



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAF-080-R00**

---

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO  
ÂMBITO DA ANAC**

---

06/2017

**REVISÕES**

| <b>Revisão</b> | <b>Aprovação</b> | <b>Aprovado Por</b> | <b>Modificações da Última Versão</b> |
|----------------|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| R00            | 27/06/2017       | SAF                 | 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. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Expressão, pág. 8.
  - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
  - 4.1) Apurar Denúncias contra Empresas, pág.13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Tratar Manifestações da LAI, pág. 14.
  - 5.2) Tratar Recursos da LAI, pág. 20.
  - 5.3) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC, pág. 25.
  - 5.4) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC e e-SIC, pág. 29.
  - 5.5) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center, pág. 33.
  - 5.6) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center, pág. 38.
- 6) Disposições Finais, pág. 43.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação**

- 1) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center
- 2) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC e e-SIC
- 3) Tratar Manifestações da LAI
- 4) Tratar Recursos da LAI

#### **b) GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento**

- 1) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC

#### **c) GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos**

- 1) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center

#### **d) GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC**

- 1) Tratar Manifestações da LAI
- 2) Tratar Recursos da LAI

#### **e) GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato**

- 1) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O presente Manual compreende os processos de trabalho adotados para a gestão do atendimento, via Fale com a ANAC e e-SIC, no âmbito da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração Financeira - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Tratar Manifestações da LAI.
- b) Tratar Recursos da LAI.
- c) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC.
- d) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC e e-SIC.
- e) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center.
- f) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição;

Instrução Normativa ANAC nº 70, de 30 de abril de 2013 - estabelece os procedimentos a serem adotados no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC para atendimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e dá outras providências; e

Resolução ANAC nº 381, de 14 de junho de 2016 - Regimento Interno da ANAC - Art. 37, incisos XX e XXI - competência da SAF para gerenciar os canais de comunicação da Agência com usuários de aviação civil e cidadãos e os correspondentes sistemas informatizados de registro e

processamento, recebendo e respondendo as manifestações e denúncias após consulta à unidade organizacional competente; e para coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

#### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

| <b>Grupo Organizacional</b>  | <b>Descrição</b>   |
|--|--|
| GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação | Servidor(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) por coordenar a Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.                |
| GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento                                      | Servidor(es) e/ou colaborador(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pelo tratamento de manifestações recebidas no STELLA.  |
| GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos                        | Servidor(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pela gestão e fiscalização de contratos relacionados à sua área de atuação. |
| GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC   | Servidor(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pelo tratamento de pedidos de informação dos cidadãos.                      |
| GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato   | Servidor(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pela fiscalização de contratos relacionados à sua área de atuação.          |

#### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Administração Financeira 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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

| Definição        | Significado   |
|------------------|---|
| Linguagem Cidadã | Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento (Parágrafo Único do Art. 4º da Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014). |

### 2.2 Sigla

| Definição | Significado  |
|-----------|--|
| ANAC      | Agência Nacional de Aviação Civil  |
| CNPJ      | Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica   |
| CPF       | Cadastro de Pessoas Físicas  |
| GSIN      | Gerência de Serviços Logísticos e de Informação  |
| GTFC      | Gerência Técnica de Finanças e Contabilidade   |
| GTGI      | Gerência Técnica de Gestão da Informação   |
| GTLC      | Gerência Técnica de Licitações e Contratos   |
| IN        | Instrução Normativa  |
| 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. |
| SAF       | Superintendência de Administração e Finanças   |
| SFI       | Superintendência de Ação Fiscal  |
| UORG      | Unidade da estrutura organizacional da ANAC.   |



### 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 de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II  | Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que tem por objeto prestar orientações e subsídios aos servidores designados para fiscalizar e acompanhar a execução dos contratos administrativos efetivados no âmbito da Agência.  |
| Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III | Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que dispõe sobre a fiscalização dos contratos de prestação de serviços diversos, no que diz respeito à composição da equipe de fiscalização, atribuições e procedimentos de cada integrante da equipe. Dispõe ainda sobre a fiscalização do fornecimento de bens permanentes e materiais de consumo. |
| Relatório Estatístico do Fale com a ANAC                         | Modelo de relatório para divulgação de dados estatísticos do atendimento realizado no âmbito do Fale com a ANAC.   |
| Roteiro Medição SIASG  | Passo a passo para registro, no SIASG, da prestação de serviço.  |

#### 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:

| <b>Competência</b>  | <b>Áreas e Grupos</b>   |
|---|---|
| Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência.  | GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato  |
| Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.  | GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação                                |
| Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF. | GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos,<br>GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato                |
| Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.   | GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação                                |
| Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.  | GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento   |
| Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.   | GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação,<br>GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC |

