



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/GGAF-008-R00

GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS NURAC

01/2016

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/GGAF-008-R00

29 de janeiro de 2016.

Aprovado,

Claudio Beschizza Ianelli

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	29/01/2016	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. 12.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 16.
 - 3.3) Sistemas, pág. 16.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 16.
- 4) Procedimentos, pág. 17.
 - 4.1) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC, pág. 17.
 - 4.2) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma, pág. 20.
 - 4.3) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC, pág. 23.
 - 4.4) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF, pág. 26.
 - 4.5) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC, pág. 27.
 - 4.6) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF, pág. 31.
 - 4.7) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 33.
 - 4.8) Avaliar Ocorrências na Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos, pág. 39.
 - 4.9) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 44.
- 5) Disposições Finais, pág. 48.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador do NURAC

- 1) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF

b) GTREG - Comunicação

- 1) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC

c) GTREG - Fiscal do Contrato

- 1) Avaliar Ocorrências na Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos
- 2) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

d) O GTREG

- 1) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC
- 2) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF
- 3) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC
- 4) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF
- 5) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC
- 6) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma

e) Representante Local do Contrato

- 1) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual tem por finalidade orientar o GTREG e sua equipe nos principais processos de trabalho da Gerência

O MPR estabelece, no âmbito da Gerência Geral de Ação Fiscal - GGAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC.
- b) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma.
- c) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC.
- d) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF.
- e) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC.
- f) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF.
- g) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos.
- h) Avaliar Ocorrências na Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos.
- i) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos.

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 do NURAC	Grupo contendo os coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil da ANAC.
GTREG - Comunicação	Comunicação
GTREG - Fiscal do Contrato	GTREG - Fiscal do Contrato
O GTREG	Gerente da Gerência Técnica de Coordenação de Unidades Administrativas Regionais
Representante Local do Contrato	Representante Local do Contrato

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

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
Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC	Checklist para ser usado durante a visita ao NURAC. Este tem como finalidade orientar, padronizar e registrar os aspectos abordados durante a visita.
Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF	Critérios para acompanhamento de demandas da GTREG junto à SAF
Cronograma de Visitas Aos NURAC	Cronograma com itinerário de visitas para os NURAC ao longo do ano
Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF	Refere-se a legenda por cores adotada para indicar o status das providências de demandas tratadas pela GTREG junto à SAF em reuniões.
Modelo de Ofício para Comunicação de Glosas	Modelo de Ofício para comunicação de glosas na fiscalização da Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos
Passo a Passo para o Sistema SIASG	Passo a Passo para usar o sistema SIASG
Relatório de Execução - MODELO Contrato 14	Relatório para acompanhamento da execução do contrato 14/ANAC/2014 a ser utilizado pelos representantes locais devidamente nomeados
Relatório de Execução - MODELO Contrato 15	Relatório para acompanhamento da execução do contrato 15/ANAC/2014 a ser utilizado pelos representantes locais devidamente nomeados
Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado	Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado

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
Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.	Representante Local do Contrato
Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.	O GTREG
Avaliação de demandas referente aos NURAC.	O GTREG
Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.	O GTREG
Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.	GTREG - Comunicação, O GTREG
Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.	O GTREG

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 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 podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

4.1 Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC

DESCRIÇÃO SIMPLES DESTE PROCESSO DE TRABALHO

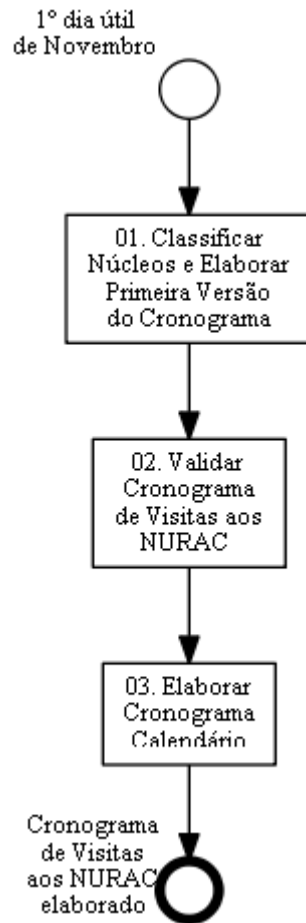
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de Novembro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Cronograma de Visitas aos NURAC elaborado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTREG - Comunicação, O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Cronograma de Visitas Aos NURAC".

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



01. Classificar Núcleos e Elaborar Primeira Versão do Cronograma

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Comunicação.

DETALHAMENTO: Criar ARTEFATO!!!

Verificar, na planilha de viagens, os NURAC visitados nos últimos 12 meses.
Formar dois grupos: os recém visitados e os demais.
Classificar os NURAC constantes em cada um dos grupos, considerando:

01. tempo desde a última visita;
02. relevância do aeroporto;
03. ocorrência de eventos de influência no aeroporto;

Em uma nova Aba, utilizando a classificação anterior, sugerir as datas para visita a cada NURAC. Em seguida encaminhar ao GTREG para validação.

Atentar para a possibilidade de Núcleos próximos serem visitados na mesma viagem independentemente da classificação.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar Cronograma de Visitas aos NURAC".

02. Validar Cronograma de Visitas aos NURAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Verificar na planilha se a classificação está compatível com a agenda do O GTREG. Além disso, considerar questões tais como troca de Coordenador, alteração de estrutura, alteração de atividades, eventos de influência no aeroporto, necessidade de acompanhar situações identificadas em visitas anteriores, dentre outras. Em seguida, se necessário, realizar adequações.

Encaminhar à GTREG - Comunicação para elaboração do cronograma calendário.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Cronograma Calendário".

03. Elaborar Cronograma Calendário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Comunicação.

DETALHAMENTO: Acessar a planilha Cronograma de Visitas Aos NURAC na pasta \\svcdf1001\ANAC\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\9- NURAC\9.6 Visitas aos NURAC\Cronograma e lançar das datas validadas pelo O GTREG. Em seguida salvar como "cronograma de visitas aos NURAC ano 20XX".

