



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/GGAF-005-R00**

---

**TREINAMENTO DE ATENDENTES DO NURAC**

---

06/2015



MPR/GGAF-005-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/GGAF-005-R00

**24 de junho de 2015.**

**Aprovado,**

**Claudio Beschizza Ianelli**



MPR/GGAF-005-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	24/06/2015	Claudio Beschizza lanelli	Versão Original

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. 11.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 11.
- 2) Definições, pág. 13.
  - 2.1) Sigla, pág. 13.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 14.
  - 3.1) Artefatos, pág. 14.
  - 3.2) Competências, pág. 14.
  - 3.3) Sistemas, pág. 14.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos, pág. 16.
  - 4.1) Realizar Treinamento dos Atendentes do NURAC, pág. 16.
- 5) Disposições Finais, pág. 19.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Coordenador do NURAC**

- 1) Realizar Treinamento dos Atendentes do NURAC

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Dispõe sobre os procedimentos inerentes à atividade de treinamento dos atendentes que atuam no NURAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Gerência Geral de Ação Fiscal - GGAF, o seguinte processo de trabalho:

- a) Realizar Treinamento dos Atendentes do NURAC.

### 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>
Coordenador do NURAC	Grupo contendo os coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil da ANAC.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Gerência Geral de Ação Fiscal - GGAF. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Gerente Geral de Ação Fiscal 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil da ANAC.

### 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
Apresentação - Treinamento Atendentes	Apresentação em Power Point para treinamento dos atendentes.
Manual do Atendimento no NURAC	Documento que define o modo de atuação dos atendentes do NURAC.

#### 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
Capacita com didática e eficiência os atendentes do NURAC.	Coordenador do NURAC

#### 3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

### **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 o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

### 4.1 Realizar Treinamento dos Atendentes do NURAC

Trata das etapas relativas à preparação e realização de treinamento de atendentes do NURAC.

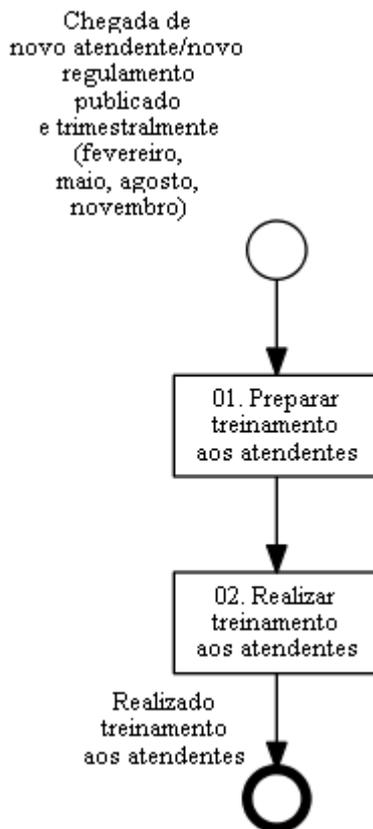
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chegada de novo atendente/novo regulamento publicado e trimestralmente (fevereiro, maio, agosto, novembro)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Realizado treinamento aos atendentes".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Coordenador do NURAC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Capacita com didática e eficiência os atendentes do NURAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual do Atendimento no NURAC", "Apresentação - Treinamento Atendentes".

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



## 01. Preparar treinamento aos atendentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: A atividade consiste em revisar material (Apresentação - Treinamento Atendentes e Manual do Atendimento no NURAC), marcar datas, providenciar espaço e equipamentos e imprimir lista de presença.

Em caso de novo atendente, imprimir o Manual do Atendimento no NURAC para entrega no treinamento.

Obs.: Pode ser necessário realizar mais de uma turma em função da escala dos atendentes, no entanto, recomenda-se a concentração das escalas e uma única turma, de maneira a proporcionar maior aproveitamento do tempo e padronização do conteúdo apresentado.

COMPETÊNCIAS:

- Capacita com didática e eficiência os atendentes do NURAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC, Apresentação - Treinamento Atendentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar treinamento aos atendentes".

## 02. Realizar treinamento aos atendentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: Utilizando a Apresentação - Treinamento Atendentes, ministrar o treinamento aos atendentes do NURAC.
COMPETÊNCIAS: - Capacita com didática e eficiência os atendentes do NURAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Apresentação - Treinamento Atendentes.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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