### 3.3 SISTEMAS

| <b>Nome</b>   | <b>Descrição</b>  | <b>Acesso</b>   |
|---|---|---|
| E-SIC   | O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia. | <a href="https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html">https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html</a>         |
| SEI   | Sistema Eletrônico de Informação.   | <a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>                                       |
| Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG | É o sistema onde são realizadas as operações das compras governamentais dos órgãos integrantes do SIASG (Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional)  | <a href="https://acesso.serpro.gov.br/hold10/jsp/logonid.jsp">https://acesso.serpro.gov.br/hold10/jsp/logonid.jsp</a> |

|        |  |   |
|--------|--|---|
| 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. | <a href="https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx">https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx</a> |
|--------|--|---|

### 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. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 1 processos de trabalho referenciados, a ver:

**4.1) Apurar Denúncias contra Empresas, publicado no MPR/SAF-032-R00:** Trata da apuração de denúncias contra empresas licitantes ou contratadas pela ANAC, visando reprová-las a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções administrativas aplicadas aos licitantes e contratados da Administração Pública Federal, autarquias e fundacional estão previstas essencialmente no art. 87 da Lei nº 8.666, de 23 de junho de 1993, no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e no art. 27 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

## 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 Tratar Manifestações da LAI

Abrange os procedimentos relativos ao recebimento e ao tratamento de pedidos de informação dos cidadãos, no âmbito do e-SIC, amparados pela Lei de Acesso a Informação.

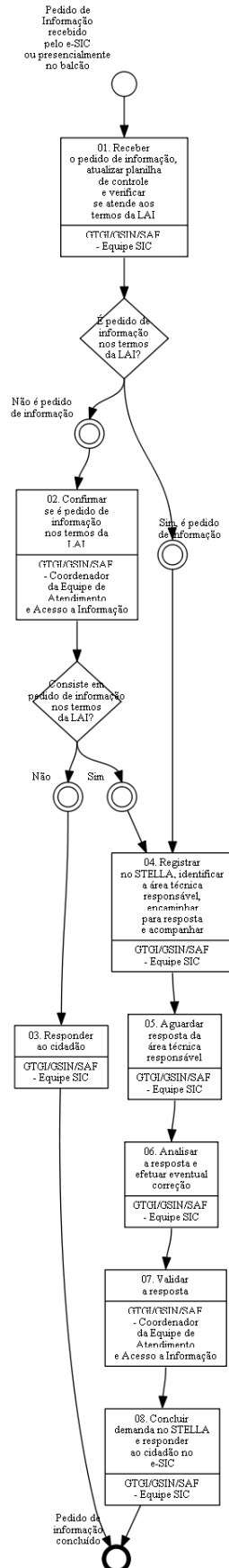
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Pedido de Informação recebido pelo e-SIC ou presencialmente no balcão", 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: "Pedido de informação concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

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



**01. Receber o pedido de informação, atualizar planilha de controle e verificar se atende aos termos da LAI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Rotineiramente, a Equipe SIC deve consultar o e-mail sic@anac.gov.br e o sistema e-SIC para identificar novo pedido de informação.

No caso de formulário de pedido de informação proveniente do atendimento em balcão, a Equipe SIC deve transcrever, para o sistema e-SIC, e informar ao cidadão, preferencialmente via e-mail, conforme modelo abaixo, o número do protocolo.

"Prezado(a) Senhor(a),

Informamos que a sua manifestação foi registrada no sistema e-SIC, sob o número de protocolo xxxxxxxxxxxx. Para acompanhar o andamento de sua solicitação, Vossa Senhoria deverá acessar seu cadastro por meio do endereço eletrônico: <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>.

Após, siga os passos:

1. Insira o seu login: primeiro(nome).último(nome); Senha para acessar o sistema: 123456 (que deverá ser alterada posteriormente);
2. Clique em "Consultar Pedido";
3. Caso queira consultar todos os pedidos realizados ao seu CPF ou CNPJ, não preencha nenhum campo e clique em "Consultar".

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil

[www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)"

Caso exista novo pedido, deve inserir os dados na planilha de controle, disponível no endereço de rede \\svcdf1001\ANAC\SAF\GTGI\Acesso à Informação\LAI - Lei de Acesso à Informação, e analisar se o pedido de informação se enquadra na LAI.

Não são considerados pedidos de informação:

- reclamações;
- denúncias;
- interpretação de normas;
- pedidos genéricos;
- pedidos desproporcionais ou desarrazoados;
- pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade

Havendo dúvidas quanto ao enquadramento, deve consultar o Coordenador da Equipe SIC, para decisão final.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-SIC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É pedido de informação nos termos da LAI?" seja "sim, é pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar no

STELLA, identificar a área técnica responsável, encaminhar para resposta e acompanhar". Caso a resposta seja "não é pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "02. Confirmar se é pedido de informação nos termos da LAI".

