



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAR-502-R00

GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

03/2017



MPR/SAR-502-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	20/03/2017	SAR	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 6.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
 - 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 Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR, pág. 12.
 - 5.2) Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR, pág. 16.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Pontos Focais de Consulta GTGI STELLA

- 1) Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR

b) SAR - Interlocutores STELLA Proveniente da GTGI

- 1) Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR

c) SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria

- 1) Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR

d) SAR - Pontos Focais de Consulta Ouvidoria STELLA

- 1) Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR descreve os processos que possibilitam aos servidores envolvidos analisar e responder demandas recebidas pelos sistemas padrão de comunicação com o usuário (STELLA).

1.1.1 Papéis e Responsabilidades

É competência das Superintendências, definida no Regimento Interno, planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito de suas competências.

Cada Superintendência, em conformidade com os preceitos descritos pela Lei de Acesso à Informação (LAI) – nº 12.527 – e em compatibilidade com a exigência de canais de comunicação acessível ao cidadão/usuário, atribuiu internamente a uma unidade organizacional o papel de gestão e acompanhamento dessas demandas, sendo a Gerência Técnica de Planejamento e Acompanhamento a responsável por esse papel no âmbito da SAR.

1.1.2 Política e Diretrizes

Este MPR define os processos necessários para o recebimento, análise e distribuição de demandas recebidas pelo canal STELLA no âmbito da SAR.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) – nº 12.527 – dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados e Municípios com a finalidade de garantir acesso à informação por parte dos cidadãos. Nesse sentido, em observância ao disposto nessa lei, os sistemas tratados nesse MPR são o principal meio utilizado para a obtenção dessas informações.

Além da Lei de Acesso à Informação, o princípio da Transparência, ao qual a Agência (bem como as demais instituições públicas) está submetida, pressupõe – resguardados casos específicos de sigilo – a divulgação das ações do governo, disponibilizando dados de forma clara e acessível.

1.1.3 Processo

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, os seguintes processos de trabalho:

- a) Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR.
- b) Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
SAR - CONS GTGI STELLA	Servidores designados pelos setores técnicos para atender consultas encaminhadas pelos membros do grupo Interlocutores STELLA proveniente da GTGI.
SAR - INT GTGI STELLA	Servidores designados pelo Superintendente de Aeronavegabilidade para responder em nome da SAR às consultas apresentadas pelo "Fale com a ANAC" diretamente no sistema TELLUS de atendimento.
SAR - INTERL OUV STELLA	São os servidores designados pelo Superintendente de Aeronavegabilidade para responder em nome da SAR perante a Ouvidoria.
SAR - CONS OUV STELLA	São os servidores dos setores técnicos que respondem, dentro de suas especialidades, às consultas apresentadas pelo membro do grupo SAR - Interlocutores Ouvidoria STELLA.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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

Definição	Significado
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
STELLA	STELLA - Sistema TELLUS de atendimento - consiste em um sistema de armazenamento e atendimento de consultas.

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
E-Mail de Solicitação de Informações para Demanda da Ouvidoria no STELLA	E-mail de solicitação de informação para demanda da Ouvidoria.
E-Mail de Solicitação de Informações para Manifestação da GTGI no STELLA	E-mail de solicitação de informação para Manifestação STELLA.

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 SETELLA aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa.	SAR - INT GTGI STELLA
Avalia se a manifestação ou demanda do sistema SETELLA pode ser prontamente respondida com base nos materiais de referência.	SAR - INT GTGI STELLA
Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.	SAR - INT GTGI STELLA, SAR - INTERL OUV STELLA

Avalia se resposta a manifestação ou demanda no sistema STELLA atende o que foi solicitado.	SAR - INT GTGI STELLA
Fornecer informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.	SAR - CONS GTGI STELLA, SAR - CONS OUV STELLA
Justifica rejeição de manifestação ou demanda utilizando o sistema STELLA.	SAR - INT GTGI STELLA
Orienta o encaminhamento da manifestação ou demanda do sistema STELLA que não é de competência da SAR para a área competente.	SAR - INT GTGI STELLA
Verifica, com base na legislação vigente e no Contrato de Concessão, se demanda do sistema STELLA implica em caso onde não é permitido envio das informações.	SAR - INT GTGI STELLA

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
STELLA	Plataforma de interface com o Sistema TELLUS de Atendimento para recebimento e Resposta a Manifestações do "Fale com a ANAC", via Ouvidoria ou via GTGI.	https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. 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.