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma de Visitas Aos NURAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma

DESCRIÇÃO SIMPLES DESTE PROCESSO DE TRABALHO

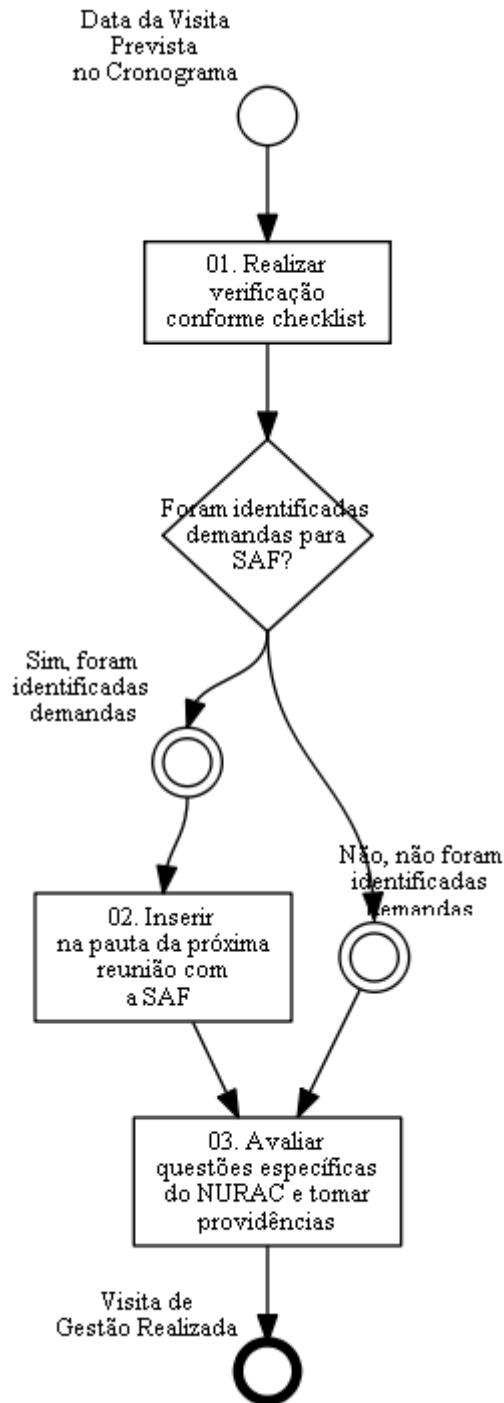
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data da Visita Prevista no Cronograma", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Visita de Gestão Realizada".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC".

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



01. Realizar verificação conforme checklist

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Conversar com o coordenador do NURAC usando como base o Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC e verificar as demandas do NURAC apresentadas pela coordenação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram identificadas demandas para SAF?" seja "sim, foram identificadas demandas", deve-se seguir para a etapa "02. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF". Caso a resposta seja "não, não foram identificadas demandas", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências".

02. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.
DETALHAMENTO: Após reunião realizada com o coordenador do NURAC, acessar à pasta "\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF" e selecionar o arquivo relacionado à pauta das reuniões com a SAF. No arquivo correspondente, atualizar as informações no respectivo Núcleo e salvar.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências".

03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.
DETALHAMENTO: Realizar entrevistas com o coordenador do NURAC e equipe, usando checklist em: \\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\9- NURAC\9.6 Visitas aos NURAC Acompanhar o trabalho dos servidores do NURAC durante os dias previstos no cronograma visando identificar pontos de melhoria. Ao final da visita, conversar com o coordenador, propondo melhorias identificadas. Para cada dia de visita prevista no cronograma, acrescenta-se 8h no lead time previsto para esta atividade
COMPETÊNCIAS: - Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC

A GTREG Recebe a Demanda da NURAC e Entra em Contato com a Área Finalística. A Área Finalística Pode Resolver o Problema Sozinha ou Solicitar Ajuda do NURAC

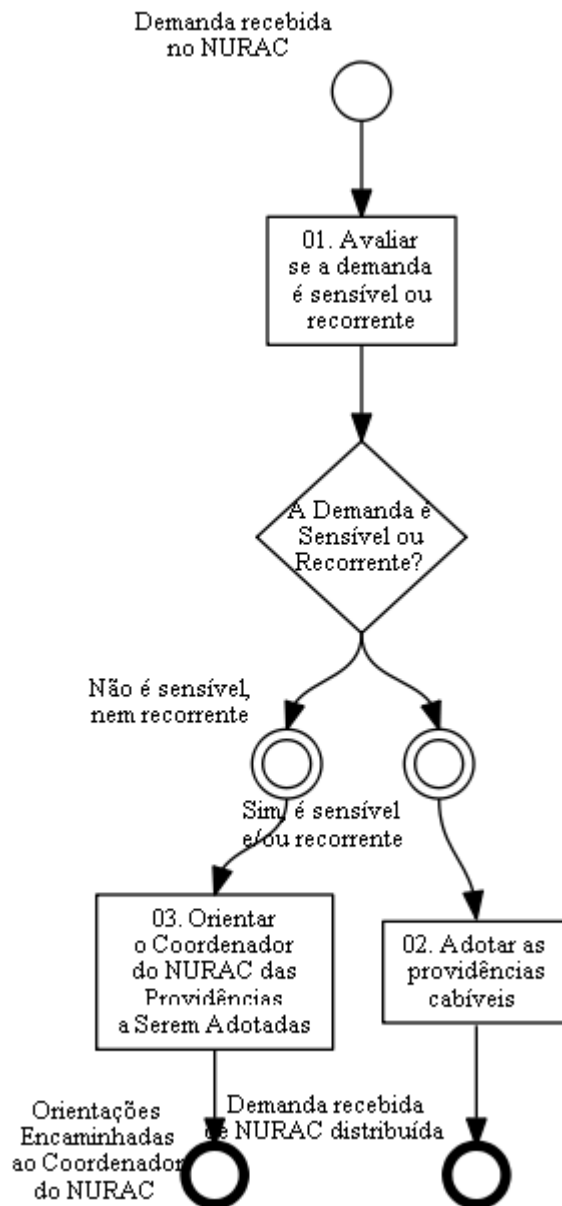
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida no NURAC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Orientações Encaminhadas ao Coordenador do NURAC.
- b) Demanda recebida de NURAC distribuída.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avaliação de demandas referente aos NURAC.

