



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SGP-700-R01**

---

**RESPOSTAS ÀS DEMANDAS INTERNAS E EXTERNAS**

---

03/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	18/10/2016	SGP	Versão Original
R01	07/03/2017	SGP	1) Processo 'Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria' inserido.

## 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. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos, pág. 13.
  - 4.1) Instruir e Responder as Demandas Externas da CISET, pág. 13.
  - 4.2) Instruir e Responder as Demandas Externas da Ouvidoria do Servidor, pág. 18.
  - 4.3) Instruir e Responder as Demandas Internas da Auditoria, pág. 22.
  - 4.4) Instruir e Responder as Demandas Internas da Ouvidoria e as Relativas à LAI, pág. 29.
  - 4.5) Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria, pág. 34.
  - 4.6) Responder Pesquisa do TCU sobre Governança e Gestão de Pessoas, pág. 40.
- 5) Disposições Finais, pág. 44.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Superintendência de Gestão de Pessoas**

- a) Responder Pesquisa do TCU sobre Governança e Gestão de Pessoas

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTAS(SGP) - Gestão Documental**

- 1) Instruir e Responder as Demandas Externas da CISET
- 2) Instruir e Responder as Demandas Externas da Ouvidoria do Servidor
- 3) Instruir e Responder as Demandas Internas da Auditoria
- 4) Instruir e Responder as Demandas Internas da Ouvidoria e as Relativas à LAI
- 5) Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria

#### **b) O SGP**

- 1) Instruir e Responder as Demandas Externas da CISET
- 2) Instruir e Responder as Demandas Internas da Auditoria
- 3) Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria
- 4) Responder Pesquisa do TCU sobre Governança e Gestão de Pessoas

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Contém Processos de Trabalho realizados pela Assessoria Técnica para responder às Demandas Internas e Externas

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

- a) Instruir e Responder as Demandas Externas da CISET.
- b) Instruir e Responder as Demandas Externas da Ouvidoria do Servidor.
- c) Instruir e Responder as Demandas Internas da Auditoria.
- d) Instruir e Responder as Demandas Internas da Ouvidoria e as Relativas à LAI.
- e) Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria.
- f) Responder Pesquisa do TCU sobre Governança e Gestão de Pessoas.

### 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:

Área Organizacional	Descrição
Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP	A Superintendência de Gestão de Pessoas é responsável pelas políticas e diretrizes de pessoal da Agência.

Grupo Organizacional	Descrição
GTAS(SGP) - Gestão Documental	Equipe responsável por gerir fluxo de processos e documentos

O SGP	Superintendente da SGP
-------	------------------------

### **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 Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
LAI	Lei de Acesso à Informação
TCU	Tribunal de Contas da União



### 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
Manual do SEI	Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final.

#### 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
Adequa resposta a manifestação ou demanda no sistema FOCUS aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa.	GTAS(SGP) - Gestão Documental
Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma	O SGP

<p>atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.</p>	
<p>Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Atualiza o SEMAC - Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle/CISET/Presidência da República.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Avalia demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS, analisando se a demanda é de competência da SGP.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Avalia se a manifestação ou demanda do sistema FOCUS pode ser prontamente respondida com base nos materiais de referência.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Classifica corretamente demandas internas da Auditoria de acordo com as competências regimentais das Uorgs.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Elabora a documentação submetida à assinatura do Superintendente, com clareza e objetividade, tendo em vista o questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Elabora memorando com a síntese da demanda para a área contendo as informações que são solicitadas.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Elabora resposta a demandas externas da Ouvidoria do Servidor, ponderando as principais competências de todas as UORGS da ANAC.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Elabora resposta precisa e correta a demanda de órgãos de controle interno à SGP.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental
<p>Indica a Uorg competente pelas demandas externas recebidas da Ouvidoria do servidor, com base em atos normativos da SGP.</p>	GTAS(SGP) - Gestão Documental

Indica a Uorg competente pelas demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS que não são de competência da SGP.	GTAS(SGP) - Gestão Documental
Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.	GTAS(SGP) - Gestão Documental
Responde, com presteza e educação, a manifestações de usuários no sistema ECOAR e FOCUS conforme orientação da Ouvidoria.	GTAS(SGP) - Gestão Documental
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GTAS(SGP) - Gestão Documental, O SGP
Usa ferramentas do ECOAR e FOCUS com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GTAS(SGP) - Gestão Documental

### 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 acessado pelo browser Internet Explorer.	<a href="http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp">http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp</a>
FOCUS	Sistema desenvolvido para receber os questionamentos de usuários externos feitos ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à Ouvidoria da ANAC.	<a href="http://www2.anac.gov.br/arus/focus">http://www2.anac.gov.br/arus/focus</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
SEMAC – Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle	O SEMAC é um Sistema mantido pela secretaria de controle interno da presidência da república (CISSET/PR), com a função de acompanhar as ações de controle existentes entre o órgão de controle e suas unidades jurisdicionadas.	<a href="https://sistema2.planalto.gov.br/semac/semac/">https://sistema2.planalto.gov.br/semac/semac/</a>

	Nesse sistema são mantidos todos os apontamentos e respostas oriundas de fiscalização ou auditoria executadas pela Ciset/PR.	
--	--	--