5.1 Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR

Processo referente aos passos necessários à gestão das demandas recebidas na SAR por meio do sistema STELLA provenientes da Ouvidoria.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda da Ouvidoria no STELLA recebida", 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:

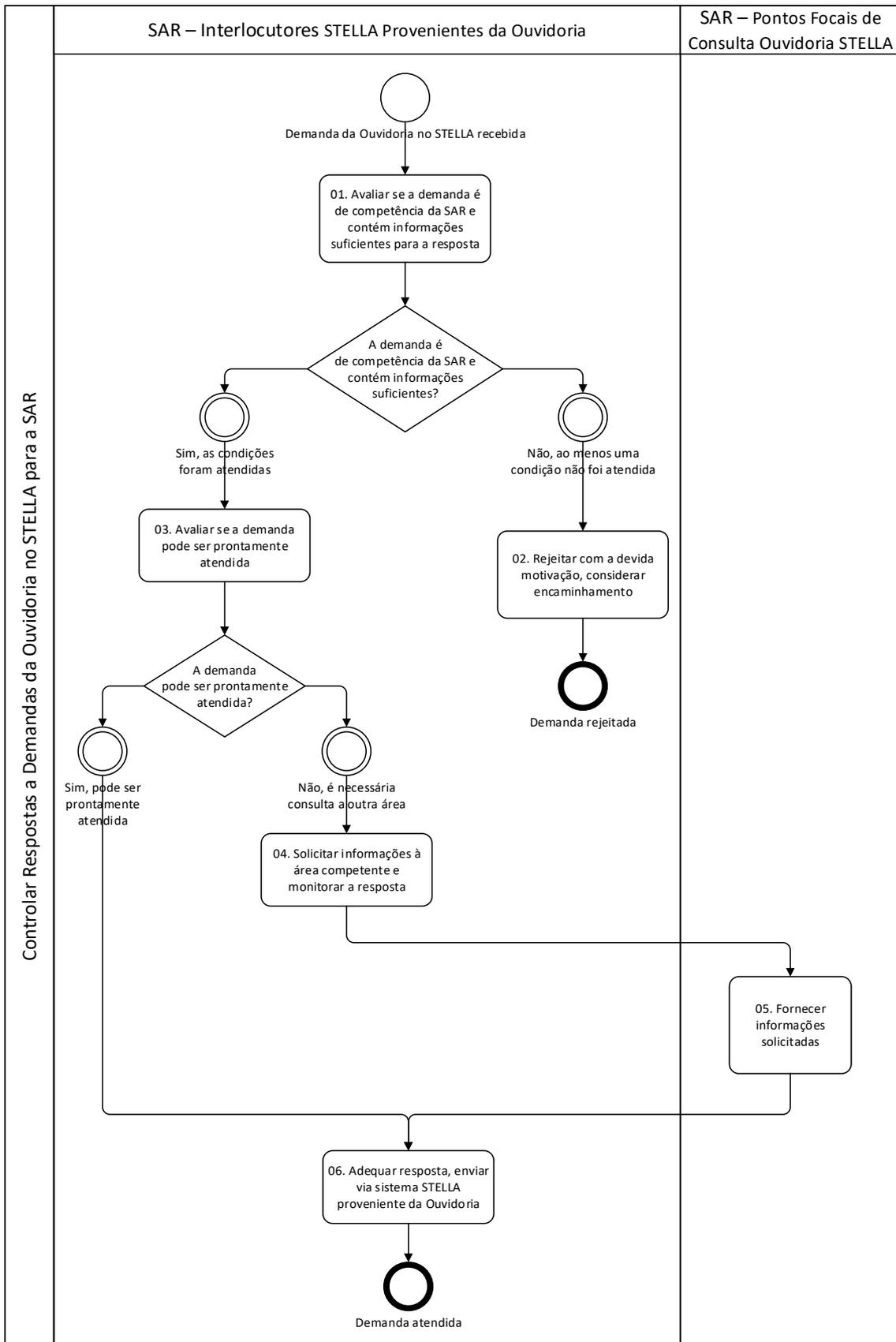
- a) Demanda rejeitada.
- b) Demanda atendida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAR - CONS OUV STELLA, SAR - INTERL OUV STELLA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade; (2) Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "E-Mail de Solicitação de Informações para Demanda da Ouvidoria no STELLA".

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



01. Avaliar se a demanda é de competência da SAR e contém informações suficientes para a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda no sistema STELLA proveniente da Ouvidoria, analisar se o assunto, ou parte dele, é de competência da SAR. Esta análise deve ser embasada no Regimento Interno da ANAC que apresenta as competências comuns das Superintendências e as competências específicas da Superintendência de Aeronavegabilidade.