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



01. Avaliar se a demanda é sensível ou recorrente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: O GTREG recebe a demanda do NURAC e entra em contato com a área finalística. A área finalística pode resolver o problema sozinha ou solicitar ajuda do NURAC.

Demanda sensível: se a demanda tiver impacto na operação do aeroporto ou nas atividades do NURAC, será considerada uma demanda sensível.

Demanda recorrente: os casos em que o NURAC já tentou sanar o problema, mas ainda não obteve sucesso, serão considerados casos recorrentes.

COMPETÊNCIAS:

- Avaliação de demandas referente aos NURAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Demanda é Sensível ou Recorrente?" seja "não é sensível, nem recorrente", deve-se seguir para a etapa "03. Orientar o Coordenador do NURAC das Providências a Serem Adotadas". Caso a resposta seja "sim, é sensível e/ou recorrente", deve-se seguir para a etapa "02. Adotar as providências cabíveis".

02. Adotar as providências cabíveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Encaminhar a demanda para a área competente conforme o caso relatado pelo NURAC.

Conforme o tipo de demanda, O GTREG deverá acompanhar a solução da situação.

Se a solução não for atingida, num prazo proporcional a gravidade do impacto, é necessário informar a instância superior para o tratamento ou comunicação da mesma

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Orientar o Coordenador do NURAC das Providências a Serem Adotadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Conversar com o coordenador do NURAC sobre as demandas apresentadas. Orientá-lo sobre o tratamento a ser realizado, conforme o caso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF

DESCRIÇÃO SIMPLES DESTE PROCESSO DE TRABALHO

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de inclusão de assunto em pauta (via telefone ou e-mail) ou solução de problemas discutidos em reuniões anteriores", 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: "Arquivo atualizado".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.

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

01. Registrar solicitação no arquivo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.
DETALHAMENTO: Diariamente, acessar a pasta "\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF" e atualizar o arquivo. Entre uma reunião e outra, demandas necessárias à discussão serão incluídas no arquivo.
COMPETÊNCIAS: - Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.5 Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC

DESCRIÇÃO SIMPLES DESTE PROCESSO DE TRABALHO

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de comunicação da SAF (solução ou encaminhamento)", 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:

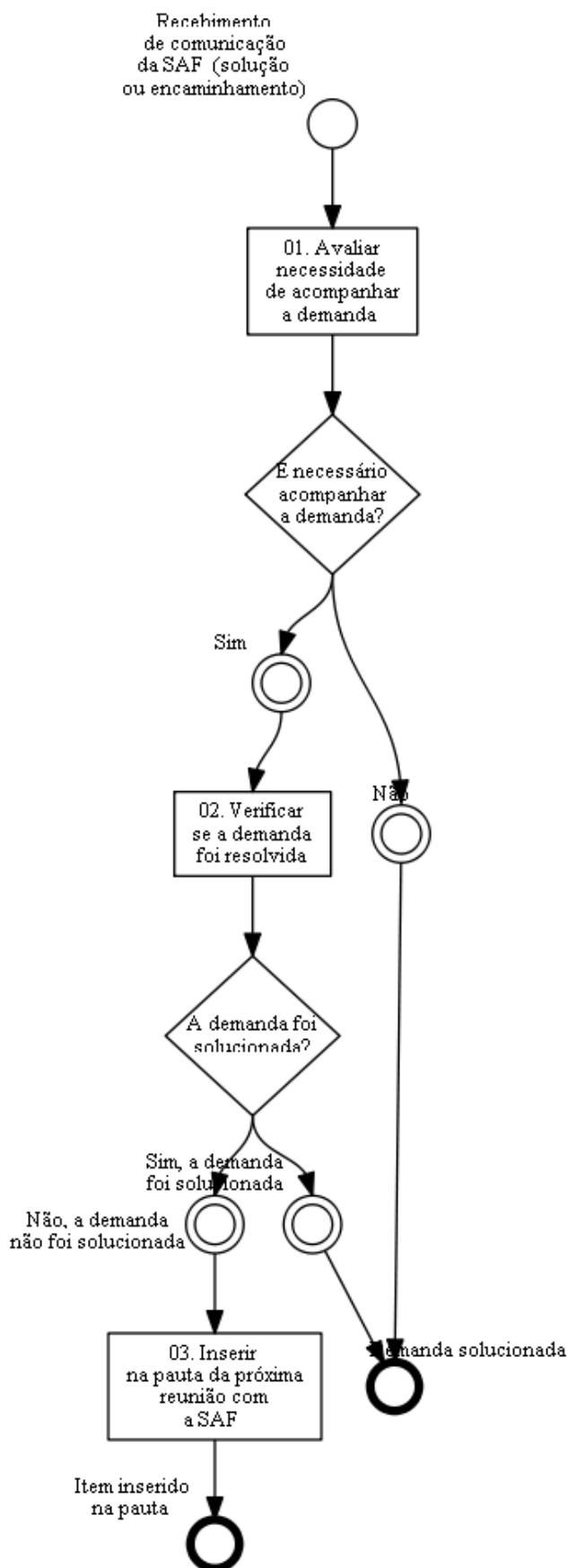
- a) Item inserido na pauta.
- b) Demanda solucionada.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho; (2) Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF", "Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF".

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



01. Avaliar necessidade de acompanhar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Para avaliar a necessidade de acompanhamento, observar a planilha em: \\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8- REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário acompanhar a demanda?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se a demanda foi resolvida". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Verificar se a demanda foi resolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Entrar em contato com o NURAC para verificar se a situação foi resolvida. Caso a demanda não tenha sido resolvida, observar os critérios descritos no Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF para verificar a necessidade de busca de solução.

Se a demanda apresentar um ou mais critérios descritos no Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF então buscar solução junto ao ente envolvido. Ex SAF, Operador Aeroportuário, STI, etc

COMPETÊNCIAS:

- Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi solucionada?" seja "não, a demanda não foi solucionada", deve-se seguir para a etapa "03. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF". Caso a resposta seja "sim, a demanda foi solucionada", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Após tratativas sem sucesso da demanda, acessar a pasta "\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF" e selecionar o arquivo relacionado à pauta da próxima reunião.