### **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 Instruir e Responder as Demandas Externas da Ciset

Consolidar as Respostas de Órgãos de Controle

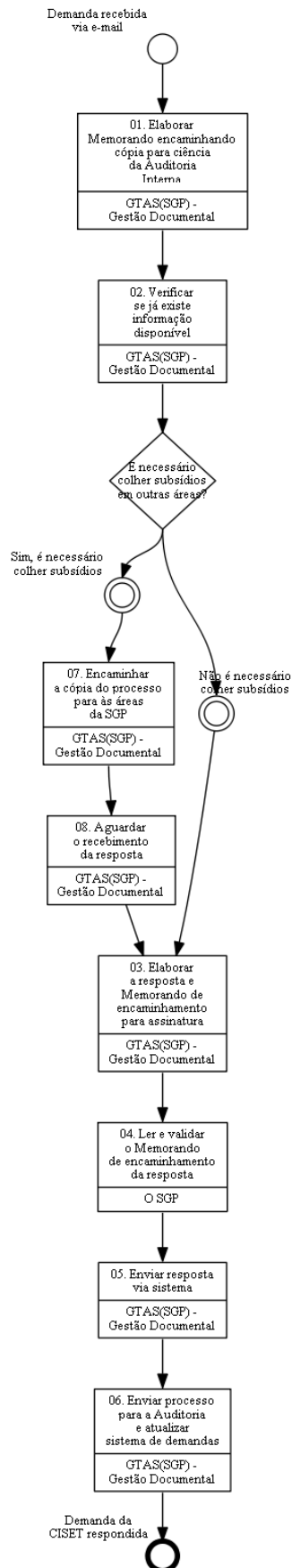
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida via e-mail", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda da Ciset respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS(SGP) - Gestão Documental, O SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (3) Elabora memorando com a síntese da demanda para a área contendo as informações que são solicitadas; (4) Atualiza o SEMAC - Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle/Ciset/Presidência da República; (5) Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual do SEI".

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



## **01. Elaborar Memorando encaminhando cópia para ciência da Auditoria Interna**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Assim que receber o e-mail com a demanda da Ciset, elaborar memorando para ciência da auditoria interna, propondo o prazo que a SGP precisará para responder a demanda e indicando se há necessidade de contribuição de outras Uorgs.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se já existe informação disponível".

## **02. Verificar se já existe informação disponível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Verificar, por meio do Sistemas de Demandas no software Microsoft Access disponível em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema>, se já existe informação disponível nos arquivos de Word/pdf nas pastas localizadas em (\\svcdf1001\ANAC\SGP\GGEP\GABINETE\_GGEP\GABINETE\_SGP\AUDITORIA) ou nos documentos disponíveis nas pastas físicas localizada no armário Arquivo Reservado SGP, ou se é o caso de elaborar a resposta no próprio GTAS(SGP) - Gestão Documental. Se necessário solicitar informações das outras áreas da SGP.

É importante manter o mesmo padrão das respostas anteriores, para evitar conflitos com as informações já enviadas. Se for identificada alguma alteração em relação aos dados encaminhados anteriormente, é necessário elaborar a justificativa comparando as informações e apontando as razões para tais mudanças.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário colher subsídios em outras áreas?" seja "não é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar a resposta e Memorando de encaminhamento para assinatura". Caso a resposta seja "sim, é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar a cópia do processo para às áreas da SGP".

## **03. Elaborar a resposta e Memorando de encaminhamento para assinatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das informações necessárias para a elaboração da resposta elaborar o texto, como SGP, abordando todos os quesitos indicados pelo demandante, de forma clara e precisa, evitando ambiguidades e respostas vagas e disponibilizar no bloco de assinatura no SEI, de acordo com o artefato "Manual do SEI", para ciência do O SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Elabora memorando com a síntese da demanda para a área contendo as informações que são solicitadas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Ler e validar o Memorando de encaminhamento da resposta".

#### **04. Ler e validar o Memorando de encaminhamento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.
DETALHAMENTO: Ler e verificar se o conteúdo do bloco assinatura do SEI está de acordo com a legislação que versa sobre o assunto em questão. Caso seja necessário, solicitar alterações na redação para o técnico/analista que elaborou o documento. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas.  Em caso de concordância, assinar o documento no bloco de assinatura do SEI.
COMPETÊNCIAS: - Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Enviar resposta via sistema".

#### **05. Enviar resposta via sistema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.
DETALHAMENTO: Após assinatura do memorando de resposta pelo O SGP enviar a resposta da demanda da Ciset via sistema SEMAC – Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle
COMPETÊNCIAS: - Atualiza o SEMAC - Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle/Ciset/Presidência da República.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEMAC – Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar processo para a Auditoria e atualizar sistema de demandas".

#### **06. Enviar processo para a Auditoria e atualizar sistema de demandas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.
DETALHAMENTO: Enviar processo para a Auditoria, via SEI, de acordo com o artefato "Manual do SEI", mantendo uma cópia do processo na unidade. E atualizar no Sistema de Demandas do software Microsoft Access disponível em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema> o índice da pasta em que será



arquivado o processo, o assunto, o número do documento de resposta e o status da demanda.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Manual do SEI.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

<b>07. Encaminhar a cópia do processo para às áreas da SGP</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTAS(SGP) - Gestão Documental.
<b>DETALHAMENTO:</b> Quando for necessário solicitar informações das outras áreas da SGP, encaminhar o processo à área competente, via SEI de acordo com artefato "Manual do SEI", indicando o prazo de resposta e mantendo o processo aberto. Em caso de atraso, cobrar a área por e-mail ou telefone.  O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP, quando for o caso.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Manual do SEI.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "08. Aguardar o recebimento da resposta".