Se o assunto é de competência da SAR, analisar se a demanda apresenta as informações mínimas suficientes para que seja possível pesquisar e atender o que está sendo solicitado.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é de competência da SAR e contém informações suficientes?" seja "sim, as condições foram atendidas", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar se a demanda pode ser prontamente atendida". Caso a resposta seja "não, ao menos uma condição não foi atendida", deve-se seguir para a etapa "02. Rejeitar com a devida motivação, considerar encaminhamento".

02. Rejeitar com a devida motivação, considerar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Se o assunto da demanda não é de competência da SAR, rejeitar a mesma, através do sistema STELLA proveniente da Ouvidoria, apresentando as devidas motivações. Se for possível, incluir na rejeição o destino para o qual a demanda deve ser encaminhada.

Se o assunto é de competência da SAR, mas a demanda não apresenta as informações mínimas suficientes para que seja possível pesquisar e atender o que está sendo solicitado, rejeitar a demanda no sistema STELLA proveniente da Ouvidoria e justificar apresentando os motivos da impossibilidade de atender o que foi solicitado. Em alguns casos, pode ser dada uma resposta com base no que foi possível averiguar, solicitando que o manifestante, caso não esteja contente com a resposta, entre com nova manifestação onde constem os dados que faltaram.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar se a demanda pode ser prontamente atendida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Avaliar se a demanda pode ser respondida através de consulta à base de dados de respostas anteriores ou se o próprio interlocutor STELLA proveniente da Ouvidoria pode prover a resposta com consultas ao seu alcance.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda pode ser prontamente atendida?" seja "não, é necessária consulta a outra área", deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar informações à área competente e monitorar a resposta". Caso a resposta seja "sim, pode ser prontamente atendida", deve-se seguir para a etapa "06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA proveniente da Ouvidoria".

04. Solicitar informações à área competente e monitorar a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Identificar a gerência/área responsável pelo assunto da manifestação e enviar E-Mail de Solicitação de Informações para Demanda da Ouvidoria no STELLA.

Monitorar para que a resposta seja dada dentro do prazo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail de Solicitação de Informações para Demanda da Ouvidoria no STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fornecer informações solicitadas".

05. Fornecer informações solicitadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Pontos Focais de Consulta Ouvidoria STELLA.

DETALHAMENTO: Avaliar se o assunto da demanda é de competência da área consultada. Se não for, responder expeditamente informando o motivo e, se possível, a gerência que deve ser consultada.

Propor resposta à demanda apresentada, acrescentando informações relativas à área de atuação do consultor.

COMPETÊNCIAS:

- Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA proveniente da Ouvidoria".

06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA proveniente da Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Provenientes da Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Avaliar se a resposta atende completamente o que está sendo solicitado. Ajustar para os padrões da norma culta da Língua Portuguesa de forma clara, objetiva e respeitosa.

Enviar resposta via sistema STELLA proveniente da Ouvidoria.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR

Processo referente aos passos necessários à gestão das demandas recebidas na SAR por meio do sistema STELLA provenientes da GTGI. Essas demandas podem invocar a Lei de Acesso à Informação (LAI) ou não.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Manifestação da GTGI no STELLA recebida", 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:

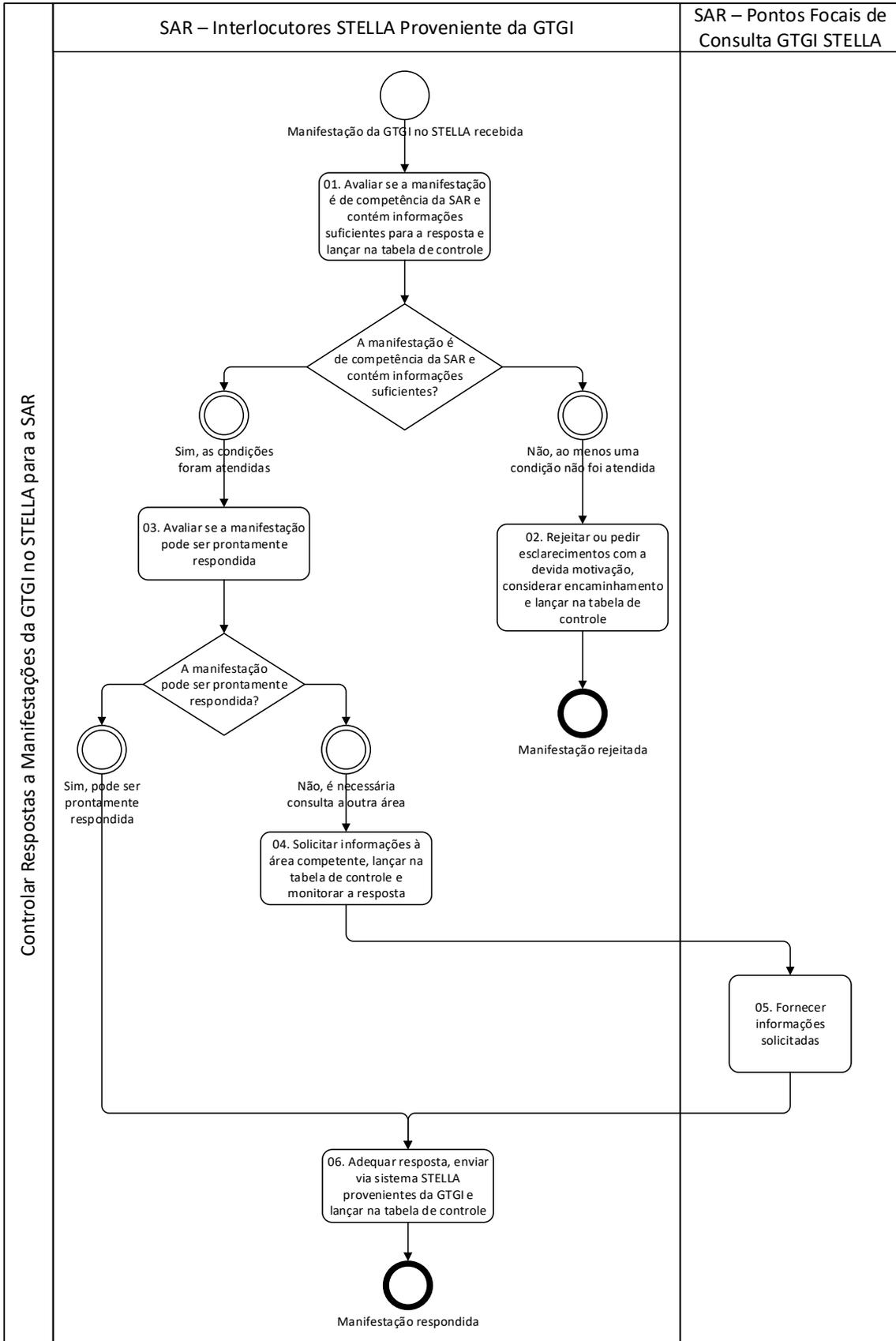
- a) Manifestação respondida.
- b) Manifestação rejeitada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAR - CONS GTGI STELLA, SAR - INT GTGI STELLA.

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 STELLA pode ser prontamente respondida com base nos materiais de referência; (2) Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR; (3) Justifica rejeição de manifestação ou demanda utilizando o sistema STELLA; (4) Orienta o encaminhamento da manifestação ou demanda do sistema STELLA que não é de competência da SAR para a área competente; (5) Adequa resposta a manifestação ou demanda no sistema STELLA aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa; (6) Avalia se resposta a manifestação ou demanda no sistema STELLA atende o que foi solicitado; (7) Verifica, com base na legislação vigente e no Contrato de Concessão, se demanda do sistema STELLA implica em caso onde não é permitido envio das informações; (8) Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "E-Mail de Solicitação de Informações para Manifestação da GTGI no STELLA".

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



01. Avaliar se a manifestação é de competência da SAR e contém informações suficientes para a resposta e lançar na tabela de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Proveniente da GTGI.

DETALHAMENTO: Ao receber a manifestação no sistema STELLA provenientes da GTGI, analisar se o assunto, ou parte dele, é de competência da SAR. Esta análise deve ser embasada no Regimento Interno da ANAC que apresenta as competências comuns das Superintendências e as competências específicas da Superintendência de Aeronavegabilidade.

Se o assunto é de competência da SAR, analisar se a manifestação apresenta as informações mínimas suficientes para que seja possível pesquisar e atender o que está sendo solicitado.

Verificar se o pedido do autor da manifestação pela LAI não implica nos casos onde não é permitido o envio das informações devido ao estabelecido no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Lançar a manifestação recebida na tabela de controle encontrada no caminho "http://compartilha-sar.anac.gov.br/gerencias/focus_sar/default.aspx".

