



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SIA-007-R00

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

03/2016



MPR/SIA-007-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-007-R00

07 de março de 2016.

Aprovado,

Tarik Pereira de Souza

Fabio Faizi Rahnemay Rabbani



MPR/SIA-007-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por
R00	07/03/2016	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. 11.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 13.
 - 2.1) Expressão, 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. 15.
- 4) Procedimentos, pág. 16.
 - 4.1) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA, pág. 16.
 - 4.2) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA, pág. 18.
- 5) Disposições Finais, pág. 22.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Consultor ECOAR/SIA

- 1) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA
- 2) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os procedimentos utilizados na Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária para o tratamento das solicitações recebidas por meio do sistema ECOAR.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA.
- b) Responder Solicitações do Sistema ECOAR 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
Consultor ECOAR/SIA	Ponto Focal na GNAD/SIA responsável por acompanhar, distribuir e responder às solicitações enviadas pelo sistema ECOAR.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR 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 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 Expressão

Definição	Significado
Interlocutor ECOAR	Responsáveis dentro de cada gerência por responder aos questionamentos enviados pelo Consultor ECOAR.

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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que 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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
ECOAR	Sistema desenvolvido para receber questionamentos de usuários externos feitos à ouvidoria da ANAC, no qual são inseridas as respostas das áreas técnicas responsáveis. O ECOAR só pode ser	http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp

	acessado pelo browser Internet Explorer.	
--	---	--

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 Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

Este processo consiste em verificar diariamente o sistema ECOAR a fim de verificar se existem novas solicitações.

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: "Verificação diária do sistema ECOAR realizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Consultor ECOAR/SIA.

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

01. Acessar o sistema ECOAR para verificar a existência de novas solicitações e cadastrar dados no GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Inicialmente deve-se acessar o sistema ECOAR por meio do endereço eletrônico <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp>. Recomenda-se que o acesso seja feito por meio do navegador Internet Explorer. Na página inicial, realizar os seguintes procedimentos:

- Clicar em "Tratar Atividades" e, em seguida, clicar em "Listar atividades".
- No campo "situação" selecionar a opção "a receber" para verificar a existência de novas solicitações.
- Caso existam novas solicitações na listagem de "A RECEBER", clicar no número da solicitação para abrir a janela de detalhamento. Ao fazer isso, a demanda será automaticamente recebida.

Os dados obtidos no detalhamento da solicitação deverão ser cadastrados no GFT.

Ao cadastrar o prazo da demanda, deve-se observar os prazos estabelecidos no art. 3º da Instrução Normativa nº 53, quais sejam, 30 dias úteis no caso de denúncia, e 15 dias úteis nos casos de reclamação e sugestão. O referido prazo inicia-se a partir da data de encaminhamento da demanda para a SIA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

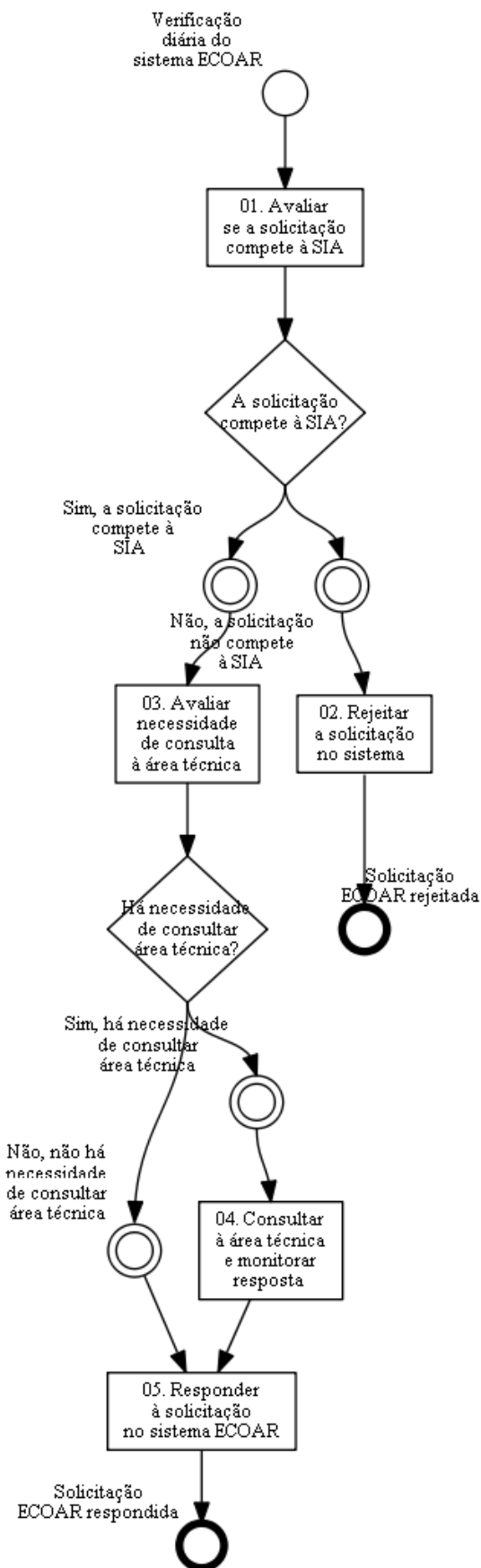
Este processo consiste em verificar diariamente e responder as solicitações do Sistema ECOAR na SIA.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Verificação diária do sistema ECOAR", 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) Solicitação ECOAR rejeitada.
- b) Solicitação ECOAR respondida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Consultor ECOAR/SIA.