## **02. Confirmar se é pedido de informação nos termos da LAI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve confirmar se a demanda é pedido de informação nos termos da LAI.

Não são considerados pedidos de informação:

- reclamações;
- denúncias;
- interpretação de normas;
- pedidos genéricos;
- pedidos desproporcionais ou desarrazoados;
- pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Consiste em pedido de informação nos termos da LAI?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar no STELLA, identificar a área técnica responsável, encaminhar para resposta e acompanhar". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Responder ao cidadão".

## **03. Responder ao cidadão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Uma vez identificado que não é pedido de informação, nos termos da LAI, a Equipe SIC deve enviar ao cidadão resposta no e-SIC, devidamente fundamentada com as razões da negativa de atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-SIC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Registrar no STELLA, identificar a área técnica responsável, encaminhar para resposta e acompanhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve registrar demanda, no sistema STELLA, em nome do cidadão, transcrevendo o pedido de informação.



Deve, ainda, identificar, com base no Regimento Interno, a área técnica responsável pela informação e encaminhar, por meio do STELLA, o pedido de informação para o interlocutor da área correspondente.

Considerando o prazo legal de resposta, 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, a Equipe SIC deve verificar, com auxílio da planilha de controle, disponível no endereço de rede \\svcdf1001\ANAC\SAF\GTGI\Acesso à Informação\LAI - Lei de Acesso à Informação, se o pedido de informação foi respondido nos 10 dias iniciais do prazo.

Caso haja pendência de resposta, deve enviar e-mail de cobrança ao interlocutor da área responsável, informando a possibilidade de prorrogação. Caso o interlocutor tenha pedido prorrogação, o dado deve ser inserido na planilha de controle.

Durante o prazo total para resposta, a Equipe SIC deve continuar o acompanhamento da demanda. Caso a pendência permaneça, deve enviar e-mail de cobrança ao interlocutor da área responsável, um dia antes do término do prazo, e ligar no último dia do prazo, quando necessário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar resposta da área técnica responsável".

### **05. Aguardar resposta da área técnica responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve aguardar a resposta da área técnica responsável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Analisar a resposta e efetuar eventual correção".

### **06. Analisar a resposta e efetuar eventual correção**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve analisar a resposta enviada pela área técnica, considerando os seguintes aspectos formais: norma culta da língua portuguesa; funcionalidade de link; correspondência de normativos citados e coerência entre pergunta e resposta, utilizando linguagem cidadã.

Deve efetuar as correções formais necessárias e padronizar a abertura e o fechamento do texto, conforme abaixo:

“Prezado Sr(a). \_\_\_\_\_, em referência a demanda apresentada informamos que (...) Por fim, salientamos que manifestações relacionadas a esta demanda deverão ser encaminhadas até 10 dias, sendo apreciadas em 1ª instância pelo chefe da unidade organizacional e em 2ª instância pelo dirigente máximo da Agência ou autoridade por ele designada.

Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil.”

Por fim, deve providenciar a validação da proposta de resposta junto ao Coordenador da Equipe SIC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar a resposta".

### **07. Validar a resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve analisar a proposta de resposta da Equipe SIC, com o auxílio da resposta original da área técnica responsável, e efetuar eventuais correções sob aspecto formal, utilizando linguagem cidadã.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Concluir demanda no STELLA e responder ao cidadão no e-SIC".

### **08. Concluir demanda no STELLA e responder ao cidadão no e-SIC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve transcrever a resposta para o e-SIC, classificar o assunto de acordo com o Manual do e-SIC, disponível em <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/manual-e-sic-guia-do-sic.pdf/view> e concluir a demanda (o sistema automaticamente notifica o cidadão).

Deve, ainda, concluir a demanda no sistema STELLA.

Após, deve atualizar os dados na planilha de controle, disponível no endereço de rede \\svcdf1001\ANAC\SAF\GTGI\Acesso à Informação\LAI - Lei de Acesso à Informação.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-SIC, STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Tratar Recursos da LAI

Compreende os procedimentos de recebimento e tratamento de recursos da Lei de Acesso a Informação.

No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, a LAI garante ao interessado a possibilidade de interpor recurso contra a decisão.

