



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SGP-117-R00

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

01/2017



MPR/SGP-117-R00

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|----------------|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| R00 | 04/01/2017 | SGP | Versão Original |

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
 - 4.1) Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, pág. 11.
 - 4.2) Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, pág. 19.
 - 4.3) Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, pág. 23.
- 5) Disposições Finais, pág. 27.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento

1) Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

2) Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

b) O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas

1) Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

2) Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

c) Serviço de Atendimento ao Usuário - Núcleo de Respostas

1) Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é um canal de atendimento utilizado para recepcionar e orientar demandas e esclarecer dúvidas dos servidores da Agência Nacional de Aviação Civil relativos as atribuições da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP.

A instituição do SAU, bem como suas competências e obrigações foram instituídas pela Portaria nº 3351, de 18 de dezembro de 2015.

Para tanto, este manual de procedimentos descreve as atividades desenvolvidas no âmbito do Serviço de Atendimento ao Usuário.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU.
- b) Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU.
- c) Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores;

Portaria nº 3351, de 18 de dezembro de 2015, 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 |
|----------------------------------|--|
| GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento | O Núcleo de Atendimento do SAU-SGP funcionará como canal de relacionamento |

| | |
|---------------------------|---|
| | entre os usuários e a Superintendência de Gestão de Pessoas. |
| O GTAS/SGP | Gerente Técnico de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas - GTAS/SGP |
| SAU - Núcleo de Respostas | Grupo relacional formado pelos servidores de cada Unidade competente da SGP responsáveis por responder a demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU. |

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas 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

| Definição | Significado |
|------------------|--|
| GTAS/SGP | Gerência Técnica de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas |
| O Gtas/sgp | O Gerente Técnico de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas |
| SAU | Serviço de Atendimento ao Usuário |
| SGP | Superintendência de Gestão de Pessoas |

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 |
|---|--|
| Modelo - Planilha de Controle SAU | Modelo da Planilha de Controle do Serviço de Atendimento ao Usuário. Este modelo contém a planilha a ser utilizada mensalmente para controle e ainda, modelos de e-mails padrão para ser utilizado. Também, está incluso modelo para análise dos dados estatísticos referentes ao SAU. |
| Modelo - Relatório de Inferências e Planos de Ação do SAU | Este artefato contém o modelo de relatório de inferências e planos de ação do SAU. |
| Modelo de Análise de Dados do SAU | Este artefato contém um modelo possível de gráfico a ser confeccionado para análise de dados do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU. |

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 |
|-------------|----------------|
|-------------|----------------|

| | |
|--|----------------------------------|
| Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho. | GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento |
| Elabora relatório e planos de ação sobre o SAU com clareza, tendo como base as estatísticas de atendimento e demandas recebidas. | GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento |
| Elabora tabelas e gráficos em Excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse. | GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento |
| Identifica demandas recebidas através do SAU com base nas atribuições da SGP e Regimento Interno da ANAC. | GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento |
| Responde demanda do SAU com clareza e dentro do prazo estabelecido, segundo atribuições da Unidade competente. | SAU - Núcleo de Respostas |

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 pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

4.1 Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Realização de Triagem de demandas recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário da ANAC.

As demandas devem ser analisadas e encaminhadas às áreas competentes.

Ainda, são tomadas as orientações previstas pela Portaria nº 3351/SGP - 2015 - ANAC.

O processo contém, ao todo, 10 etapas. 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 algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