<b>08. Aguardar o recebimento da resposta</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTAS(SGP) - Gestão Documental.
<b>DETALHAMENTO:</b> Aguardar pelo prazo indicado, podendo cobrar as áreas em caso de atraso.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar a resposta e Memorando de encaminhamento para assinatura".

## **4.2 Instruir e Responder as Demandas Externas da Ouvidoria do Servidor**

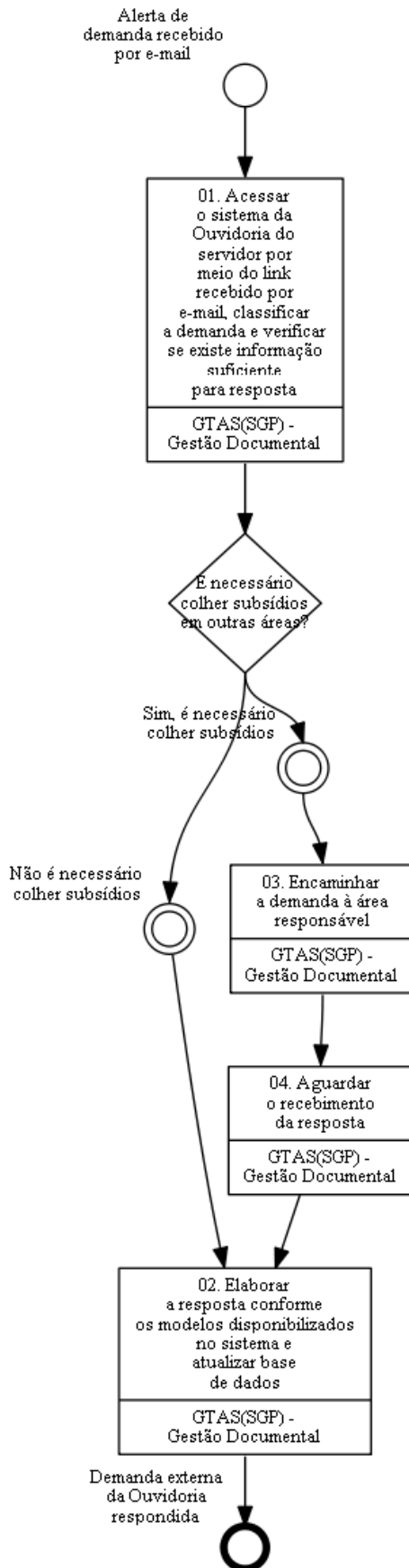
Consolidar as Respostas da Ouvidoria

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alerta de demanda recebido por e-mail", 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 externa da Ouvidoria respondida".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação; (2) Elabora resposta a demandas externas da Ouvidoria do Servidor, ponderando as principais competências de todas as UORGS da ANAC; (3) Indica a Uorg competente pelas demandas externas recebidas da Ouvidoria do servidor, com base em atos normativos da SGP.

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



### **01. Acessar o sistema da Ouvidoria do servidor por meio do link recebido por e-mail, classificar a demanda e verificar se existe informação suficiente para resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema da Ouvidoria do Servidor <<https://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/Login.do?method=login>> pelo link recebido no e-mail e classificar a demanda.

A demanda poderá ser classificada em: reclamação; solicitação, informações, elogios. Conforme a classificação, será atribuído o prazo correspondente pelo sistema (variando de 5 a 20 dias).

Verificar na base de dados do sistema da Ouvidoria do Servidor se já existe informação disponível, ou se é o caso de elaborar a resposta no próprio GTAS(SGP) - Gestão Documental.

COMPETÊNCIAS:

- Indica a Uorg competente pelas demandas externas recebidas da Ouvidoria do servidor, com base em atos normativos da SGP.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário colher subsídios em outras áreas?" seja "não é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar a resposta conforme os modelos disponibilizados no sistema e atualizar base de dados". Caso a resposta seja "sim, é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar a demanda à área responsável".

### **02. Elaborar a resposta conforme os modelos disponibilizados no sistema e atualizar base de dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das informações necessárias para a elaboração da resposta, elaborar o texto abordando todos os quesitos indicados pelo demandante, de forma clara e precisa, evitando ambiguidades e respostas vagas. A resposta deverá ser encaminhada via sistemas Ouvidoria do servidor, conforme modelos disponíveis.

Atualizar o banco de dados do sistema da Ouvidoria do Servidor

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta a demandas externas da Ouvidoria do Servidor, ponderando as principais competências de todas as UORGS da ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR, FOCUS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **03. Encaminhar a demanda à área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

<p>DETALHAMENTO: Quando for necessário solicitar informações das outras áreas da SGP, encaminhar a demanda do servidor à área responsável, via e-mail, indicando o prazo de resposta e mantendo o processo aberto. Em caso de atraso, cobrar a área por e-mail ou telefone.</p> <p>O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP, quando for o caso.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indica a Uorg competente pelas demandas externas recebidas da Ouvidoria do servidor, com base em atos normativos da SGP.</li></ul>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar o recebimento da resposta".</p>

<p><b>04. Aguardar o recebimento da resposta</b></p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.</p>
<p>DETALHAMENTO: Aguardar pelo prazo indicado, podendo cobrar as áreas em caso de atraso.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.</li></ul>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar a resposta conforme os modelos disponibilizados no sistema e atualizar base de dados".</p>

### **4.3 Instruir e Responder as Demandas Internas da Auditoria**

Receber e Distribuir o Processo de Demanda da Corregedoria na SGP.