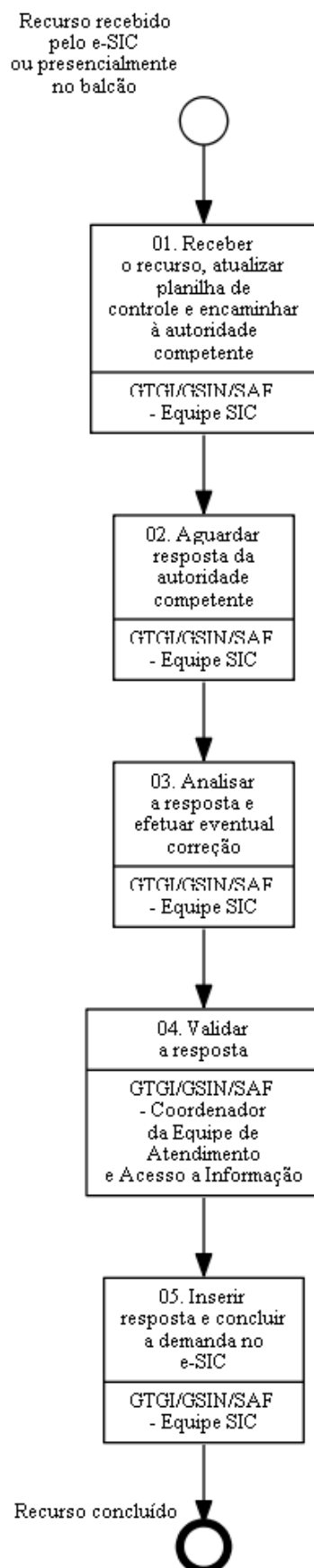
O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recurso recebido pelo e-SIC ou presencialmente no balcão", 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: "Recurso concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

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



## **01. Receber o recurso, atualizar planilha de controle e encaminhar à autoridade competente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Rotineiramente, a Equipe SIC deve consultar o e-mail sic@anac.gov.br, bem como sistema e-SIC, para identificar a chegada de Recurso.

No caso de Recurso proveniente de atendimento em balcão, a Equipe SIC deve transcrevê-lo para o sistema e-SIC.

Identificado Recurso, deve inserir os dados na planilha de controle, disponível no endereço de rede \\svcdf1001\ANAC\SAF\GTGI\Acesso à Informação\LAI - Lei de Acesso à Informação, e encaminhar o Recurso, por e-mail, à Autoridade competente:

a) no caso de Recurso de 1ª instância, a Autoridade competente para responder o recurso será o chefe da UORG que respondeu o pedido de informação, e o e-mail deve seguir com cópia aos interlocutores da área;

b) no caso de Recurso de 2ª instância, a Autoridade competente para responder o recurso será o Diretor-Presidente, e o e-mail deve seguir com cópia para o Gabinete e interlocutores.

Durante o prazo total para resposta, a Equipe SIC deve verificar, com auxílio da planilha de controle, se a Autoridade responsável respondeu ao recurso, no prazo de 4 dias, atendendo ao art. 31, §2º, da IN 70/2013.

Caso haja pendência de resposta, deve enviar e-mail reiterando solicitação à Autoridade responsável, novamente com cópia a interlocutores e assessores, conforme descrito acima.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-SIC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar resposta da autoridade competente".

## **02. Aguardar resposta da autoridade competente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve aguardar a resposta da autoridade competente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a resposta e efetuar eventual correção".

## **03. Analisar a resposta e efetuar eventual correção**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve analisar a resposta da autoridade competente, considerando os seguintes aspectos formais: norma culta da língua portuguesa, funcionalidade de link, correspondência de normativos citados e coerência entre pergunta e resposta, utilizando a linguagem cidadã.

Deve efetuar as correções formais necessárias e padronizar a abertura e o fechamento do texto, conforme abaixo:

a) No caso de Recurso de 1ª instância:

“Prezado Sr(a). \_\_\_\_\_, em referência ao Recurso apresentado informamos que (...) Por fim, salientamos que manifestações relacionadas a esta demanda deverão ser encaminhadas até 10 dias, sendo apreciadas em segunda instância pelo dirigente máximo da Agência ou autoridade por ele designada.

Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil.”

b) No caso de Recurso de 2ª instância:

“Prezado Sr(a). \_\_\_\_\_, em referência ao Recurso apresentado informamos que (...).

Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil.”

Por fim, deve providenciar a validação da proposta de resposta junto ao Coordenador da Equipe SIC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Validar a resposta".

#### **04. Validar a resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve analisar a proposta de resposta da Equipe SIC, com o auxílio da resposta original da autoridade competente, e efetuar eventuais correções sob aspecto formal, utilizando a linguagem cidadã.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Inserir resposta e concluir a demanda no e-SIC".

