: Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda, Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", SIGAD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar se a demanda é de competência da gerência".

08. Analisar se a demanda é de competência da gerência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Abrir no Focus a demanda correspondente ao número recebido. Examinar as informações da demanda conforme o artefato Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus.

A partir do conhecimento técnico de sua área de atuação, analisando a demanda à luz do Regimento Interno e das Portarias de Delegação da SIA verificar se a demanda compete de fato à sua gerência.

COMPETÊNCIAS: Verifica se a demanda compete à gerência, Verifica se a demanda compete à gerência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Orientações para Utilização e Preenchimento da Planilha SIA de Controle do Focus.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O assunto é de competência da gerência?" seja "sim, mas não foi tratado em outra demanda pela gerência", deve-se seguir para a etapa "10. Obter a resposta internamente". Caso a resposta seja "sim e já foi tratado pela gerência em outra demanda", deve-se seguir para a etapa "09. Adaptar resposta e responder por e-mail ao Coordenador Focus SIA". Caso a resposta seja "não é de competência da gerência", deve-se seguir para a etapa "12. Rejeitar a demanda por e-mail".

09. Adaptar resposta e responder por e-mail ao Coordenador Focus SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Elaborar resposta a partir das referências consultadas, respondendo especificamente ao solicitado. Caso necessário, pode-se sugerir complementação da resposta por parte de outra gerência da SIA. Em seguida, deve-se enviar a resposta ao Coordenador Focus SIA.

COMPETÊNCIAS: Elabora resposta a partir das referências apropriadas, Elabora resposta a partir das referências apropriadas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

10. Obter a resposta internamente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal, em alguns casos, pode conhecer a matéria da demanda e respondê-la sem encaminhar a outro servidor. Em outros casos, será necessário consultar outros servidores afim de obter internamente a resposta.

COMPETÊNCIAS: Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe, Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe, Verifica se é possível elaborar resposta a partir dos materiais de referência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Responder ao Coordenador Focus SIA".

11. Responder ao Coordenador Focus SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Após elaborada a resposta, o Ponto Focal Focus SIA deve enviá-la ao Coordenador Focus SIA por e-mail.

COMPETÊNCIAS: Elabora resposta a partir das referências apropriadas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

12. Rejeitar a demanda por e-mail

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Quando Ponto Focal Focus SIA perceber que o assunto tratado na demanda não compete à sua gerência, deve rejeitá-la por e-mail. Ou seja, deve responder ao e-mail do Coordenador Focus SIA que encaminhou a demanda comunicando que aquele

assunto não é tratado por sua gerência. Caso saiba, deve sugerir qual a gerência responsável pela elaboração de respostas nesse tema.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Identificar a gerência competente e encaminhar a demanda por e-mail e atualizar planilha de controle".

13. Adaptar resposta e responder no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", elaborar resposta a partir das referências consultadas, respondendo especificamente ao solicitado. Caso necessário, pode-se sugerir complementação da resposta por parte de outra superintendência da ANAC. Em seguida, deve-se copiar a resposta elaborada para o campo de resposta do sistema FOCUS, conforme o artefato Adaptar Resposta e Responder no Sistema FOCUS. Na planilha de controle, deve-se atualizar a coluna "Situação" para Concluída e a coluna "Respondido no Focus" (data, origem e por).

COMPETÊNCIAS: Elabora resposta a partir das referências apropriadas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Adaptar Resposta e Responder no Sistema FOCUS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Cobrar Prazos de Demandas do Focus Invocando a LAI na SIA

Este processo consiste no monitoramento dos prazos de demandas do Sistema Focus que invocam a Lei de Acesso à Informação e aviso aos gestores das unidades correspondentes da proximidade de seu encerramento.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento, por e-mail, de Aviso do SIC informando o vencimento da demanda no dia seguinte", 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: "E-mail do SIC encaminhado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Coordenador Focus SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua a seguinte competência: Gerencia e responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (lei de acesso à informação).

Abaixo se encontra a etapa a ser realizada na execução deste processo.