No arquivo correspondente, atualizar as informações e salvar conforme o Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

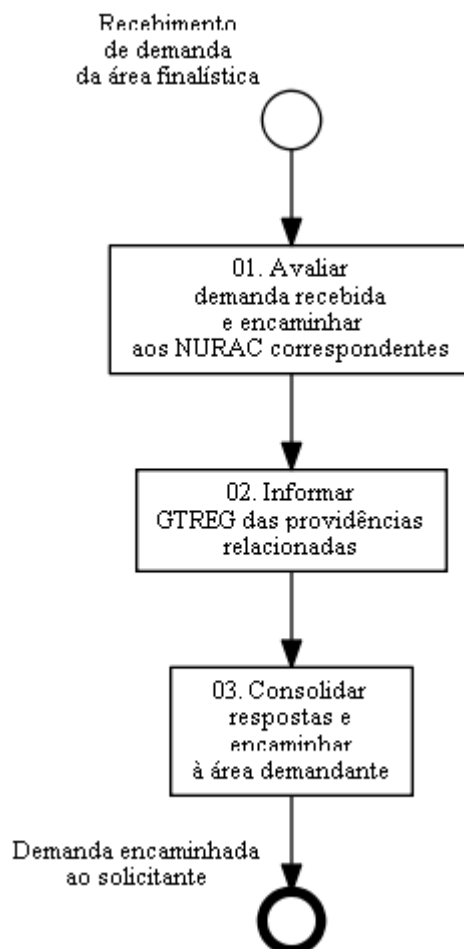
4.6 Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF

Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda da área finalística", 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 encaminhada ao solicitante".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador do NURAC, O GTREG.

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



01. Avaliar demanda recebida e encaminhar aos NURAC correspondentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: A GTREG recebe a demanda da área solicitante e entra em contato com o NURAC.

No contato com o coordenador do NURAC, avaliar se o núcleo tem capacidade operacional de atender a demanda solicitada.

Disto posto, a demanda é encaminhada para o Coordenador do NURAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Informar GTREG das providências relacionadas".

02. Informar GTREG das providências relacionadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: Após tomar as providências necessárias para a resolução da demanda, informar o O GTREG por escrito, preferencialmente.

Nos casos em que as demandas tenham impacto operacional imediato, utilizar métodos mais céleres de comunicação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar respostas e encaminhar à área demandante".

03. Consolidar respostas e encaminhar à área demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: O GTREG juntará as informações e dados recebidos do NURAC a respeito da demanda previamente encaminhada e repassará à área solicitante preferencialmente por escrito.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.7 Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

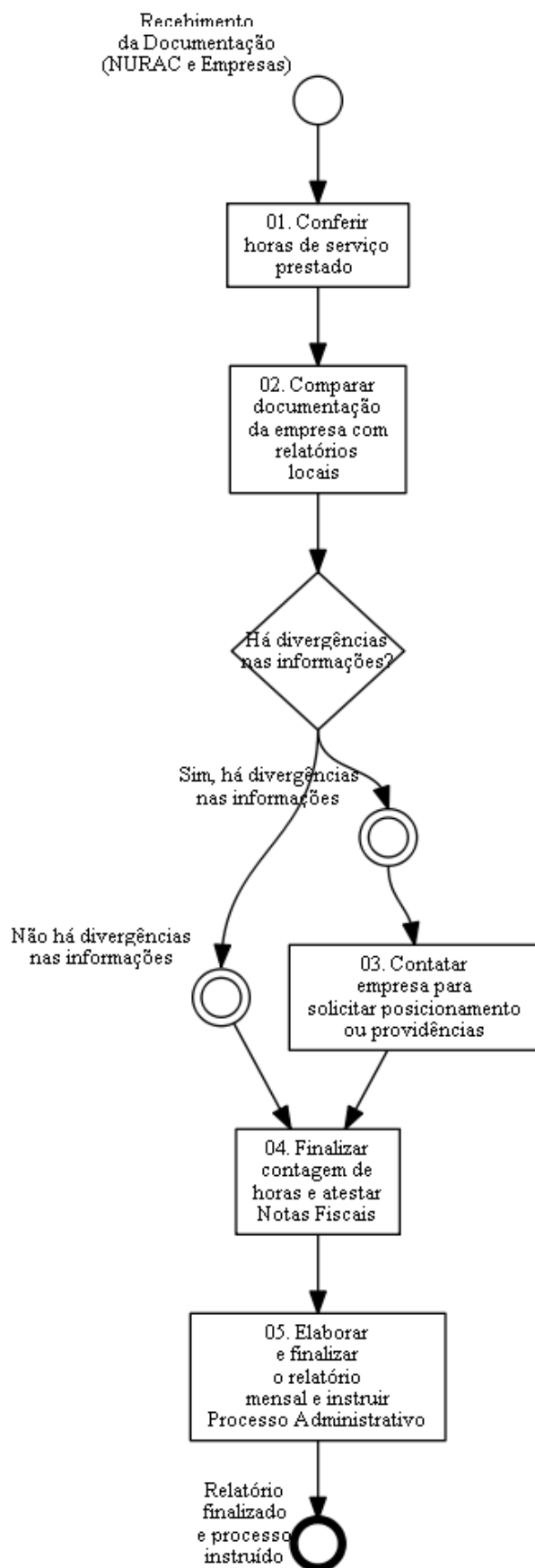
Fiscalização de Contrato no Âmbito da GGAF

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento da Documentação (NURAC e Empresas)", 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: "Relatório finalizado e processo instruído".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTREG - Fiscal do Contrato.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Modelo de Ofício para Comunicação de Glosas", "Passo a Passo para o Sistema SIASG", "Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado".

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



01. Conferir horas de serviço prestado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: O fiscal deverá verificar nas folhas de frequência se a jornada contratada foi executada por completo em todos os dias.