#### **05. Inserir resposta e concluir a demanda no e-SIC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve transcrever a resposta para o e-SIC, classificar o pedido de acordo com o Manual do e-SIC, disponível em <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/manual-e-sic-guia-do-sic.pdf/view> e concluir a demanda (o sistema automaticamente notifica o cidadão).

Após, deve atualizar os dados na planilha de controle, disponível no endereço de rede \\svcdf1001\ANAC\SAF\GTGI\Acesso à Informação\LAI - Lei de Acesso à Informação.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC

Abrange os procedimentos relativos ao recebimento e ao tratamento de manifestações recebidas no âmbito do Fale com a ANAC.

O Fale com a ANAC é o canal de comunicação utilizado para receber manifestações por meio de Atendimento Eletrônico ou pelo telefone 163. Acessível em [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac), este canal recebe dúvidas, reclamações, sugestões, críticas ou elogios sobre os entes regulados ou fiscalizados pela ANAC, além de servir para tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela própria Agência.

Ao efetuar o registro de uma manifestação, o cidadão recebe um número de protocolo e uma senha individual através da qual pode acompanhar, em área restrita, o andamento de sua demanda.

A manifestação registrada segue para um núcleo de triagem, chamado de Back Office (BO), que procede com o encaminhamento ao responsável pela resposta:

- a) à empresa aérea, quando se trata de queixa ou reclamação, com pedido ou não de reparação por serviço não prestado ou prestado de forma insatisfatória;
- b) à área técnica responsável, quando se trata de denúncias, reclamações ou informações sobre os serviços prestados pela ANAC.

O tratamento das manifestações é processado via sistema eletrônico, possibilitando a cada área responsável o acesso ao campo específico de tratamento, no estrito limite de sua competência.

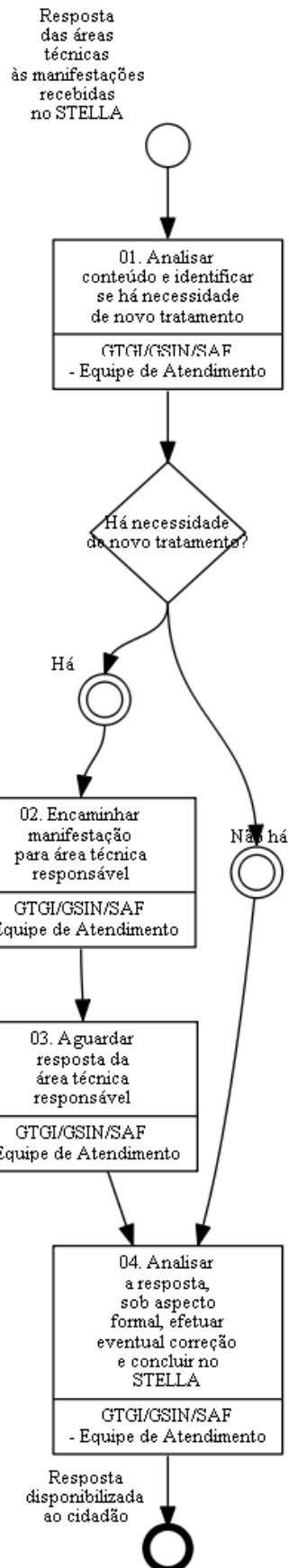
Esse acesso é facultado tão-somente a pessoas formalmente designadas, previamente cadastradas como pontos focais no sistema, preservando-se, destarte, o sigilo dos dados e informações.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Resposta das áreas técnicas às manifestações recebidas no STELLA", 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: "Resposta disponibilizada ao cidadão".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

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





## **01. Analisar conteúdo e identificar se há necessidade de novo tratamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve analisar o conteúdo das respostas recebidas das áreas técnicas e identificar se há necessidade de:

- novo encaminhamento, no caso do conteúdo da manifestação não ser afeto à área técnica inicialmente demandada;
- tratamento colaborativo, no caso da resposta necessitar de complementação por parte de outra área técnica;
- reencaminhamento, no caso de o conteúdo da resposta não ser suficiente para prosseguir com a conclusão ao cidadão.

No caso de respostas de empresas aéreas, necessariamente deve ser feito o encaminhamento para a SFI.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de novo tratamento?" seja "não há", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a resposta, sob aspecto formal, efetuar eventual correção e concluir no STELLA". Caso a resposta seja "há", deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar manifestação para área técnica responsável".

## **02. Encaminhar manifestação para área técnica responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve encaminhar a manifestação para a área técnica responsável.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar resposta da área técnica responsável".

## **03. Aguardar resposta da área técnica responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve aguardar a resposta da área técnica responsável.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a resposta, sob aspecto formal, efetuar eventual correção e concluir no STELLA".