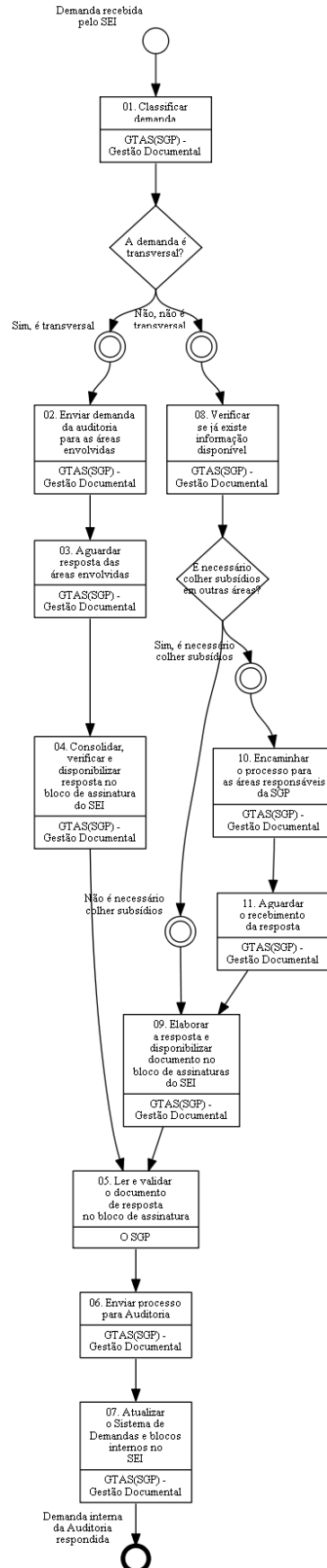
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida pelo SEI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda interna da Auditoria respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS(SGP) - Gestão Documental, O SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (3) Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access; (4) Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação; (5) Classifica corretamente demandas internas da Auditoria de acordo com as competências regimentais das Uorgs; (6) Elabora resposta precisa e correta a demanda de órgãos de controle interno à SGP; (7) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação; (8) Elabora a documentação submetida à assinatura do Superintendente, com clareza e objetividade, tendo em vista o questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual do SEI".

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



## 01. Classificar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Analisar e classificar a demanda da auditoria recebida pelo SEI.  
Demanda pode ser transversal, envolve mais de uma área, ou não

COMPETÊNCIAS:

- Classifica corretamente demandas internas da Auditoria de acordo com as competências regimentais das Uorgs.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é transversal?" seja "sim, é transversal", deve-se seguir para a etapa "02. Enviar demanda da auditoria para as áreas envolvidas". Caso a resposta seja "não, não é transversal", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar se já existe informação disponível".

## 02. Enviar demanda da auditoria para as áreas envolvidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Enviar a demanda da auditoria para as áreas envolvidas, via SEI, de acordo com o artefato Manual do SEI, estipulando prazo para resposta.

Caso necessário cobrar as áreas por e-mail ou telefone.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar resposta das áreas envolvidas".

## 03. Aguardar resposta das áreas envolvidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Aguardar respostas das áreas envolvidas no processo

COMPETÊNCIAS:

- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Consolidar, verificar e disponibilizar resposta no bloco de assinatura do SEI".



#### **04. Consolidar, verificar e disponibilizar resposta no bloco de assinatura do SEI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das respostas das áreas envolvidas, deve-se fazer a consolidação, quando necessária, das respostas, verificar se existe alguma inconsistência e disponibilizar em bloco de assinatura no SEI, de acordo com artefato Manual do SEI, para assinatura do SGP

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Elabora a documentação submetida à assinatura do Superintendente, com clareza e objetividade, tendo em vista o questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.
- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Ler e validar o documento de resposta no bloco de assinatura".

#### **05. Ler e validar o documento de resposta no bloco de assinatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Ler e verificar se o conteúdo do bloco de assinatura, no SEI, está de acordo com a legislação que versa sobre o assunto em questão. Caso seja necessário, solicitar alterações na redação para o técnico/analista que elaborou o documento. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas.

Em caso de concordância, validar o conteúdo do bloco de assinatura.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar processo para Auditoria".

#### **06. Enviar processo para Auditoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.
DETALHAMENTO: Enviar processo para a Auditoria, via SEI, de acordo com o artefato "Manual do SEI", mantendo uma cópia do processo na unidade e mantendo o processo aberto
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar o Sistema de Demandas e blocos internos no SEI".