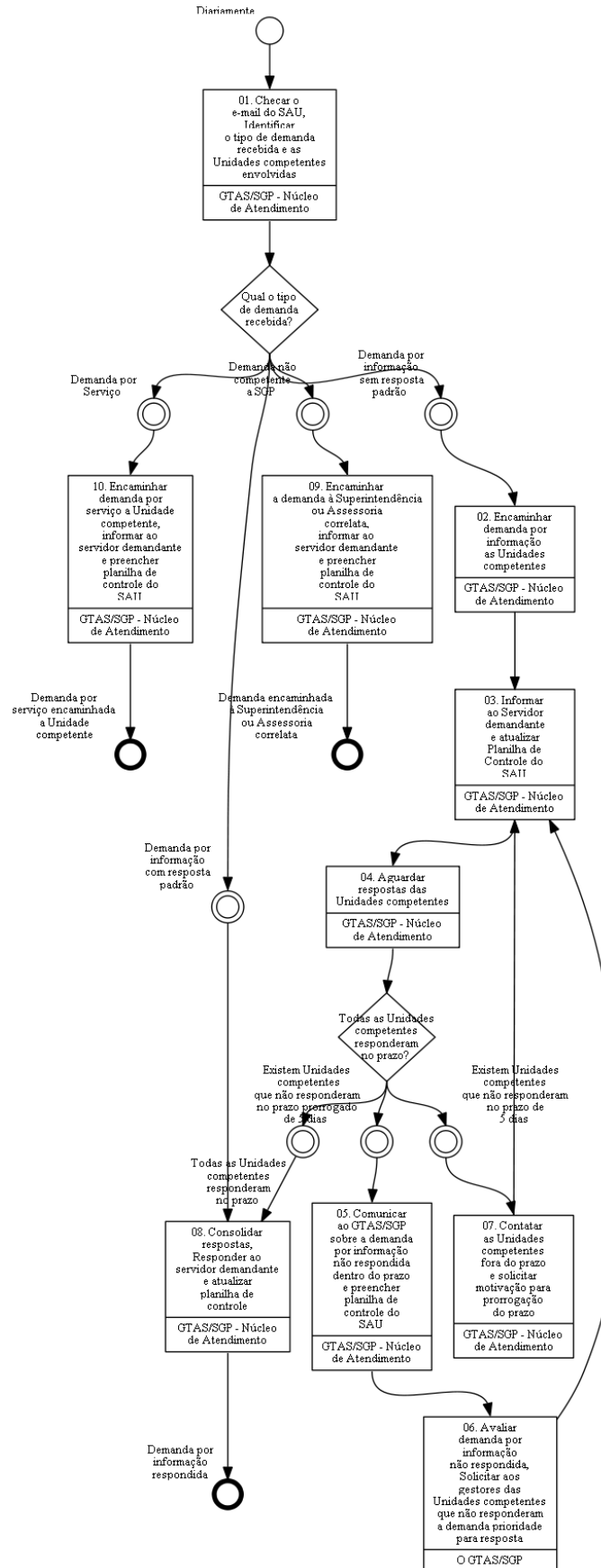
- a) Demanda por serviço encaminhada a Unidade competente.
- b) Demanda encaminhada à Superintendência ou Assessoria correlata.
- c) Demanda por informação respondida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento, O GTAS/SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Identifica demandas recebidas através do SAU com base nas atribuições da SGP e Regimento Interno da ANAC; (2) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo - Planilha de Controle SAU".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Checar o e-mail do SAU, Identificar o tipo de demanda recebida e as Unidades competentes envolvidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Fazer a leitura do conteúdo, analisando a demanda presente. Para tanto, deve-se identificar o tipo de demanda classificando-a em demanda não competente a SGP, demanda por serviço ou demanda por informação.

Demandas por serviço envolvem solicitações que requerem ações de uma área específica e um produto ou serviço final a ser entregue ao demandante, como exemplo: abertura de folha de frequência, revisão de folha de pagamento e demais serviços competentes a SGP.

As demandas por serviços possuem prazos de conclusão determinados pelas Unidades competentes envolvidas e variam de acordo com o serviço demandado.

Demandas por informações estão associadas a Unidades competentes específicas e envolvem questionamentos, dúvidas, informações sobre prazos e procedimentos, dentre outros.

As demandas por informações são norteadas pela Portaria nº 3351/2015/SGP - ANAC e para tanto, possuem prazos e diretrizes a serem seguidas.