Das glosas:

1. Atrasos ou saídas antecipadas acima de 60 min deverão ser glosados.
2. As ausências serão glosadas independentemente da justificativa. Mesmo que o funcionário possua um atestado médico, o serviço deixou de ser prestado. A empresa não poderá descontar do salário funcionário, mas a Administração não poderá pagar por um serviço que não foi executado. Na ausência de um funcionário, se não houver alguém para cobrir o segundo funcionário durante o seu horário de descanso, neste dia ter-se-á a glosa do posto cheio e mais 1 hora em que o serviço não foi prestado. Exemplo: nos caso de postos 12x36, diante da ausência de um atendente, serão glosadas 13h (12 da falta [ainda que justificada] + 1 do horário de descanso).
3. Demais glosas acontecerão sempre que o posto de trabalho ficar vazio, tendo em perspectiva a ideia da ausência da prestação do serviço. No atual contrato existe uma exceção para o horário de descanso (1h por dia) no qual será aceita, sem glosa, a prestação do serviço com 50% do efetivo. Nesses casos, os horários de descanso não podem coincidir; se acontecer, deverá ser feita a glosa.

Os descontos deverão ser lançados na planilha apropriada de cálculo de execução.

Para o atual contrato 14/ANAC/2014: \\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\2- ADMINISTRATIVO\2.4 - FISCALIZAÇÃO SINDICON\Contrato 14-ANAC-2014\Cálculos de Execução

Para o atual contrato 15/ANAC/2014: \\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\2- ADMINISTRATIVO\2.4 - FISCALIZAÇÃO SINDICON\Contrato 15-ANAC-2014\Cálculos de Execução

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Comparar documentação da empresa com relatórios locais".

02. Comparar documentação da empresa com relatórios locais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Essa atividade poderá ser realizada enquanto a etapa anterior é executada, caso o fiscal entenda que isso irá otimizar o seu trabalho.

Nesta etapa será necessário ler os relatórios enviados pelos representantes locais a fim de verificar se as anotações divergem de informação enviada pela empresa. Por exemplo: um

registro de frequência enviado pela empresa pode ter sido ajustado em uma determinada data, dizendo que o funcionário esteve no posto de trabalho durante todo o período contratado. Ao verificar o relatório do representante, pode constar a informação de que naquela data, o citado funcionário saiu mais cedo para uma consulta.

Sugestão: realize o lançamento de acordo com os relatórios dos representantes locais. Ordinariamente a empresa acata as nossas anotações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há divergências nas informações?" seja "não há divergências nas informações", deve-se seguir para a etapa "04. Finalizar contagem de horas e atestar Notas Fiscais". Caso a resposta seja "sim, há divergências nas informações", deve-se seguir para a etapa "03. Contatar empresa para solicitar posicionamento ou providências".

03. Contatar empresa para solicitar posicionamento ou providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: No caso de divergência entre as informações enviadas pela empresa e as anotações nos relatórios dos representantes locais, será necessário enviar comunicação à Contratada relatando as inconsistências e solicitando esclarecimentos.

A comunicação pode ser feita por meio eletrônico ou ofício. Pode até mesmo ser conversada por telefone, contudo, toda e qualquer comunicação precisará ser registrada, em algum momento, da mesma maneira que deverá constar no relatório mensal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Finalizar contagem de horas e atestar Notas Fiscais".

04. Finalizar contagem de horas e atestar Notas Fiscais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Após o posicionamento da empresa com relação às divergências, o fiscal deverá ajustar os cálculos de execução, se for o caso.

Na finalização da contagem de horas é legalmente necessário justificar as glosas realizadas em cada nota fiscal. Além disso, finalizado o processo de pagamento, deverá ser elaborado Ofício informando à Contratada os motivos das glosas.

No caso da existência de glosas, é interessante conversar com a empresa sobre os descontos realizados no sentido de alinhar entendimentos para as conferências futuras, além de revisar mais uma vez as anotações. Lembre-se: trata-se de cálculos e de quantias altas. É sempre bom verificar mais de uma vez.

Além disto, duas situações são recorrentes:

1. Glosa "positiva" - pelo conceito de glosa, não há que se falar em glosa positiva, mas pela nossa planilha, os valores de glosa ficarão positivos quando a empresa tiver feito descontos indevidos. Nesses casos, a empresa estará dizendo que prestou serviço no valor de R\$

100,00, por exemplo, e a Administração estaria calculando que ela prestou o serviço no valor de R\$150,00. O campo "glosa" ficaria positivo em R\$50,00. Essa situação não pode ocorrer e a empresa terá de emitir uma nova nota fiscal com o valor correto.

2. Glosas muito altas - a empresa recolhe tributos baseados nos valores totais de suas notas fiscais quando de sua emissão. Assim, quando encontramos diferenças de cálculos muito grandes, é costumeiro informar a empresa, que decidirá o custo/benefício de emitir nova nota, com valor a menor.

Com todas as notas fiscais corretas em mãos, começa a etapa de ateste das Notas que inclui o ateste, a assinatura do documento físico e a inserção dos valores no sistema SIASG (chamado de MEDIÇÃO).

A Nota Fiscal deverá ser carimbada utilizando-se o carimbo "Certifico que o material/serviço constante deste documento foi recebido/prestado e aceito", datada e assinada. Abaixo, deverá ser utilizado o carimbo de identificação do servidor, com o nº do SIAPE.

No caso de Nota Fiscal com glosa, a glosa deverá ser registrada à mão na própria Nota Fiscal, ao lado do carimbo de ateste. Sugestão de texto: "Atesto o serviço prestado, glosando-se o valor de R\$XX,XX, sendo devido o pagamento de R\$XX,XX".

Para inserir os dados no sistema, favor utilizar o Passo a Passo para o Sistema SIASG

Finalizada a medição, é preciso fazer a juntada de documentos para abertura do processo administrativo (PA).

Utilizar artefato Modelo de Ofício para Comunicação de Glosas quando reazliar tal comunicação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício para Comunicação de Glosas, Passo a Passo para o Sistema SIASG.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e finalizar o relatório mensal e instruir Processo Administrativo".