### **07. Atualizar o Sistema de Demandas e blocos internos no SEI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.
DETALHAMENTO: Atualizar no Sistema de Demandas, no software Microsoft Access localizado em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema>, o índice da pasta em que será arquivado o processo, o assunto, o número do documento de resposta e o status da demanda como finalizada e atualizar blocos internos no SEI de acordo com artefato "Manual do SEI".
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. - Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **08. Verificar se já existe informação disponível**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.
DETALHAMENTO: Verificar, por meio do Sistemas de Demandas no programa Microsoft Access localizado em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema>, se já existe informação disponível nos arquivos de Word/pdf nas pastas localizadas em (\\svcdf1001\ANAC\SGP\GGEP\GABINETE_GGEP\GABINETE_SGP\AUDITORIA) ou nos documentos disponíveis nas pastas físicas localizada no armário Arquivo Reservado SGP, ou se é o caso de elaborar a resposta no próprio GTAS(SGP) - Gestão Documental.  Se não houver informações suficientes, encaminhar demanda da auditoria para a área responsável por fornecer as informações relativas ao tema, indicando o prazo de resposta. O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP.  É importante manter o mesmo padrão das respostas anteriores, para evitar conflitos com as informações já enviadas. Se for identificada alguma alteração em relação aos dados

encaminhados anteriormente, é necessário elaborar a justificativa comparando as informações e apontando as razões para tais mudanças.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "É necessário colher subsídios em outras áreas?" seja "não é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar a resposta e disponibilizar documento no bloco de assinaturas do SEI". Caso a resposta seja "sim, é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar o processo para as áreas responsáveis da SGP".

<b>09. Elaborar a resposta e disponibilizar documento no bloco de assinaturas do SEI</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTAS(SGP) - Gestão Documental.
<b>DETALHAMENTO:</b> De posse das informações necessárias para a elaboração da resposta elaborar o texto de resposta, como SGP, abordando todos os quesitos indicados pelo demandante, de forma clara e precisa, evitando ambiguidades e respostas vagas. E disponibiliza o documento no bloco de assinatura do SEI, de acordo com o artefato Manual do SEI para ciência do SGP
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. - Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação. - Elabora resposta precisa e correta a demanda de órgãos de controle interno à SGP.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Manual do SEI.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "05. Ler e validar o documento de resposta no bloco de assinatura".

<b>10. Encaminhar o processo para as áreas responsáveis da SGP</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTAS(SGP) - Gestão Documental.
<b>DETALHAMENTO:</b> Quando for necessário solicitar informações das outras áreas da SGP, encaminhar o processo, via SEI de acordo com artefato Manual do SEI, para as áreas responsáveis, indicando o prazo de resposta e mantendo o processo aberto. Em caso de atraso, cobrar a área por e-mail ou telefone.  O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP, quando for o caso.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aguardar o recebimento da resposta".

## **11. Aguardar o recebimento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Aguardar pelo prazo indicado, podendo cobrar as áreas em caso de atraso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar a resposta e disponibilizar documento no bloco de assinaturas do SEI".

#### **4.4 Instruir e Responder as Demandas Internas da Ouvidoria e as Relativas à LAI**

Instruir e responder as demandas internas da Ouvidoria e as relativas à Lei de Acesso à Informação - LAI

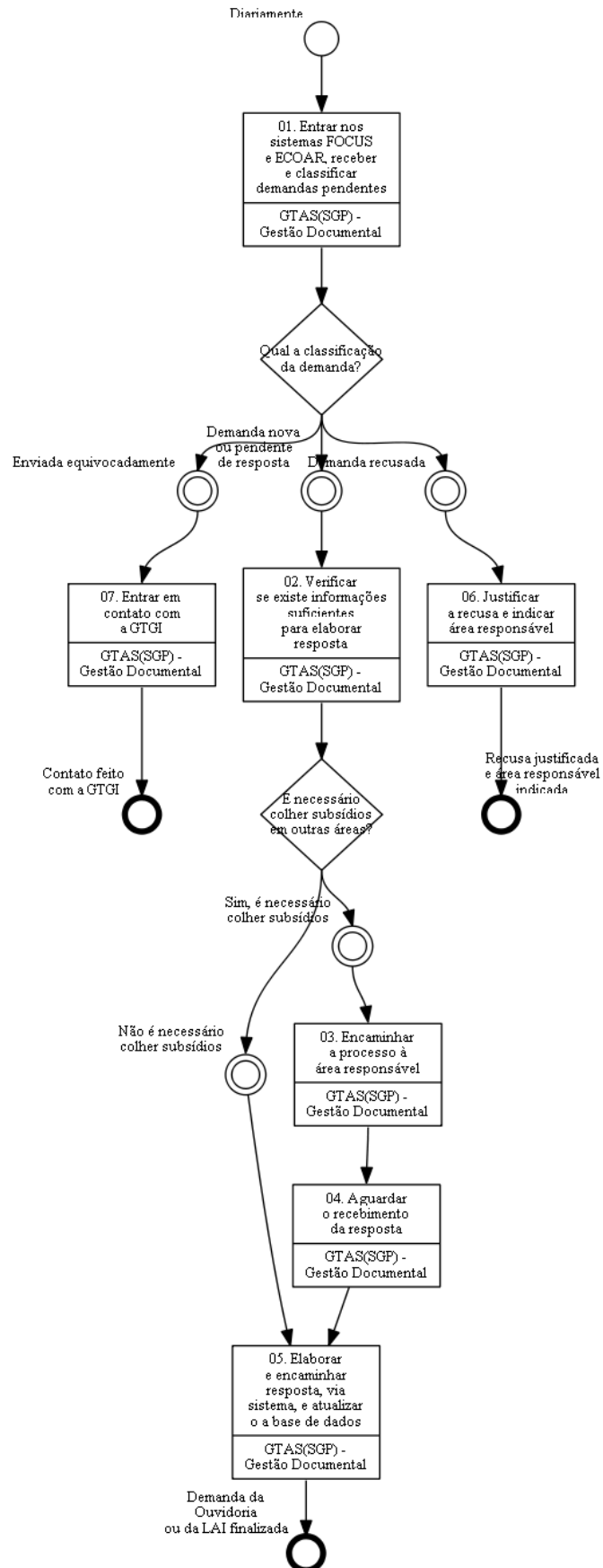
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Recusa justificada e área responsável indicada.
- b) Contato feito com a GTGI.
- c) Demanda da Ouvidoria ou da LAI finalizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia se a manifestação ou demanda do sistema FOCUS pode ser prontamente respondida com base nos materiais de referência; (2) Responde, com presteza e educação, a manifestações de usuários no sistema ECOAR e FOCUS conforme orientação da Ouvidoria; (3) Adequa resposta a manifestação ou demanda no sistema FOCUS aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa; (4) Avalia demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS, analisando se a demanda é de competência da SGP; (5) Usa ferramentas do ECOAR e FOCUS com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização; (6) Indica a Uorg competente pelas demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS que não são de competência da SGP; (7) Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