Para a identificação das Unidades competentes ao assunto deve-se seguir o roteiro presente na "Planilha de Controle SAU" aba "Assuntos consolidados", localizada em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

Ainda, as demandas por informações podem apresentar respostas padrão. As respostas padrão para este tipo de demanda estão armazenadas no e-mail do SAU.

Para tanto, após identificação de demanda por informação deve-se realizar busca, no e-mail do SAU, sobre o assunto demandado e verificar se já existe histórico de resposta anterior.

Demandas não competentes a SGP:

Para a identificação da área correlata deve-se buscar no Regimento Interno da ANAC a Superintendência ou Assessoria que possui competência sobre a demanda.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.
- Identifica demandas recebidas através do SAU com base nas atribuições da SGP e Regimento Interno da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de demanda recebida?" seja "demanda não competente a SGP", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar a demanda à Superintendência ou Assessoria correlata, informar ao servidor demandante e preencher planilha de controle do SAU". Caso a resposta seja "demanda por informação sem resposta padrão", deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar demanda por informação as Unidades

competentes". Caso a resposta seja "demanda por Serviço", deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar demanda por serviço a Unidade competente, informar ao servidor demandante e preencher planilha de controle do SAU". Caso a resposta seja "demanda por informação com resposta padrão", deve-se seguir para a etapa "08. Consolidar respostas, Responder ao servidor demandante e atualizar planilha de controle".

02. Encaminhar demanda por informação as Unidades competentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Após a identificação deve-se contatar as Unidades competentes envolvidas e encaminhar a demanda aos responsáveis.

Para tanto, seguir modelo de e-mail contido no artefato Modelo - Planilha de Controle SAU, aba "Sobre".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Planilha de Controle SAU.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Informar ao Servidor demandante e atualizar Planilha de Controle do SAU".

03. Informar ao Servidor demandante e atualizar Planilha de Controle do SAU

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se preencher a planilha de controle do SAU, referente ao mês em exercício, localizada em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

Para tanto, deve-se incluir o assunto correlato, o nome do servidor demandante, a data do recebimento da demanda, prazo para responder ao servidor demandante.

Deve-se responder ao servidor demandante informando que sua demanda foi encaminhada à Unidade competente responsável e o prazo para resposta está de acordo com a Portaria nº 3351/2015/SGP - ANAC.

Utilizar o modelo de resposta padrão presente na aba "Sobre" no artefato Modelo - Planilha de Controle SAU.

Em caso de motivação de prorrogação de prazo:

Deve-se consolidar a motivação de prorrogação das Unidades competentes e informar ao servidor demandante, via e-mail, sobre a prorrogação do prazo e respectivas motivações segundo Portaria ANAC Nº 3351/2015.

Ainda, atualizar a planilha de contro do SAU, localizada em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Planilha de Controle SAU.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar respostas das Unidades competentes".

04. Aguardar respostas das Unidades competentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Atividade Passiva.

Deve-se aguardar que as Unidades competentes respondam a demanda por informação segundo os prazos estabelecidos na Portaria nº 3351/2015/SGP - ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Todas as Unidades competentes responderam no prazo?" seja "existem Unidades competentes que não responderam no prazo prorrogado de 5 dias", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar ao GTAS/SGP sobre a demanda por informação não respondida dentro do prazo e preencher planilha de controle do SAU". Caso a resposta seja "todas as Unidades competentes responderam no prazo", deve-se seguir para a etapa "08. Consolidar respostas, Responder ao servidor demandante e atualizar planilha de controle". Caso a resposta seja "existem Unidades competentes que não responderam no prazo de 5 dias", deve-se seguir para a etapa "07. Contatar as Unidades competentes fora do prazo e solicitar motivação para prorrogação do prazo".

05. Comunicar ao GTAS/SGP sobre a demanda por informação não respondida dentro do prazo e preencher planilha de controle do SAU

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se comunicar ao O GTAS/SGP sobre a demanda recebida através do SAU e o não cumprimento dos prazos de resposta que constam na Portaria ANAC Nº 3351/2015.