01. Encaminhar e-mail ao gestor da unidade com cópia para O GNAD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Recebido o e-mail do SIC informando do vencimento do prazo da demanda da LAI no dia seguinte, Coordenador Focus SIA deve encaminhar e-mail ao gerente da unidade responsável pela informação com cópia para o Ponto Focal Focus SIA e para O GNAD.
--

COMPETÊNCIAS: Gerencia e responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (lei de acesso à informação).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Responder Demandas do Sistema Focus na SIA

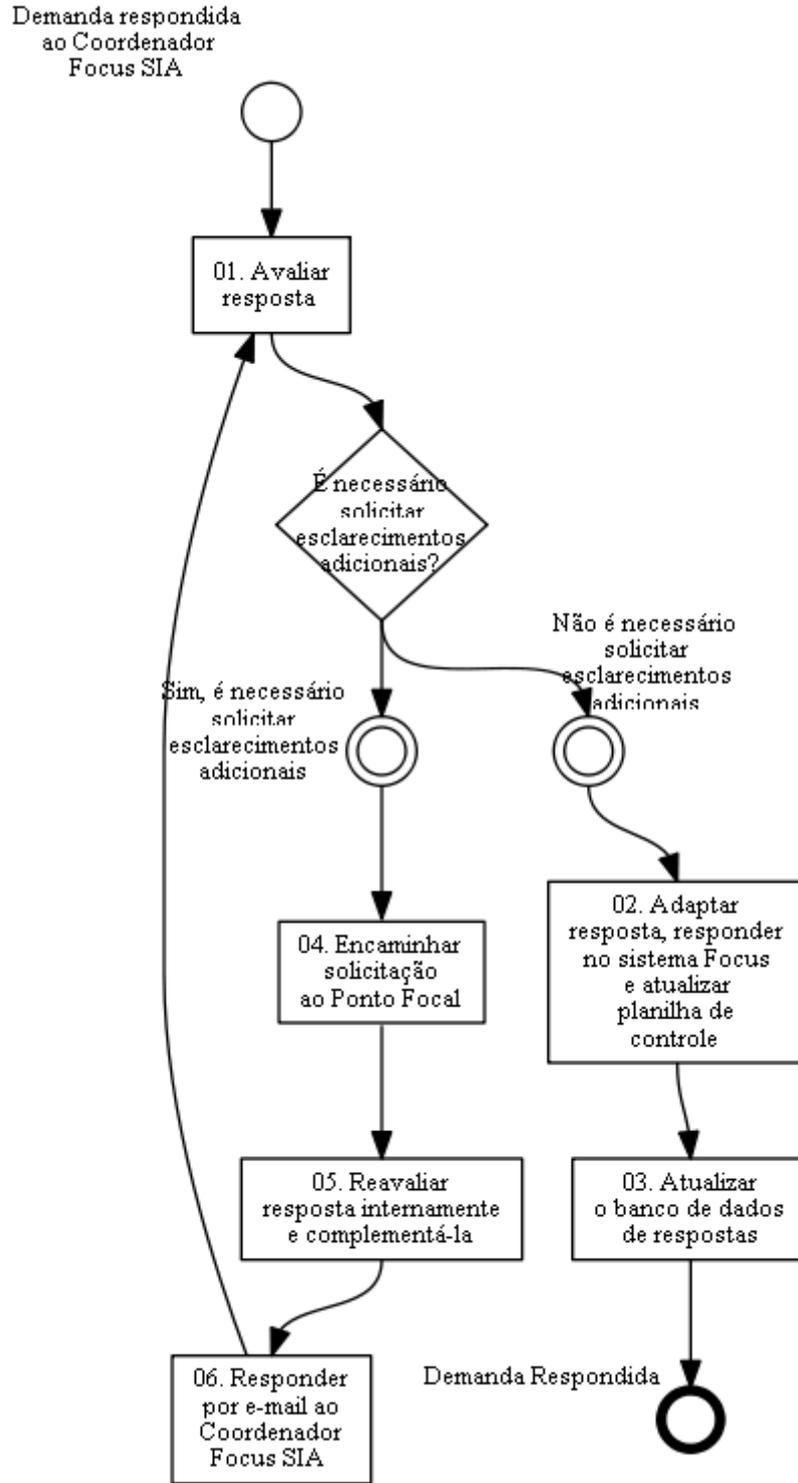
O presente processo trata do recebimento e tratamento de respostas aos usuários do sistema de aviação civil que enviaram manifestações pelo sistema Focus. Nele estão descritas as atividades de adequação das respostas elaboradas pelos Pontos Focais Focus e sua inserção no sistema.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda respondida ao Coordenador Focus SIA", 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: "Demanda Respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador Focus SIA, Ponto Focal Focus SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: Avalia resposta recebida quanto à aderência ao questionamento e completeza, Adapta resposta recebida para torná-la acessível ao usuário, Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Avaliar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se avaliar a adequação da resposta quanto à aderência ao questionamento e completeza.