05. Elaborar e finalizar o relatório mensal e instruir Processo Administrativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Finalizada a medição, é preciso fazer a juntada de documentos para abertura do processo administrativo (PA). O documento que dá início ao processo é o Ofício da empresa que encaminhou os documentos e solicitou o pagamento das Notas Fiscais (o Ofício é enviado todo mês, obrigatoriamente). Ordem a ser seguida no PA:

1. Ofício
2. Demais documentos enviados pela empresa
3. Relatório Fiscal e seus anexos
 - 3.1. Anexo I - Relatórios dos representantes locais
 - 3.2. Anexo II - Planilhas de cálculos (totalizadora e por localidade - assinadas e carimbadas)
 - 3.3. Anexo III - Folha de comprovação da medição no sistema SIASG

- 3.4. Anexo IV (...) - Demais anexos que irão variar de acordo com as ocorrências do mês
4. Despacho encaminhando à GTLC/SAF

O Formato do relatório é dado a seguir:

1. Relatório Fiscal e seus anexos
 - 1.1. Anexo I - Relatórios dos representantes locais
 - 1.2. Anexo II - Planilhas de cálculos (totalizadora e por localidade - assinadas e carimbadas)
 - 1.3. Anexo III - Folha de comprovação da medição no sistema SIASG
 - 1.4. Anexo IV, V, VI, (etc) - Demais anexos que irão variar de acordo com as ocorrências do mês. Cada assunto deve ser um anexo novo.

Registrar no relatório todas as ocorrências, separadas por assunto, que impactam na execução do serviço prestado e/ou estejam em desconformidade com o contrato, tais como:

- Destacar no relatório problemas que precisam ser avaliados pela GTLC/SAF;
- Registrar todas as comunicações que ocorreram com o preposto da empresa ao longo do mês. Anexar correspondência eletrônica, quando for o caso;
- Os campos descritos no relatório devem ser respeitados.
- Nenhum campo deve ser apagado, mesmo que não seja preenchido naquele mês.
- A tabela de faltas deve ser preenchida ainda que elas estejam descritas no texto do relatório.
- Assinatura e carimbo do GTREG - Fiscal do Contrato
- O número e mês do relatório deverão ser atualizados mensalmente.
- O registro de ocorrências deve ser iniciado com a data em que o fato aconteceu.
- A numeração do relatório deve seguir o padrão:

Número do mês de execução/Ano

Exemplo #1 - contrato teve início em junho 2014. O relatório será o 01/2014 correspondendo ao primeiro mês de execução do serviço da empresa naquele ano. Neste caso, o relatório 07/2014 será referente ao mês de dezembro, ou seja o sétimo mês de prestação do serviço pela empresa naquele ano. Em janeiro de 2015, o relatório será o 01/2015, correspondente ao primeiro mês da prestação do serviço da empresa no novo ano. Nestes casos, se a empresa prestar o serviço durante o ano inteiro, a numeração coincidirá com o número do mês de prestação do serviço.

Usar artefato: Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.8 Avaliar Ocorrências na Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos

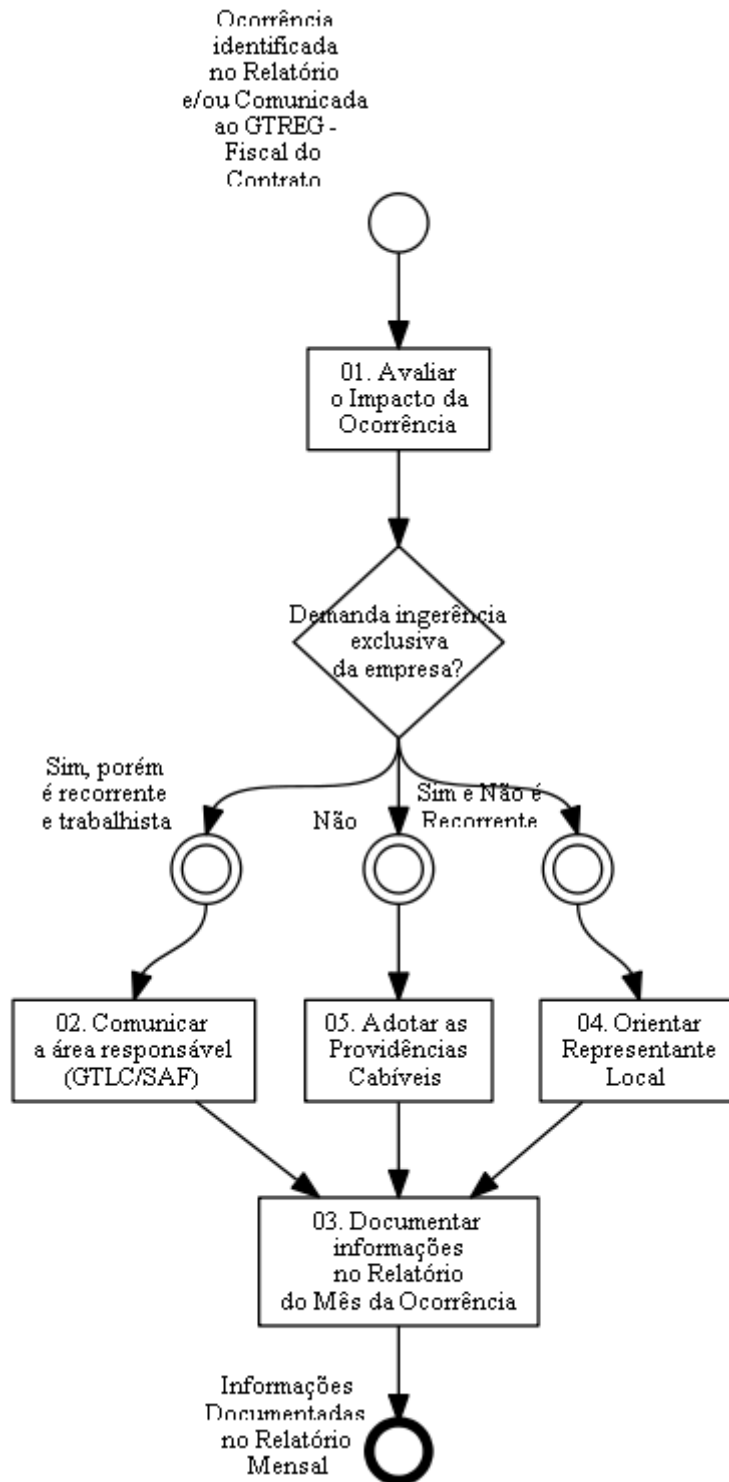
Avaliar Irregularidades na Execução de Contratos e Adotar Providências

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ocorrência identificada no Relatório e/ou Comunicada ao GTREG - Fiscal do Contrato", 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 Documentadas no Relatório Mensal".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTREG - Fiscal do Contrato.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado".