A comunicação pode ser realizada por e-mail ou comunicação oral.

Não há modelo para esta tarefa.

Ainda, deve-se atualizar a planilha de controle do SAU, localizada em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar demanda por informação não respondida, Solicitar aos gestores das Unidades competentes que não responderam a demanda prioridade para resposta".

06. Avaliar demanda por informação não respondida, Solicitar aos gestores das Unidades competentes que não responderam a demanda prioridade para resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: O GTAS/SGP deverá avaliar a demanda por informação não respondida dentro dos prazos estipulados pela Portaria ANAC Nº 3351/2015.

O GTAS/SGP deverá solicitar as Unidades competentes que não responderam no prazo que priorizem a atividade de resposta a demanda do Serviço de Atendimento ao Servidor - SAU.

Ainda, após avaliação da demanda O GTAS/SGP poderá informar ao O SGP para que sejam tomadas as providencias de acordo com o caso analisado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Informar ao Servidor demandante e atualizar Planilha de Controle do SAU".

07. Contatar as Unidades competentes fora do prazo e solicitar motivação para prorrogação do prazo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se entrar em contato com a área técnica solicitando a motivação de prorrogação do prazo de resposta, segundo Portaria ANAC Nº 3351/2015.

O contato com a área técnica deve ser realizado seguindo a ordem:

1º Confeccionar e enviar e-mail com a solicitando a motivação de prorrogação.

Não há modelo para este e-mail;

2º A seguir, realizar ligação telefônica para a Unidade competente confirmando recebimento do e-mail e solicitando resposta para o e-mail encaminhando.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Informar ao Servidor demandante e atualizar Planilha de Controle do SAU".

08. Consolidar respostas, Responder ao servidor demandante e atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se consolidar as respostas das Unidades competentes ou resposta padrão, formulando e encaminhando uma única resposta ao servidor demandante.

Ainda, deve-se atualizar a Planilha de Controle do SAU, localizada em

<\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente, com as informações relativas as respostas do servidor demandante.

Não existe artefato para resposta ao servidor.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Encaminhar a demanda à Superintendência ou Assessoria correlata, informar ao servidor demandante e preencher planilha de controle do SAU

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Em caso de demanda não competente a SGP deve-se encaminhar a demanda para a Superintendência ou Assessoria correlata.

Ainda, é necessário comunicar ao servidor demandante sobre a não competência da SGP sobre sua demanda, e ainda, informar a qual área responsável a demanda foi encaminhada.

Não existe artefato para esta atividade.

Por fim, deve-se preencher a planilha de controle do SAU localizada no endereço de rede <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

10. Encaminhar demanda por serviço a Unidade competente, informar ao servidor demandante e preencher planilha de controle do SAU

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Em caso de demanda por serviço deve-se encaminhar a demanda a Unidade competente, utilizando o e-mail do SAU.

Ainda, deve-se informar ao servidor demandante sobre o encaminhamento da demanda.

Por fim, preencher a planilha de controle do SAU, referente ao mês em exercício, localizada em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SGP-117-R00