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



## **01. Entrar nos sistemas FOCUS e ECOAR, receber e classificar demandas pendentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Entrar nos sistemas FOCUS pelo link <<http://www2.anac.gov.br/arus/focus/sis/validaUsuario.asp>> e ECOAR pelo link <<http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp>> diariamente para verificar se existe alguma demanda e classifica-las

As demandas podem ser classificadas como:

Recusadas

Enviadas equivocadamente

Nova ou pendente de resposta

No caso do sistema ECOAR, também é recebido um e-mail com o prazo.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do ECOAR e FOCUS com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

- Indica a Uorg competente pelas demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS que não são de competência da SGP.

- Avalia demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS, analisando se a demanda é de competência da SGP.

- Avalia se a manifestação ou demanda do sistema FOCUS pode ser prontamente respondida com base nos materiais de referência.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a classificação da demanda?" seja "demanda nova ou pendente de resposta", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se existe informações suficientes para elaborar resposta". Caso a resposta seja "demanda recusada", deve-se seguir para a etapa "06. Justificar a recusa e indicar área responsável". Caso a resposta seja "enviada equivocadamente", deve-se seguir para a etapa "07. Entrar em contato com a GTGI".

## **02. Verificar se existe informações suficientes para elaborar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Verificar, na base de dados dos sistemas FOCUS ou ECOAR se já existe informações suficientes para a elaboração da resposta ou se são necessárias mais informações.

No caso de demandas relativas à LAI (FOCUS) verificar na pasta

<\\Svcd1001\ANAC\SGP\GGEP\GABINETE GGEP\GABINETE SGP\LAI> se já existe informações necessárias.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do ECOAR e FOCUS com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR, FOCUS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário colher subsídios em outras áreas?" seja "sim, é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar a processo à área responsável". Caso a resposta seja "não é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e encaminhar resposta, via sistema, e atualizar o a base de dados".

### **03. Encaminhar a processo à área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Quando for necessário solicitar informações das outras áreas da SGP, encaminhar o processo à área responsável, via e-mail, indicando o prazo de resposta. Em caso de atraso, cobrar a área por e-mail ou telefone.

O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP, quando for o caso.

COMPETÊNCIAS:

- Indica a Uorg competente pelas demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS que não são de competência da SGP.
- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar o recebimento da resposta".

### **04. Aguardar o recebimento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Aguardar pelo prazo indicado, podendo cobrar as áreas em caso de atraso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e encaminhar resposta, via sistema, e atualizar o a base de dados".

### **05. Elaborar e encaminhar resposta, via sistema, e atualizar o a base de dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das informações necessárias para a elaboração da resposta, elaborar o texto abordando todos os quesitos indicados pelo demandante, de forma clara e precisa, evitando ambiguidades e respostas vagas.

A resposta deverá ser encaminhada via sistema FOCUS (relativas à LAI)

<<http://www2.anac.gov.br/arus/focus/sis/validaUsuario.asp>> ou ECOAR (ouvidoria interna)

<<http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp>>e atualizar a base de dados nos sistemas

FOCUS ou ECOAR, caso seja demanda relativas à LAI atualizar a base de dados na pasta

<\\Svcd1001\ANAC\SGP\GGEP\GABINETE GGEP\GABINETE SGP\LA I>

COMPETÊNCIAS:

- Responde, com presteza e educação, a manifestações de usuários no sistema ECOAR e FOCUS conforme orientação da Ouvidoria.



- Usa ferramentas do ECOAR e FOCUS com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
- Adequa resposta a manifestação ou demanda no sistema FOCUS aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **06. Justificar a recusa e indicar área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Caso a demanda seja classificada como, Demanda recusada, deve-se justificar a recusa e indicar a área responsável pela demanda.

COMPETÊNCIAS:

- Indica a Uorg competente pelas demandas internas recebidas nos sistemas ECOAR e FOCUS que não são de competência da SGP.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Entrar em contato com a GTGI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Quando a classificação da demanda for, Demanda mandada equivocadamente, deve-se entrar em contato com a GTGI e pedir para que a demanda seja retirada do sistema.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.5 Instruir e Responder Demandas Internas da Corregedoria