COMPETÊNCIAS:

- Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.
- Verifica, com base na legislação vigente e no Contrato de Concessão, se demanda do sistema STELLA implica em caso onde não é permitido envio das informações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação é de competência da SAR e contém informações suficientes?" seja "sim, as condições foram atendidas", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar se a manifestação pode ser prontamente respondida". Caso a resposta seja "não, ao menos uma condição não foi atendida", deve-se seguir para a etapa "02. Rejeitar ou pedir esclarecimentos com a devida motivação, considerar encaminhamento e lançar na tabela de controle".

02. Rejeitar ou pedir esclarecimentos com a devida motivação, considerar encaminhamento e lançar na tabela de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Proveniente da GTGI.

DETALHAMENTO: Se o assunto da manifestação não é de competência da SAR, rejeitar a mesma, através do sistema STELLA provenientes da GTGI, apresentando as devidas motivações. Se for possível, incluir na rejeição o destino para o qual a manifestação deve ser encaminhada.

Se o assunto é de competência da SAR, mas a manifestação não apresenta as informações mínimas suficientes para que seja possível pesquisar e atender o que está sendo solicitado, rejeitar a manifestação no sistema STELLA provenientes da GTGI e, no texto que apresenta a

justificativa da rejeição, pedir esclarecimentos ou maiores informações apresentando os motivos da impossibilidade da resposta. Em alguns casos, pode ser dada uma resposta com base no que foi possível averiguar, solicitando que o manifestante, caso não esteja contente com a resposta, entre com nova manifestação onde constem os dados que faltaram.

Se o pedido do autor da manifestação pela LAI implica em caso onde não é permitido o envio das informações devido ao estabelecido no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, rejeitar a manifestação no sistema STELLA provenientes da GTGI e apresentar os motivos da negativa da resposta e a fundamentação legal.

Lançar a rejeição na tabela de controle encontrada no caminho "http://compartilhar.anac.gov.br/gerencias/focus_sar/default.aspx".

COMPETÊNCIAS:

- Orienta o encaminhamento da manifestação ou demanda do sistema STELLA que não é de competência da SAR para a área competente.
- Justifica rejeição de manifestação ou demanda utilizando o sistema STELLA.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar se a manifestação pode ser prontamente respondida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Proveniente da GTGI.

DETALHAMENTO: Avaliar se a manifestação pode ser respondida através de consulta à base de dados de respostas anteriores ou se o próprio interlocutor STELLA provenientes da GTGI e LAI pode prover a resposta com consultas ao seu alcance.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação pode ser prontamente respondida?" seja "sim, pode ser prontamente respondida", deve-se seguir para a etapa "06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA provenientes da GTGI e lançar na tabela de controle". Caso a resposta seja "não, é necessária consulta a outra área", deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar informações à área competente, lançar na tabela de controle e monitorar a resposta".

04. Solicitar informações à área competente, lançar na tabela de controle e monitorar a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Pontos Focais de Consulta GTGI STELLA.

DETALHAMENTO: Identificar a gerência/área responsável pelo assunto da manifestação e enviar E-Mail de Solicitação de Informações para Manifestação da GTGI no STELLA.

Lançar solicitação na tabela de controle encontrada no caminho "http://compartilhar.anac.gov.br/gerencias/focus_sar/default.aspx".

Monitorar para que a resposta seja dada dentro do prazo.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail de Solicitação de Informações para Manifestação da GTGI no STELLA.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fornecer informações solicitadas".

05. Fornecer informações solicitadas
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Pontos Focais de Consulta GTGI STELLA.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
COMPETÊNCIAS: - Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA provenientes da GTGI e lançar na tabela de controle".

06. Adequar resposta, enviar via sistema STELLA provenientes da GTGI e lançar na tabela de controle
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Interlocutores STELLA Proveniente da GTGI.
DETALHAMENTO: Avaliar se a resposta atende completamente o que está sendo solicitado. Ajustar para os padrões da norma culta da Língua Portuguesa de forma clara, concisa e respeitosa. Enviar via sistema STELLA provenientes da GTGI. Lançar os dados do envio na tabela de controle encontrada no caminho " http://compartilhar.sar.anac.gov.br/gerencias/focus_sar/default.aspx ".
COMPETÊNCIAS: - Adequa resposta a manifestação ou demanda no sistema STELLA aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa. - Avalia se resposta a manifestação ou demanda no sistema STELLA atende o que foi solicitado.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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