**04. Analisar a resposta, sob aspecto formal, efetuar eventual correção e concluir no STELLA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve analisar a resposta enviada pela área técnica, considerando os seguintes aspectos formais: norma culta da língua portuguesa; funcionalidade de link; correspondência de normativos citados e coerência entre pergunta e resposta.

Deve efetuar as correções formais necessárias e padronizar a abertura e o fechamento do texto, conforme abaixo:

“Prezado (a) Senhor (a),  
Em atendimento à sua solicitação, informamos que XXXXXX  
Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC”

A Equipe de Atendimento deve finalizar a manifestação para o cidadão no sistema STELLA.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.4 Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC e e-SIC**

Trata dos procedimentos para extração e/ou elaboração de relatórios gerenciais com informações acerca do atendimento realizado no âmbito do Fale com a ANAC e do e-SIC.

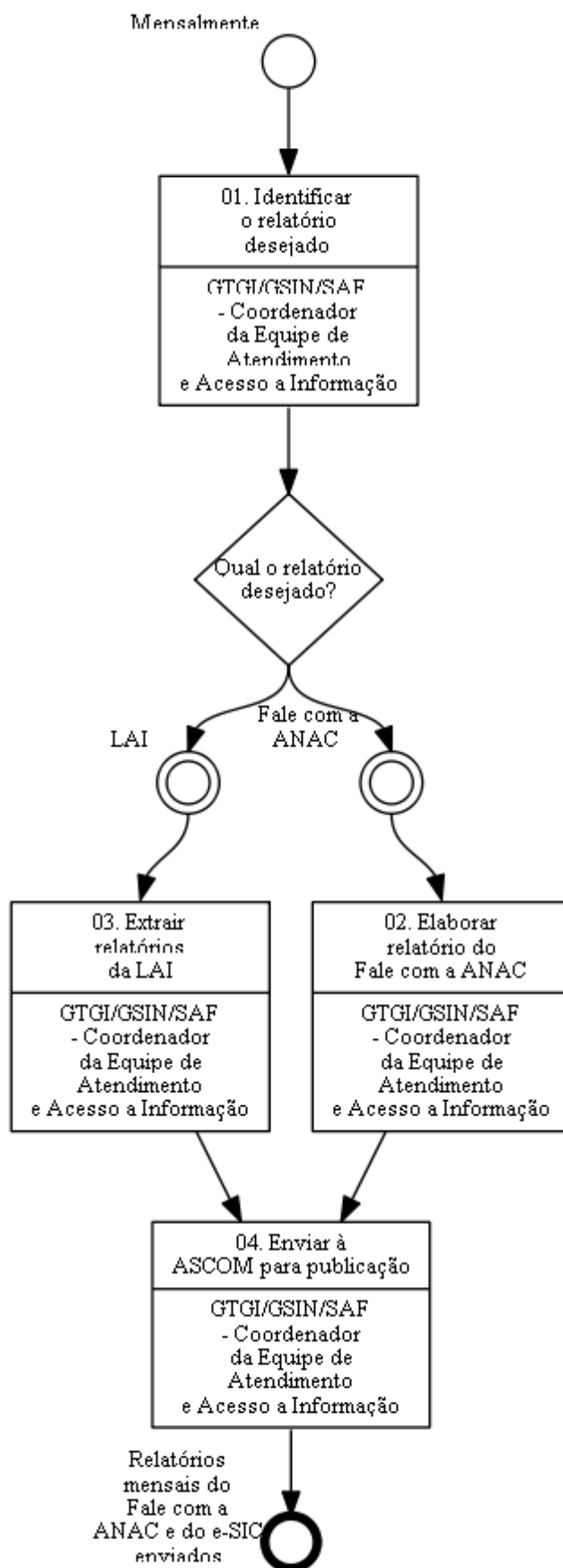
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatórios mensais do Fale com a ANAC e do e-SIC enviados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Relatório Estatístico do Fale com a ANAC".

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



## 01. Identificar o relatório desejado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, mensalmente, deve identificar o relatório a ser elaborado, para fins de coleta de informações e posterior publicação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o relatório desejado?" seja "LAI", deve-se seguir para a etapa "03. Extrair relatórios da LAI". Caso a resposta seja "fale com a ANAC", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar relatório do Fale com a ANAC".

## 02. Elaborar relatório do Fale com a ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve acessar o sistema de atendimento e extrair relatório, escolhendo os parâmetros desejados e o respectivo período.

Depois, deve consolidar com os dados dos relatórios mensais de atendimento enviados pelo Call Center e elaborar, conforme modelo, relatório estatístico do Fale com a ANAC.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório Estatístico do Fale com a ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Enviar à ASCOM para publicação".