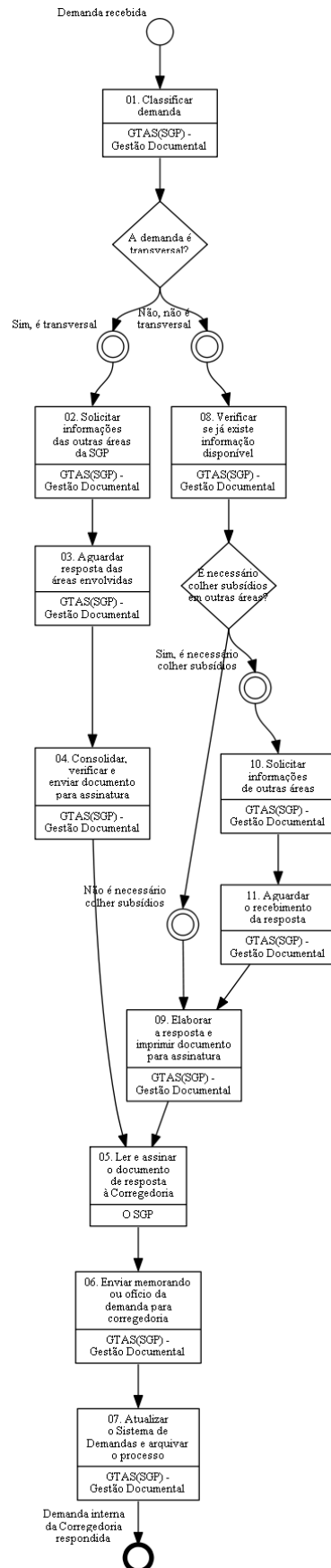
Receber e Distribuir o Processo de Demanda da Corregedoria na SGP

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda 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 interna da Corregedoria respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS(SGP) - Gestão Documental, O SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa; (2) Elabora a documentação submetida à assinatura do Superintendente, com clareza e objetividade, tendo em vista o questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa; (3) Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access; (4) Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação; (5) Elabora resposta precisa e correta a demanda de órgãos de controle interno à SGP; (6) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

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



## **01. Classificar demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Analisar e classificar a demanda da corregedoria.  
Demanda pode ser transversal, envolve mais de uma área, ou não

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é transversal?" seja "não, não é transversal", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar se já existe informação disponível".  
Caso a resposta seja "sim, é transversal", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar informações das outras áreas da SGP".

## **02. Solicitar informações das outras áreas da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Caso a demanda seja transversal deve-se elaborar um e-mail pedindo as informações necessárias para a área da SGP Responsável

Caso necessário cobrar as áreas por e-mail ou telefone.

COMPETÊNCIAS:

- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar resposta das áreas envolvidas".

## **03. Aguardar resposta das áreas envolvidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Aguardar respostas das áreas envolvidas no processo

COMPETÊNCIAS:

- Monitora prazos de análise e respostas aos processos, com atenção aos prazos estipulados em legislação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Consolidar, verificar e enviar documento para assinatura".

## **04. Consolidar, verificar e enviar documento para assinatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das respostas das áreas envolvidas, deve-se fazer a consolidação, quando necessária, das respostas, verificar se existe alguma inconsistência, imprimir o documento e enviar para assinatura do O SGP

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

- Elabora a documentação submetida à assinatura do Superintendente, com clareza e objetividade, tendo em vista o questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Ler e assinar o documento de resposta à Corregedoria".

### **05. Ler e assinar o documento de resposta à Corregedoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Ler e verificar se o conteúdo da resposta à demanda da corregedoria, está de acordo com a legislação que versa sobre o assunto em questão.

Caso seja necessário, solicitar alterações na redação para o técnico/analista que elaborou o documento. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas.

Em caso de concordância, assinar o documento de resposta

COMPETÊNCIAS:

- Analisa a documentação submetida à assinatura do Superintendente, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações de forma e mérito, tendo em vista a aderência da resposta proposta ao questionamento inicial, o contexto institucional, a legislação correlata, as orientações internas e a norma culta da língua portuguesa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar memorando ou ofício da demanda para corregedoria".

### **06. Enviar memorando ou ofício da demanda para corregedoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Enviar o memorando ou ofício da demanda da corregedoria com a resposta para a corregedoria por meio do mensageiro

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar o Sistema de Demandas e arquivar o processo".

### **07. Atualizar o Sistema de Demandas e arquivar o processo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Atualizar no Sistema de Demandas, no software Microsoft Access localizado em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema>, o índice da pasta em que será arquivado o processo, o assunto, o número do documento de resposta e o status da demanda como finalizada

E arquivar o documento físico da demanda da corregedoria na pasta indicada dentro do armário Arquivo Reservado SGP

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 08. Verificar se já existe informação disponível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Verificar, por meio do Sistemas de Demandas no programa Microsoft Access localizado em <\\svcdf1001\anac\sgp\assessoria\sistemas\sistema>, se já existe informação disponível nos arquivos de Word/pdf nas pastas localizadas em (\\svcdf1001\ANAC\SGP\GGEP\GABINETE\_GGEP\GABINETE\_SGP\AUDITORIA) ou nos documentos disponíveis nas pastas físicas localizada no armário Arquivo Reservado SGP, ou se é o caso de elaborar a resposta no próprio GTAS(SGP) - Gestão Documental.

Se não houver informações suficientes, enviar e-mail solicitando resposta para a área responsável por fornecer as informações relativas ao tema, indicando o prazo de resposta. O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP.