COMPETÊNCIAS: Avalia resposta recebida quanto à aderência ao questionamento e completeza, Avalia resposta recebida quanto à aderência ao questionamento e completeza.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário solicitar esclarecimentos adicionais?" seja "sim, é necessário solicitar esclarecimentos adicionais", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar solicitação ao Ponto Focal". Caso a resposta seja "não é necessário solicitar esclarecimentos adicionais", deve-se seguir para a etapa "02. Adaptar resposta, responder no sistema Focus e atualizar planilha de controle".

02. Adaptar resposta, responder no sistema Focus e atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se adequar a resposta com base no que foi recebido do Ponto Focal Focus e registrá-la na Planilha de Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx", observando os seguintes aspectos:

- linguagem acessível ao usuário;
- quantidade de caracteres permitida pelo Sistema Focus.

Caso o texto ultrapasse o limite de caracteres do Sistema Focus, transformá-lo num anexo em formato PDF ou .DOC versão 93.

Em seguida, acessar o sistema Focus pelo link disponível na intranet da ANAC e responder a demanda, se for o caso, com os anexos correspondentes.

Por fim, atualizar os campos "Situação" (Concluída) e "Respondido no Focus" (data, origem e por) na planilha de controle.

COMPETÊNCIAS: Adapta resposta recebida para torná-la acessível ao usuário, Adapta resposta recebida para torná-la acessível ao usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle do Focus na SIA: "FOCUS 2015 - Controle.xlsx".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Atualizar o banco de dados de respostas".

03. Atualizar o banco de dados de respostas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se acessar o banco de dados de resposta na pasta \\svcrj1201\anac\SIA\GERÊNCIAS\GNPS\DEMANDAS ESPECIAIS SIA\FOCUS" com o nome "BD Perguntas Frequentes Focus.xlsx" para avaliar a necessidade de inserir ou aprimorar resposta existente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Encaminhar solicitação ao Ponto Focal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Pode ser encaminhado, por e-mail, ao PF da mesma área ou outra (para complementação).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reavaliar resposta internamente e complementá-la".

05. Reavaliar resposta internamente e complementá-la

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se verificar em quais pontos da resposta foi solicitada complementação. Em seguida, avaliar internamente como complementá-la, consultando bancos de dados, colegas da gerência, o gerente. Por fim, elaborar uma nova resposta.

COMPETÊNCIAS: Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe, Busca soluções internamente para responder demandas dos usuários, utilizando a legislação aplicável e consultando a equipe.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Responder por e-mail ao Coordenador Focus SIA".

06. Responder por e-mail ao Coordenador Focus SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal Focus SIA.

DETALHAMENTO: Após complementada a resposta, conforme solicitado, o Ponto Focal Focus SIA deve enviá-la por e-mail ao Coordenador Focus SIA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Avaliar resposta".

4.5 Encaminhar Resposta da LAI ao SIC na SIA

O processo consiste no tratamento das respostas recebidas pelos Pontos Focais do Sistema Focus na SIA para envio ao Serviço de Informação ao Cidadão da ANAC no que se refere à LAI. Também contempla o pedido de prorrogação de prazo, previsto em lei, das demandas de usuários que invocam a Lei de Acesso à Informação.