## 03. Extrair relatórios da LAI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve acessar o sistema e-SIC, selecionar a opção "Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes", fixar o período referente ao mês anterior, gerar o relatório e salvá-lo em formato excell.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-SIC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Enviar à ASCOM para publicação".

## 04. Enviar à ASCOM para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve enviar à ASCOM o relatório gerado do e-SIC e do Fale com a ANAC para publicação na intranet.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.5 Coordenar Atualização de Scripts de Call Center

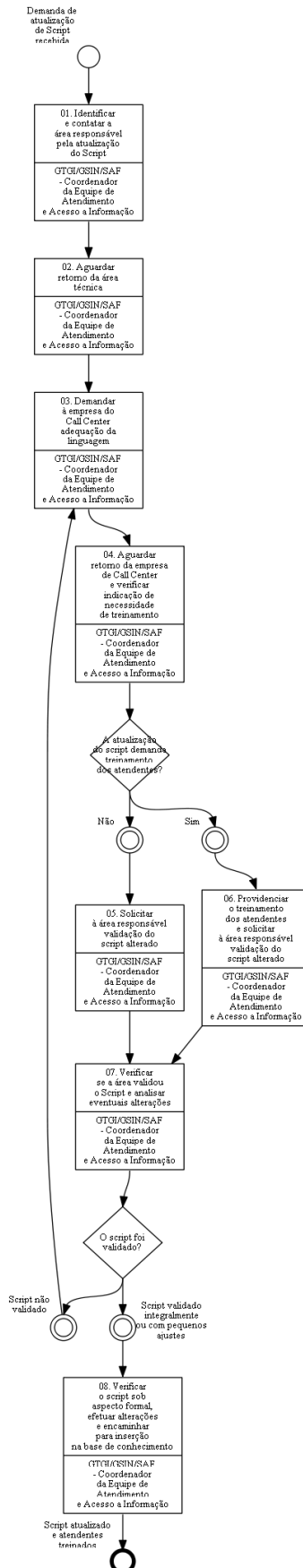
Abrange os procedimentos de atualização dos scripts utilizados no âmbito do Call Center do Fale com a ANAC, bem como aqueles relacionados ao treinamento dos atendentes para a correta utilização desses scripts, de forma a viabilizar o atendimento eficiente e eficaz aos usuários.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de atualização de Script 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: "Script atualizado e atendentes treinados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.

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



### **01. Identificar e contatar a área responsável pela atualização do Script**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: Recebida a demanda de atualização de Script, o Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve identificar a área responsável e solicitar, por e-mail, a respectiva atualização.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar retorno da área técnica".

### **02. Aguardar retorno da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve aguardar a proposta de script da área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem".

### **03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: Após o recebimento da proposta de script da área técnica, o Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve enviar, por e-mail, a minuta à empresa contratada para prestação do serviço de Call Center para verificação e/ou adequação à linguagem de atendimento, sem alteração no conteúdo do texto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar retorno da empresa de Call Center e verificar indicação de necessidade de treinamento".

### **04. Aguardar retorno da empresa de Call Center e verificar indicação de necessidade de treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve aguardar o retorno da empresa de Call Center acerca da adequação do script, de forma a viabilizar a leitura pelo atendente durante o processo de atendimento, sem alteração no conteúdo do texto, e da necessidade ou não de treinamento para os atendentes.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A atualização do script demanda treinamento dos atendentes?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Solicitar à área responsável validação do script alterado". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Providenciar o treinamento dos atendentes e solicitar à área responsável validação do script alterado".



### **05. Solicitar à área responsável validação do script alterado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve encaminhar o script, por e-mail, à área técnica da ANAC para validação, no intuito de verificar se houve perda de conteúdo no processo de adequação da linguagem.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações".

### **06. Providenciar o treinamento dos atendentes e solicitar à área responsável validação do script alterado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve solicitar à área técnica responsável pela atualização do script a realização de treinamento para que os atendentes possam utilizar corretamente o roteiro.

Deve definir, junto à empresa de Call Center, a data e horário para o treinamento.

O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve encaminhar o script, por e-mail, à área técnica da ANAC para validação, no intuito de verificar se houve perda de conteúdo no processo de adequação da linguagem.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações".

### **07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, ao receber a resposta da área técnica da ANAC, deve verificar se o script foi validado e analisar eventuais alterações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O script foi validado?" seja "script não validado", deve-se seguir para a etapa "03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem". Caso a resposta seja "script validado integralmente ou com pequenos ajustes", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar o script sob aspecto formal, efetuar alterações e encaminhar para inserção na base de conhecimento".