É importante manter o mesmo padrão das respostas anteriores, para evitar conflitos com as informações já enviadas. Se for identificada alguma alteração em relação aos dados encaminhados anteriormente, é necessário elaborar a justificativa comparando as informações e apontando as razões para tais mudanças.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza bancos de dados de acompanhamento de demandas da SGP no programa Microsoft Access.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário colher subsídios em outras áreas?" seja "não é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar a resposta e imprimir documento para assinatura". Caso a resposta seja "sim, é necessário colher subsídios", deve-se seguir para a etapa "10. Solicitar informações de outras áreas".

## 09. Elaborar a resposta e imprimir documento para assinatura

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: De posse das informações necessárias para a elaboração da resposta, elaborar o texto de resposta, como SGP, abordando todos os quesitos indicados pelo demandante, de forma clara e precisa, evitando ambiguidades e respostas vagas. Imprimir a resposta e enviar para assinatura do O SGP

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta precisa e correta a demanda de órgãos de controle interno à SGP.  
- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Ler e assinar o documento de resposta à Corregedoria".

## 10. Solicitar informações de outras áreas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Quando for necessário solicitar informações das outras áreas da SGP, elaborar e-mail solicitando as informações necessárias para as áreas responsáveis, indicando o prazo de resposta.

Em caso de atraso, cobrar a área por e-mail ou telefone.

O GTAS(SGP) - Gestão Documental é a área responsável por consolidar as respostas encaminhadas pelas diversas áreas da SGP, quando for o caso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aguardar o recebimento da resposta".

## **11. Aguardar o recebimento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SGP) - Gestão Documental.

DETALHAMENTO: Aguardar pelo prazo indicado, podendo cobrar as áreas em caso de atraso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar a resposta e imprimir documento para assinatura".

#### **4.6 Responder Pesquisa do TCU sobre Governança e Gestão de Pessoas**

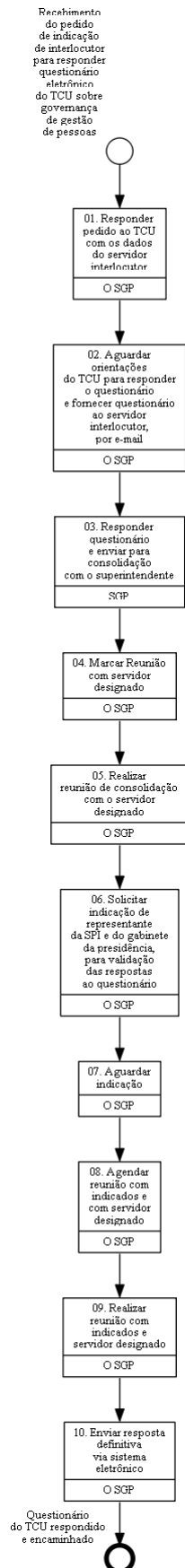
a definir

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do pedido de indicação de interlocutor para responder questionário eletrônico do TCU sobre governança de gestão de pessoas", 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: "Questionário do TCU respondido e encaminhado".

A área envolvida na execução deste processo é a SGP. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: O SGP.

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





**01. Responder pedido ao TCU com os dados do servidor interlocutor**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Após o recebimento do pedido de indicação de interlocutor, deve-se entrar em contato, via e-mail com o servidor que irá responder ao questionário e informar os dados do servidor ao TCU respondendo o e-mail de recebimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar orientações do TCU para responder o questionário e fornecer questionário ao servidor interlocutor, por e-mail".

**02. Aguardar orientações do TCU para responder o questionário e fornecer questionário ao servidor interlocutor, por e-mail**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Aguardar orientações do TCU sobre como deve ser respondido o questionário e enviar o questionário por e-mail para o servidor designado

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Responder questionário e enviar para consolidação com o superintendente".

**03. Responder questionário e enviar para consolidação com o superintendente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP.

DETALHAMENTO: Responder questionário no documento word e enviar, por e-mail, para consolidação com o superintendente

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Marcar Reunião com servidor designado".

**04. Marcar Reunião com servidor designado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Marcar encontro com o servidor designado, via e-mail, para que faça uma consolidação das respostas do questionário

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar reunião de consolidação com o servidor designado".

**05. Realizar reunião de consolidação com o servidor designado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Realizar reunião com o servidor designado para que se faça uma consolidação das respostas do questionário do TCU

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar indicação de representante da SPI e do gabinete da presidência, para validação das respostas ao questionário".

## **06. Solicitar indicação de representante da SPI e do gabinete da presidência, para validação das respostas ao questionário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Solicitar indicação, via e-mail, de representantes da SPI e do gabinete da presidência, para validação das respostas ao questionário do TCU.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar indicação".

## **07. Aguardar indicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Aguardar a indicação de representantes do SPI e do gabinete da presidência

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Agendar reunião com indicados e com servidor designado".

## **08. Agendar reunião com indicados e com servidor designado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Agendar reunião, via e-mail, com os indicados do SPI, do gabinete da presidência e com servidor designado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Realizar reunião com indicados e servidor designado".

## **09. Realizar reunião com indicados e servidor designado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Realizar reunião, para validação das respostas dadas ao questionário do TCU, com os indicados do SPI, do gabinete da presidência e com servidor designado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Enviar resposta definitiva via sistema eletrônico".

## **10. Enviar resposta definitiva via sistema eletrônico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Enviar resposta definitiva do questionário do TCU via sistema eletrônico do TCU localizado no endereço <<http://portal.tcu.gov.br/unidades/secretaria-de-fiscalizacao-de-pessoal/perfil-de-governanca-de-pessoas/perfil-de-governanca-de-pessoas.htm>>

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.