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



01. Avaliar o Impacto da Ocorrência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda pelo relatório ou por outro tipo de comunicação, o GTREG - Fiscal do Contrato deverá avaliar os seguintes aspectos da situação apresentada:

1. O impacto na prestação do serviço
2. Se configura descumprimento de cláusula contratual
3. Se exige providências por parte do GTREG - Fiscal do Contrato
4. Se exige monitoramento por parte do GTREG - Fiscal do Contrato

Considera-se que houve impacto quando a prestação do serviço for prejudicada de alguma maneira. São exemplos: horário de atendimento reduzido, ausências, baixa qualidade do atendimento realizado, comportamento inadequado.

Nem tudo que impacta na prestação do serviço configurará descumprimento contratual. São exemplos: alteração de escala de trabalho, definição de períodos de férias, ausências por atestados de saúde. Ordinariamente, situações deste tipo serão de ingerência administrativa da própria empresa, mas nem por isso a fiscalização deve se abster de acompanhar as demandas e agir de acordo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Demanda ingerência exclusiva da empresa?" seja "sim, porém é recorrente e trabalhista", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar a área responsável (GTLC/SAF)". Caso a resposta seja "sim e Não é Recorrente", deve-se seguir para a etapa "04. Orientar Representante Local". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Adotar as Providências Cabíveis".

02. Comunicar a área responsável (GTLC/SAF)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: No caso de demandas trabalhistas recorrentes, deverá ser elaborado memorando de comunicação dos fatos à Gerência Técnica de Licitações e Contratos.

O documento deve ser minucioso, conter todos os detalhes conhecidos da situação e incluir anexos de comprovantes, se existirem.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Documentar informações no Relatório do Mês da Ocorrência".

03. Documentar informações no Relatório do Mês da Ocorrência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: O Formato do relatório é dado a seguir:

1. Relatório Fiscal e seus anexos
 - 1.1. Anexo I - Relatórios dos representantes locais
 - 1.2. Anexo II - Planilhas de cálculos (totalizadora e por localidade - assinadas e carimbadas)
 - 1.3. Anexo III - Folha de comprovação da medição no sistema SIASG
 - 1.4. Anexo IV, V, VI, (etc.) - Demais anexos que irão variar de acordo com as ocorrências do mês. Cada assunto deve ser um anexo novo.

Registrar no relatório todas as ocorrências, separadas por assunto, que impactam na execução do serviço prestado e/ou estejam em desconformidade com o contrato, tais como:

- Destacar no relatório problemas que precisam ser avaliados pela GTLC/SAF;
- Registrar todas as comunicações que ocorreram com o preposto da empresa ao longo do mês. Anexar correspondência eletrônica, quando for o caso;
- Os campos descritos no relatório devem ser respeitados;
- Nenhum campo deve ser apagado, mesmo que não seja preenchido naquele mês;
- A tabela de faltas deve ser preenchida ainda que elas estejam descritas no texto do relatório;
- Assinatura e carimbo do GTREG - Fiscal do Contrato;
- O número e mês do relatório deverão ser atualizados mensalmente;
- O registro de ocorrências deve ser iniciado com a data em que o fato aconteceu;
- A numeração do relatório deve seguir o padrão:
Número do mês de execução/Ano

Exemplo #1 - contrato teve início em junho 2014. O relatório será o 01/2014 correspondendo ao primeiro mês de execução do serviço da empresa naquele ano. Neste caso, o relatório 07/2014 será referente ao mês de dezembro, ou seja o sétimo mês de prestação do serviço pela empresa naquele ano. Em janeiro de 2015, o relatório será o 01/2015, correspondente ao primeiro mês da prestação do serviço da empresa no novo ano. Nestes casos, se a empresa prestar o serviço durante o ano inteiro, a numeração coincidirá com o número do mês de prestação do serviço.

Usar artefato: Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório de Execução de Contrato de Serviço Terceirizado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Orientar Representante Local

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Quando o assunto da demanda englobar gestão entre empregado e empregador, os seguintes aspectos devem ser considerados:

1. A ANAC deve acompanhar irregularidades trabalhistas, mas não exercerá gestão sobre elas. Nesses casos, conforme descrito na atividade 02 deste fluxo, as demandas deverão ser encaminhadas à área competente.
2. A ANAC não administra o pessoal terceirizado contratado - não negocia folgas, faltas, trocas de turno, escalas, atrasos, férias, entre outros.
3. Questões que envolvam o terceirizado e a empresa sevem ser resolvidas entre empregador e empregado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Documentar informações no Relatório do Mês da Ocorrência".

05. Adotar as Providências Cabíveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Fiscal do Contrato.

DETALHAMENTO: Avaliar o caso concreto, sempre tendo por base as cláusulas contratuais que devem ser cumpridas pela empresa.

Tenha em mente que a Administração precisa do serviço prestado. Assim, mesmo que a situação não configure um descumprimento de contrato ou, ainda, seja uma demanda de ingerência exclusiva da empresa, se o serviço for sofrer prejuízo, deve-se auxiliar na busca de uma solução.

Importante considerar que, mesmo a empresa sendo objeto de fiscalização pela Agência, sempre será mais produtivo trabalhar em parceria.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Documentar informações no Relatório do Mês da Ocorrência".