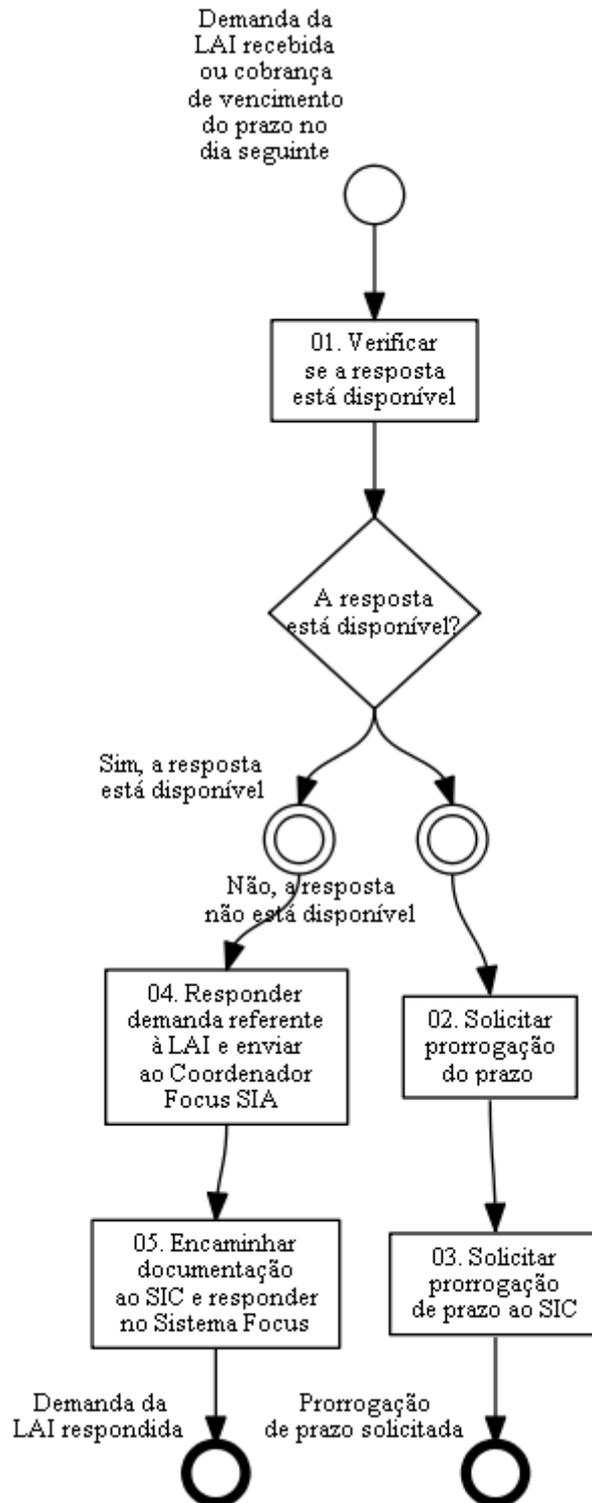
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda da LAI recebida ou cobrança de vencimento do prazo no dia seguinte", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda da LAI respondida.
- b) Prorrogação de prazo solicitada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador Focus SIA, GESTOR/SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua a seguinte competência: Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

**01. Verificar se a resposta está disponível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores da SIA.

DETALHAMENTO: GESTOR/SIA deve, consultando o SIGAD ou outros acervos, verificar se a resposta, que em geral consiste em alguma documentação física, está disponível para envio ao Coordenador Focus SIA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta está disponível?" seja "sim, a resposta está disponível", deve-se seguir para a etapa "04. Responder demanda referente à LAI e enviar ao Coordenador Focus SIA". Caso a resposta seja "não, a resposta não está disponível", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar prorrogação do prazo".

02. Solicitar prorrogação do prazo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores da SIA.

DETALHAMENTO: Caso o GESTOR/SIA responsável pela demanda observe que o prazo para envio da resposta ao Coordenador Focus SIA não será suficiente para providenciar a documentação, deve solicitar prorrogação de prazo via e-mail (ao Coordenador Focus SIA).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar prorrogação de prazo ao SIC".

03. Solicitar prorrogação de prazo ao SIC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Enviar e-mail para sic@anac.gov.br solicitando prorrogação de prazo da demanda, com cópia para os servidores designados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Responder demanda referente à LAI e enviar ao Coordenador Focus SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores da SIA.

DETALHAMENTO: Caso a resposta solicitada já esteja disponível, GESTOR/SIA (ou o colaborador por ele designado) deve providenciar a documentação referente para envio ao Coordenador Focus SIA.

COMPETÊNCIAS: Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus, Responde demandas que invocam a Lei de Acesso à Informação, utilizando os preceitos nela estabelecidos e o Sistema Focus.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar documentação ao SIC e responder no Sistema Focus".

05. Encaminhar documentação ao SIC e responder no Sistema Focus

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador Focus SIA.

DETALHAMENTO: Deve-se, primeiramente, salvar a documentação recebida da área respondente na pasta
"\\svcrj1201\anac\SIA\GERÊNCIAS\GNPS\DEMANDAS ESPECIAIS SIA\FOCUS\Processos solicitados via LAI", criando uma subpasta para cada conjunto de documentos, dando a ela o nome "XXX.AAAA GXXX Processo nº NNN" onde: XXX é o número da demanda, AAA é o ano da demanda, GXXX é a sigla da gerência responsável e NNN é o número do processo.

Em seguida, acessar o Sistema Focus pelo link disponível na intranet e responder à demanda. Quando o arquivo a ser enviado exceder o limite estabelecido pelo Focus, deve-se procurar meios alternativos de encaminhar a documentação ao SIC. O mais usual é o aplicativo Microsoft LYNC. Lembrando que, mesmo ao enviar a documentação por outros meios, deve-se responder a demanda no sistema.

Por fim, atualizar os campos "Situação" (Concluída) e "Respondido no Focus" (data, área e por) da planilha de controle.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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