4.2 Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

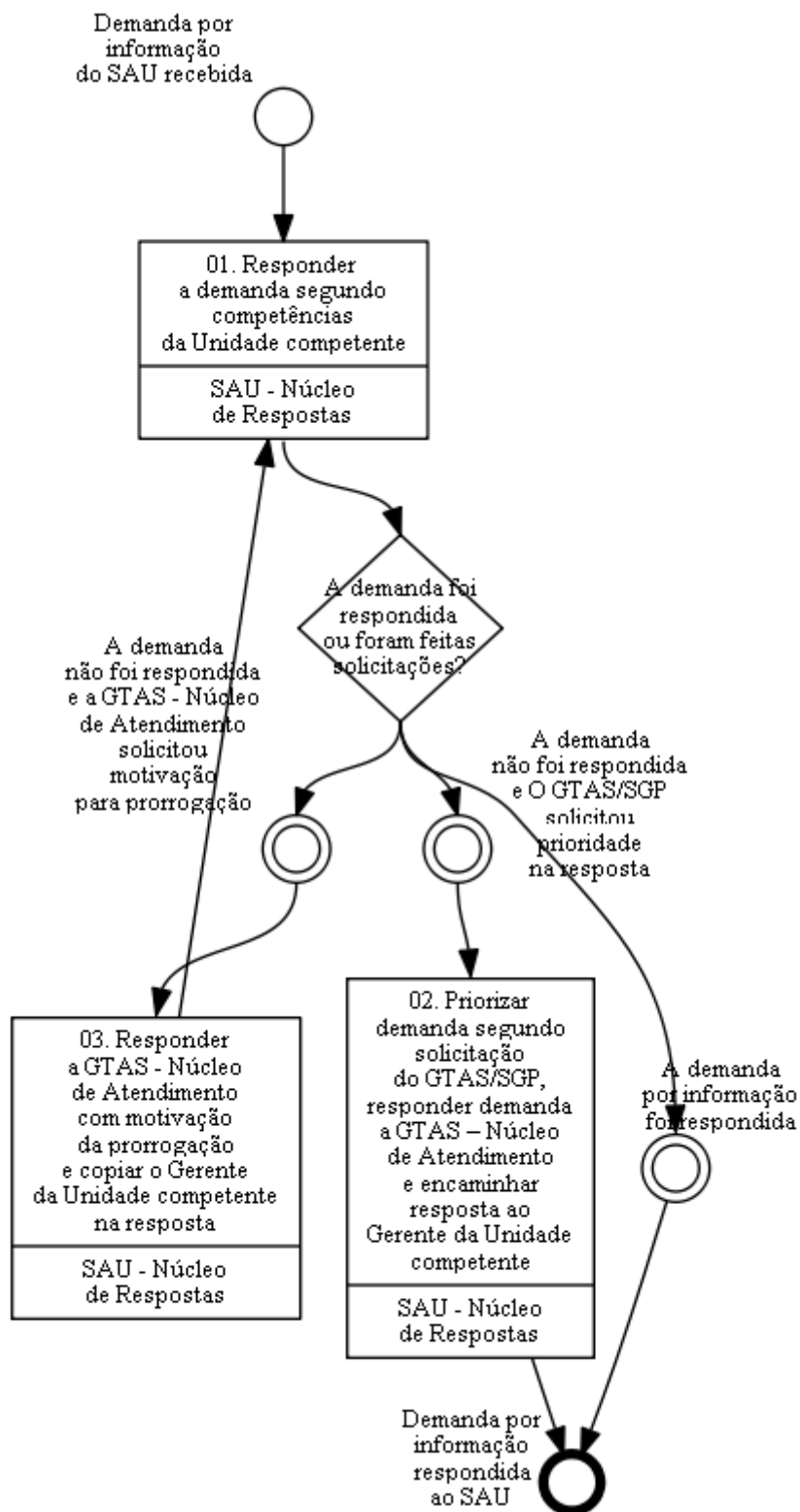
Este Processo de Trabalho apresenta o fluxo para respostas as demandas oriundas do Serviço de Atendimento ao Usuário por parte das Unidades competentes da SGP envolvidas.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda por informação do SAU recebida", 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 por informação respondida ao SAU".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAU - Núcleo de Respostas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Responde demanda do SAU com clareza e dentro do prazo estabelecido, segundo atribuições da Unidade competente.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Responder a demanda segundo competências da Unidade competente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Serviço de Atendimento ao Usuário - Núcleo de Respostas.

DETALHAMENTO: Deve-se confeccionar resposta para a demanda recebida.

Em caso de necessidades consultar o Gerente responsável.

Por fim, encaminhar a resposta sobre a demanda para a GTAS - Núcleo de Atendimento.

As respostas devem ser confeccionadas de maneira clara e quando necessário deverão ser embasadas na legislação aplicável. Quando possível, anexar à resposta os links com as fontes de pesquisa utilizadas.