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



01. Avaliar se a solicitação compete à SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Avaliar se o assunto referente a solicitação é de competência da SIA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solicitação compete à SIA?" seja "não, a solicitação não compete à SIA", deve-se seguir para a etapa "02. Rejeitar a solicitação no sistema". Caso a resposta seja "sim, a solicitação compete à SIA", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de consulta à área técnica".

02. Rejeitar a solicitação no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema ECOAR e:

- Clicar em "TRATAR ATIVIDADE", depois "LISTAR ATIVIDADES"
- No campo "Solicitação Nº", informar o número da solicitação que será rejeitada
- No resultado da pesquisa, clicar no número da solicitação para abrir a janela de informações da solicitação
- Clicar na aba "REJEITAR ATIVIDADE"
- Inserir, no campo "JUSTIFICATIVA", o motivo pelo qual entende-se que a SIA não é competente para responder a solicitação;
- Clicar em SALVAR para concluir o procedimento.

Toda solicitação rejeitada deve ser justificada. Na ocasião, deve-se indicar, se possível, a Unidade da ANAC para a qual a demanda deveria ter sido encaminhada.

Sendo rejeitada a demanda no sistema ECOAR, deve-se acessar o sistema GFT e inserir anotação, transcrevendo o teor do campo "JUSTIFICATIVA", acima mencionado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar necessidade de consulta à área técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Consultor ECOAR/SIA deve avaliar a necessidade de consultar à área técnica para responder à solicitação do ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de consultar área técnica?" seja "sim, há necessidade de consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "04. Consultar à área técnica e monitorar resposta". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "05. Responder à solicitação no sistema ECOAR".

04. Consultar à área técnica e monitorar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Caso o Consultor ECOAR/SIA necessite de mais informações técnicas, deverá solicitar ao Interlocutor da área afeta ao assunto um esclarecimento acerca da solicitação em questão.

Ao preencher o prazo para a área técnica no GFT, deve-se atentar para que este seja inferior ao prazo da demanda.

O Consultor ECOAR/SIA deverá monitorar o prazo de resposta do interlocutor. Passado 1 dia do prazo anteriormente definido, deverá ser encaminhado e-mail reiterando o pedido de informações.

Após manifestação da área técnica, deve-se avaliar se a resposta atende a solicitação. Em caso negativo, deve-se solicitar maiores esclarecimentos ao interlocutor, indicando o ponto que exige complementação.

Finalizada a interação com o interlocutor, também pode ser verificada, a necessidade de encaminhar a solicitação para outra área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Responder à solicitação no sistema ECOAR".

05. Responder à solicitação no sistema ECOAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR/SIA.

DETALHAMENTO: Após redigir a resposta final à solicitação, deve-se acessar o sistema ECOAR e realizar as seguintes etapas:

- Clicar em "TRATAR ATIVIDADE", depois "LISTAR ATIVIDADES"
- No campo "Solicitação Nº", informar o número da solicitação que será Concluída
- No resultado da pesquisa, clicar no número da solicitação para abrir a janela de detalhamento
- Clicar na aba "RESPONDER ATIVIDADE"
- Preencher o campo "RESPOSTA" com as informações que deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para atendimento à demanda do cidadão
- Caso a resposta ultrapasse o número de caracteres permitidos, deve-se elaborar a resposta em arquivo ".doc" e anexar à solicitação. Também deve-se anexar outros documentos que se fizerem necessários para resposta à solicitação. Nesses casos, deve-se realizar o seguinte procedimento:

- 1) Clicar em "ANEXAR DOCUMENTO";
- 2) Clicar em "ESCOLHER ARQUIVO" e selecionar o arquivo que será anexado;
- 3) Clicar em "ANEXAR" e após o carregamento do arquivo, clicar em "FECHAR";

- Clicar em SALVAR.

Por fim, deve-se inserir, no GFT, o conteúdo da "RESPOSTA" submetida ao sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

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.