



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SRA-009-R01

**MONITORAMENTO DA PRESTAÇÃO ADEQUADA E
QUALIDADE DE SERVIÇOS EM AEROPORTOS**

07/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	03/05/2017	SRA	Versão Original
R01	31/07/2017	SRA	1) Processo 'Auditar Entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros' removido. 2) Processo 'Verificar Recebimento de Documentos' inserido. 3) Processo 'Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal' inserido. 4) Processo 'Responder Manifestação dos Usuários' inserido. 5) Processo 'Encaminhar Manifestações de Usuários' inserido. 6) Processo 'Analisar Dados dos IQS' inserido. 7) Processo 'Tratar Demandas na GQES' inserido. 8) Processo 'Aprovar Plano de Transferência Operacional' inserido. 9) Processo 'Determinar Fator Q' modificado. 10) Processo 'Analisar PQS/RQS' modificado. 11) Processo 'Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP' modificado. 12) Processo 'Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP' modificado. 13) Processo 'Analisar Plano de Execução de Entrevistas' modificado. 14) Processo 'Sortear Plano Amostral para PSP' modificado. 15) Processo 'Verificar Plano Anual de Manutenção' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
 - 1.1) Introdução, pág. 7.
 - 1.2) Revogação, pág. 7.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 8.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
 - 2.1) Expressão, pág. 11.
 - 2.2) Sigla, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.
 - 3.1) Artefatos, pág. 13.
 - 3.2) Competências, pág. 15.
 - 3.3) Sistemas, pág. 17.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 18.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 19.
- 5) Procedimentos, pág. 20.
 - 5.1) Verificar Recebimento de Documentos, pág. 20.
 - 5.2) Verificar Plano Anual de Manutenção, pág. 24.
 - 5.3) Sortear Plano Amostral para PSP, pág. 28.
 - 5.4) Analisar Plano de Execução de Entrevistas, pág. 32.
 - 5.5) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP, pág. 37.
 - 5.6) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP, pág. 42.
 - 5.7) Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal, pág. 47.
 - 5.8) Analisar PQS/RQS, pág. 51.
 - 5.9) Responder Manifestação dos Usuários, pág. 57.
 - 5.10) Encaminhar Manifestações de Usuários, pág. 62.

- 5.11) Analisar Dados dos IQS, pág. 66.
 - 5.12) Determinar Fator Q, pág. 71.
 - 5.13) Tratar Demandas na GQES, pág. 77.
 - 5.14) Aprovar Plano de Transferência Operacional, pág. 80.
- 6) Disposições Finais, pág. 87.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Qualidade de Serviço

- a) Analisar PQS/RQS
- b) Aprovar Plano de Transferência Operacional
- c) Determinar Fator Q
- d) Sortear Plano Amostral para PSP
- e) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP
- f) Verificar Plano Anual de Manutenção
- g) Verificar Recebimento de Documentos

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GQES - Atendimento de Manifestações

- 1) Responder Manifestação dos Usuários

b) GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização

- 1) Sortear Plano Amostral para PSP

c) GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional

- 1) Aprovar Plano de Transferência Operacional

d) GQES - Gerente Técnica em Normatização

- 1) Aprovar Plano de Transferência Operacional

e) GQES - Ponto Focal de Aeroporto

- 1) Analisar Dados dos IQS
- 2) Analisar Plano de Execução de Entrevistas
- 3) Analisar PQS/RQS
- 4) Determinar Fator Q
- 5) Encaminhar Manifestações de Usuários
- 6) Sortear Plano Amostral para PSP

- 7) Tratar Demandas na GQES
- 8) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP
- 9) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP
- 10) Verificar Plano Anual de Manutenção
- 11) Verificar Recebimento de Documentos
- 12) Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal

f) O Gerente de Qualidade de Serviços

- 1) Analisar Dados dos IQS
- 2) Analisar PQS/RQS
- 3) Aprovar Plano de Transferência Operacional
- 4) Determinar Fator Q
- 5) Encaminhar Manifestações de Usuários
- 6) Tratar Demandas na GQES
- 7) Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente MPR dispõe sobre os Processos de Trabalho da Gerência de Qualidade de Serviços - GQES para a análise, aferição, fiscalização e apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS, do Plano Anual de Manutenção - PAM e do Cálculo do Fator Q. O objetivo deste MPR é atualizar e padronizar os procedimentos de monitoramento da prestação de serviços dos aeroportos executados pela GQES/SRA.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Verificar Recebimento de Documentos.
- b) Verificar Plano Anual de Manutenção.
- c) Sortear Plano Amostral para PSP.
- d) Analisar Plano de Execução de Entrevistas.
- e) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP.
- f) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP.
- g) Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal.
- h) Analisar PQS/RQS.
- i) Responder Manifestação dos Usuários.
- j) Encaminhar Manifestações de Usuários.
- k) Analisar Dados dos IQS.
- l) Determinar Fator Q.
- m) Tratar Demandas na GQES.
- n) Aprovar Plano de Transferência Operacional.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 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
Gerência de Qualidade de Serviço - GQES	A GQES é responsável por promover e divulgar medidas para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos operadores aeroportuários; acompanhar e fiscalizar a prestação adequada dos serviços de infraestrutura aeroportuária; anuir com relação à contratação da empresa de pesquisa responsável por aferir os Indicadores de Qualidade de Serviço; aprovar, acompanhar e fiscalizar o Plano de Transferência Operacional, e acompanhar a transferência das operações da gestão dos aeroportos públicos para as concessionárias; e por outras competências delegadas e atribuídas conforme a Portaria nº 455, de 8 de fevereiro de 2017.