As respostas devem ser encaminhadas dentro do prazo estabelecido na Portaria ANAC Nº 3351/2015.

COMPETÊNCIAS:

- Responde demanda do SAU com clareza e dentro do prazo estabelecido, segundo atribuições da Unidade competente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi respondida ou foram feitas solicitações?" seja "A demanda por informação foi respondida", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "A demanda não foi respondida e O GTAS/SGP solicitou prioridade na resposta", deve-se seguir para a etapa "02. Priorizar demanda segundo solicitação do GTAS/SGP, responder demanda a GTAS – Núcleo de Atendimento e encaminhar resposta ao Gerente da Unidade competente". Caso a resposta seja "A demanda não foi respondida e a GTAS - Núcleo de Atendimento solicitou motivação para prorrogação", deve-se seguir para a etapa "03. Responder a GTAS - Núcleo de Atendimento com motivação da prorrogação e copiar o Gerente da Unidade competente na resposta".

02. Priorizar demanda segundo solicitação do GTAS/SGP, responder demanda a GTAS – Núcleo de Atendimento e encaminhar resposta ao Gerente da Unidade competente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Serviço de Atendimento ao Usuário - Núcleo de Respostas.

DETALHAMENTO: A Unidade competente deverá priorizar a solicitação do GTAS/SGP ou solicitação do SGP.

Deve-se confeccionar resposta para a demanda.

Em caso de necessidades consultar o Gerente responsável.

Por fim, encaminhar a resposta sobre a demanda para o Serviço de Atendimento ao Usuário e copiar O Gerente da Unidade competente na resposta.

COMPETÊNCIAS:

- Responde demanda do SAU com clareza e dentro do prazo estabelecido, segundo atribuições da Unidade competente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Responder a GTAS - Núcleo de Atendimento com motivação da prorrogação e copiar o Gerente da Unidade competente na resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Serviço de Atendimento ao Usuário - Núcleo de Respostas.

DETALHAMENTO: Deve-se motivar a prorrogação de prazo, segundo consta na Portaria ANAC Nº 3351/2015.

Caso necessário, o Gerente da Unidade competente deverá ser contatado.

Após confecção da motivação deve-se encaminhar a Resposta a GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento (SAU) e copiar o Gerente da Unidade competente na resposta.

Não existe artefato para esta atividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Responder a demanda segundo competências da Unidade competente".

4.3 Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário ANAC

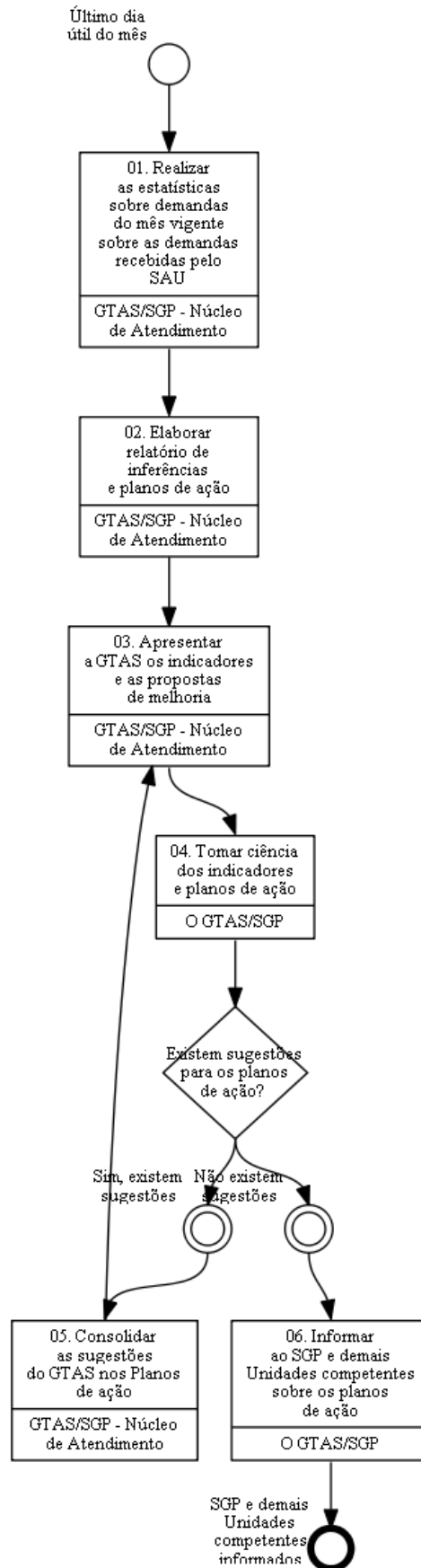
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Último dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "SGP e demais Unidades competentes informados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento, O GTAS/SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora relatório e planos de ação sobre o SAU com clareza, tendo como base as estatísticas de atendimento e demandas recebidas; (2) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (3) Elabora tabelas e gráficos em Excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo - Relatório de Inferências e Planos de Ação do SAU", "Modelo de Análise de Dados do SAU".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Realizar as estatísticas sobre demandas do mês vigente sobre as demandas recebidas pelo SAU