4.9 Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

Acompanhar Execução de Serviço Contratado no NURAC

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início do turno em dias úteis", 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:

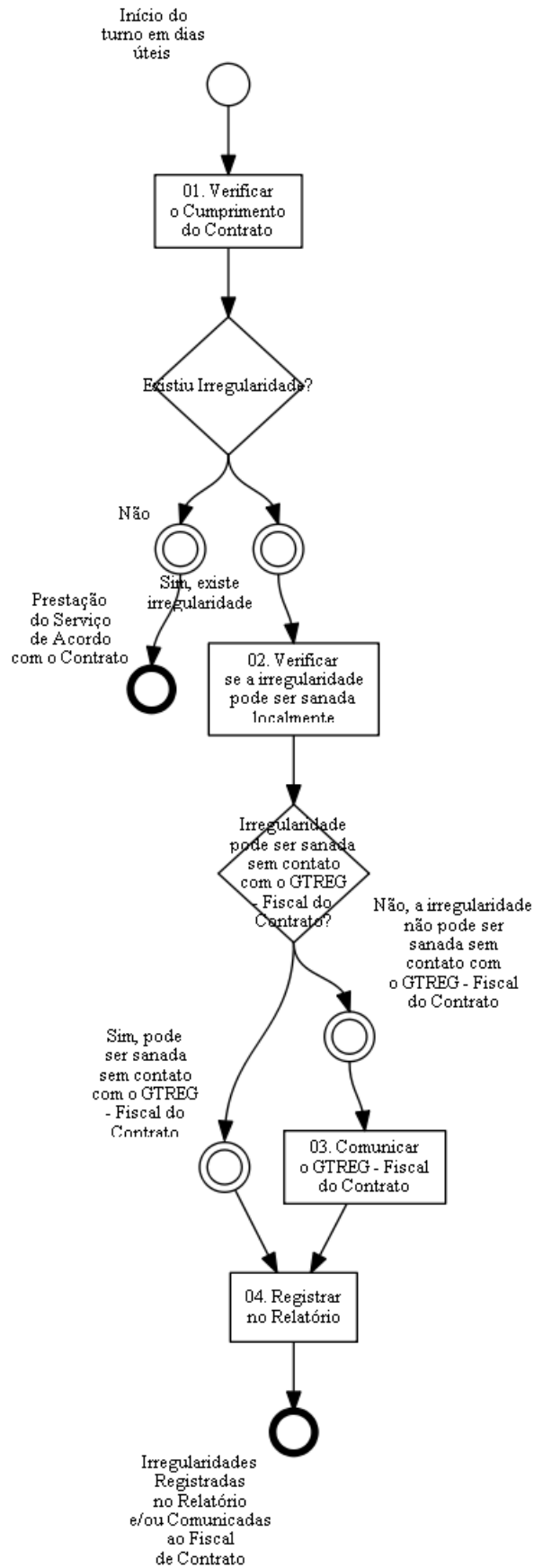
- a) Prestação do Serviço de Acordo com o Contrato.
- b) Irregularidades Registradas no Relatório e/ou Comunicadas ao Fiscal de Contrato.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Representante Local do Contrato.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Relatório de Execução - MODELO Contrato 15", "Relatório de Execução - MODELO Contrato 14".

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



01. Verificar o Cumprimento do Contrato

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Representante Local do Contrato.

DETALHAMENTO: No início de cada turno e durante a jornada de trabalho dos atendentes (mínimo), observar, presencialmente:

- 1) Presença do atendente
- 2) Utilização do uniforme
- 3) Identificação do atendente
- 4) Postura/comportamento do atendente no posto de trabalho
- 5) Quando possível, averiguar o horário da troca de turno

Ao identificar alguma irregularidade nos itens observados, verificar a pertinência de comunicar o ocorrido ao GTREG - Fiscal do Contrato.

Consideram-se pertinentes irregularidades não tratáveis imediata e localmente.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existiu Irregularidade?" seja "sim, existe irregularidade", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se a irregularidade pode ser sanada localmente". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Verificar se a irregularidade pode ser sanada localmente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Representante Local do Contrato.

DETALHAMENTO: As tarefas abaixo não podem ser sanadas localmente. Todas devem ser comunicadas ao GTREG - Fiscal do Contrato:

- Solicitação de substituição de funcionário;
- Situações que necessitem o contato direto com o preposto formalmente nomeado pela empresa prestadora.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Irregularidade pode ser sanada sem contato com o GTREG - Fiscal do Contrato?" seja "não, a irregularidade não pode ser sanada sem contato com o GTREG - Fiscal do Contrato", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar o GTREG - Fiscal do Contrato". Caso a resposta seja "sim, pode ser sanada sem contato com o GTREG - Fiscal do Contrato", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar no Relatório".

03. Comunicar o GTREG - Fiscal do Contrato

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Representante Local do Contrato.

DETALHAMENTO: Se demandar ação imediata, encaminhar e-mail para o fiscal do contrato com cópia para o substituto e inserir no relatório mensal. Se não demandar ação imediata, inserir no relatório mensal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Registrar no Relatório".

04. Registrar no Relatório

<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Representante Local do Contrato.</p>
<p>DETALHAMENTO: Registrar no relatório todas as ocorrências que impactam na execução do serviço prestado.</p> <p>Orientações a serem observadas no preenchimento do relatório:</p> <ul style="list-style-type: none">- Os campos descritos no relatório devem ser respeitados;- Nenhum campo deve ser apagado, mesmo que não seja preenchido naquele mês;- A tabela de faltas deve ser preenchida ainda, que elas estejam descritas no texto do relatório;- O número e mês do relatório deverão ser atualizados mensalmente;- O registro de ocorrências deve ser iniciado com a data em que o fato aconteceu;- A numeração do relatório deve seguir o padrão: Número do mês de execução/Ano <p>Exemplo #1 - contrato teve início em junho 2014. O relatório será o 01/2014 correspondendo ao primeiro mês de execução do serviço da empresa naquele ano. Neste caso o relatório 07/2014 será referente ao mês de dezembro, ou seja o sétimo mês de prestação do serviço pela empresa naquele ano. Em janeiro de 2015, o relatório será o 01/2015, correspondente ao primeiro mês da prestação do serviço da empresa no novo ano. Nestes casos, se a empresa prestar o serviço durante o ano inteiro, a numeração coincidirá com o número do mês de prestação do serviço.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório de Execução - MODELO Contrato 15, Relatório de Execução - MODELO Contrato 14.</p>
<p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p>

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.