**08. Verificar o script sob aspecto formal, efetuar alterações e encaminhar para inserção na base de conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação.

DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve realizar os ajustes apontados pela área técnica da ANAC, quando necessário, e encaminhar o script, via e-mail, à empresa contratada para prestação do serviço de Call Center, para fins de inserção na base de conhecimento a ser utilizada pelos atendentes.

**COMPETÊNCIAS:**

- Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center

Trata dos procedimentos de acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço de planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center aos usuários e ao público em geral da ANAC.

O processo contém, ao todo, 5 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:

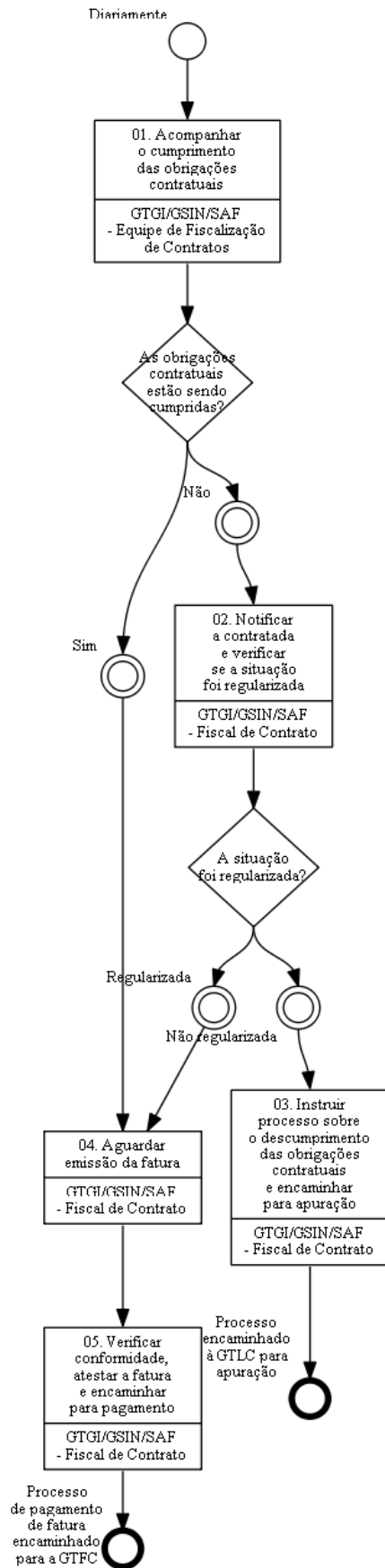
- a) Processo de pagamento de fatura encaminhado para a GTFC.
- b) Processo encaminhado à GTLC para apuração.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos, GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência; (2) Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II", "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III", "Roteiro Medição SIASG".

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



## **01. Acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: O Contrato de atendimento abrange a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center aos usuários e ao público em geral da ANAC.

A Equipe de Fiscalização de Contratos deve acompanhar a correta execução do objeto contratual, de modo a legitimar a liquidação dos pagamentos devidos ao contratado.

Na fiscalização, deve ser observado o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais; a relação dos empregados; a regularidade relativa à Seguridade Social; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

Deve-se observar, também, a verificação do serviço in loco a fim de complementar a efetividade e qualidade do serviço.

Além disso, diariamente, o Fiscal do Contrato deve acompanhar, via relatório emitido pela Contratada, a quantidade de ligações recebidas e horas registradas.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III, Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As obrigações contratuais estão sendo cumpridas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada".

## **02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato.

DETALHAMENTO: O Fiscal do Contrato deve notificar a empresa Contratada acerca de possíveis irregularidades no cumprimento do contrato e solicitar a devida regularização e/ou esclarecimentos.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A situação foi regularizada?" seja "regularizada", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a resposta seja "não regularizada", deve-se seguir para a etapa "03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração".

### **03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato.

DETALHAMENTO: O Fiscal do Contrato deve instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar à GTLC para análise e adoção de medidas cabíveis.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **04. Aguardar emissão da fatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato.

DETALHAMENTO: O Fiscal do Contrato deve aguardar a emissão da fatura, por parte da Contratada, para fins de conferência e ateste do serviço prestado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento".

### **05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Fiscal de Contrato.

DETALHAMENTO: O Fiscal do Contrato deve verificar a conformidade e atestar a fatura.

Deve, ainda, realizar a medição no SIASG, conforme roteiro anexo, instruir processo e encaminhá-lo à GTFC para pagamento.

Caso seja identificada alguma inconformidade na fatura, deve-se oficiar a contratada para sanar a pendência, antes de realizar o procedimento de ateste.

COMPETÊNCIAS:

- Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Roteiro Medição SIASG.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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