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar as estatísticas do mês vigente. Para tanto, utilizar a planilha Excel de controle SAU, alimentada com os dados do mês vigente, deve-se fazer a contagem das demandas e preencher o quadro localizado na aba "Análise Dados".

A planilha de controle do SAU encontra-se no endereço de rede;
<\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria>, Comunicação SGP > SAU > pasta nomeada para o ano corrente.

A seguir, deve-se confeccionar os gráficos contendo os dados inseridos.

O artefato Modelo de Análise de Dados do SAU apresenta um modelo possível de gráfico que deve ser confeccionado.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.
- Elabora tabelas e gráficos em Excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Análise de Dados do SAU.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar relatório de inferências e planos de ação".

02. Elaborar relatório de inferências e planos de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se confeccionar o relatório de inferência e planos de ação. Para tanto, seguir o modelo do artefato "Modelo - Relatório de Inferências e Planos de Ação do SAU".

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório e planos de ação sobre o SAU com clareza, tendo como base as estatísticas de atendimento e demandas recebidas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Relatório de Inferências e Planos de Ação do SAU.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Apresentar a GTAS os indicadores e as propostas de melhoria".

03. Apresentar a GTAS os indicadores e as propostas de melhoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se apresentar os Indicadores, o Relatório de Inferências e os Planos de Ação ao GTAS. Para tanto, confeccionar e-mail contendo as informações citadas anteriormente e encaminhar ao GTAS.

Caso seja solicitado pelo GTAS, apresentar estas informações em reunião de coordenação de área.

Não existe e-mail padrão para esta atividade e modelo de apresentação na reunião de coordenação de área.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Tomar ciência dos indicadores e planos de ação".

04. Tomar ciência dos indicadores e planos de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se tomar ciência dos indicadores e planos de ação, analisando os dados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem sugestões para os planos de ação?" seja "sim, existem sugestões", deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar as sugestões do GTAS nos Planos de ação". Caso a resposta seja "não existem sugestões", deve-se seguir para a etapa "06. Informar ao SGP e demais Unidades competentes sobre os planos de ação".

05. Consolidar as sugestões do GTAS nos Planos de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SGP - Núcleo de Atendimento.

DETALHAMENTO: Deve-se consolidar as sugestões realizadas pelo "O GTAS" no plano de ação.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório e planos de ação sobre o SAU com clareza, tendo como base as estatísticas de atendimento e demandas recebidas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Apresentar a GTAS os indicadores e as propostas de melhoria".

06. Informar ao SGP e demais Unidades competentes sobre os planos de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se informar o SGP sobre os planos de ação que serão postos em prática com relação ao Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU. Por fim, comunicar as demais unidades sobre os planos de ação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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