Grupo Organizacional	Descrição
GQES ATEND	Grupo de servidores responsável pela produção de respostas às demandas dos usuários provenientes do sistema STELLA.
GQES CADF	Coordenador de atividades relacionadas à Análise de Dados e Fiscalização no âmbito da GQES
GQES PTO	Grupo de trabalho responsável pela aprovação do Plano de Transferência Operacional.
GQES NORM	Gerente Técnico responsável pela área de normatização da Gerência de Qualidade de Serviço.
GQES PFA	Este grupo compreende os servidores lotados na GQES responsáveis pela agregação de dados referente a um dado aeroporto, bem como a relação direta com os representantes do aeroporto para fins de Monitoramento de Qualidade de Serviço.
O GQES	Gerente de Qualidade de Serviços

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos 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
Fator Q	Fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no contrato de concessão

2.2 Sigla

Definição	Significado
IQS	Indicadores de Qualidade de Serviço
PAM	Plano Anual de Manutenção. Plano que dispõe sobre as manutenções preventivas e corretivas que ocorrerão durante o ano em todos os equipamentos e instalações do Aeroporto.
PEE - Plano de Execução de Entrevistas	Programação das entrevistas a serem encaminhadas, mensalmente, à ANAC com detalhamento da execução das entrevistas a serem realizadas no aeroporto.
PQS/RQS	Plano de Qualidade de Serviço/Relatório de Qualidade de Serviço. Plano que detalhará as atividades da Concessionária, junto ao relatório de qualidade de serviço, com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA.
PSP	Pesquisa de Satisfação de Passageiros. A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC, seguindo as normas estabelecidas pela ANAC e, subsidiariamente, a ISO 20252/2012 e ao Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas - ABEP.

PTO	Plano de Transferência Operacional. Consiste no planejamento da Transferência sem interrupção das operações aeroportuárias de acordo com um cronograma de implementação, de Avaliação e melhoria da segurança operacional.
RMA - Relatório de Movimentação Aeroportuária	Relatório com o resumo da movimentação de passageiros domésticos e internacionais do Aeroporto, detalhando passageiros em voo de origem, destino ou conexão.

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
Ferramenta de Análise da PSP	Banco de Dados com informações referentes ao Plano Amostral, Plano de Execução de Entrevistas, Voos Extras, Voos Cancelados, Hotran e PSP. Realiza a análise e verificação de consistência dos resultados da Pesquisa de Satisfação de Passageiros e do Plano de Execução de Entrevistas com base no Plano Amostral, Hotran e Lista Extra de Voos, acessível em \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP_2015.accdb.
Ferramenta de Análise do PQS/RQS	Ferramenta de análise e compilação dos dados de PQS/RQS encaminhados pelos aeroportos, a fim de verificar a adequação com o anexo 2 do Contrato de Concessão Aeroportuária, acessível em: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\PQs\BD.
IQS Não PSP	Banco de dados contendo os registros de IQS não PSP. Tem como função sortear as amostras de dados para realização da visita técnica, além de outras atividades relacionadas à indisponibilidade de equipamentos. Disponível em \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS não PSP.
Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção	Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção. Apresenta os requisitos aplicáveis à análise de Plano Anual de Manutenção encaminhado por aeroportos dentro do processo de monitoramento da qualidade de

	<p>serviço, disponível em: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Auditoria IQS.</p>
<p>Lista de Verificação do RQS Mensal</p>	<p>Checklist para verificação de conformidade do RQS mensal enviado pela Concessionária, disponível em: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\FORMULÁRIOS_CHECKLIST.</p>
<p>Listas de Verificação</p>	<p>Lista de Verificação do Plano de Transição da Gestão do Aeroporto.</p>
<p>Macro Importação PSP</p>	<p>Este artefato, localizado em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXXX\Pesquisa de Satisfação\Macro Importação PSP", tem por função tratar os dados PSP, voos cancelados, Hotran, Plano de Execução de Entrevistas e Plano Amostral, para que sejam importados ao Banco de Dados da GQES.</p>
<p>Manifestações de Usuários</p>	<p>Ferramenta de registro e controle das manifestações dos usuários, localizada em \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS.</p>
<p>Matriz do Quadro Lógico para o PTO</p>	<p>Ferramenta que permite ter uma visão geral do projeto (no caso o PTO) focando nos objetivos, atividades, indicadores e nos meios de verificação.</p>
<p>Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017</p>	<p>PORTARIA Nº 455, DE 8 DE FEVEREIRO DE 2017</p>
<p>Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA</p>	<p>Relatório com o resumo da movimentação de passageiros domésticos e internacionais do Aeroporto, detalhando passageiros em voo de origem, destino ou conexão.</p>
<p>Resolução Nº 372, de 15 de Dezembro de 2015</p>	<p>RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015</p>
<p>Sorteio Voos PSP</p>	<p>Planilha responsável por gerar a lista de HOTRAN, o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos dos aeroportos concedidos, disponível em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\Sorteios\Macro Sorteio\Sorteio Voos PSP.xlsm".</p>
<p>Verificador IQS</p>	<p>Ferramenta de verificação dos dados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS não relacionados à Pesquisa de Satisfação de Qualidade - PSP, localizada em: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS Quantitativos - [Ano].</p>

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 5, 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
Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária.	GQES PFA
Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.	GQES PFA
Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.	GQES PFA
Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, seus anexos, em especial o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares relacionadas a qualidade e prestação do serviço pelo aeroporto.	GQES PFA
Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.	GQES PFA
Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros.	GQES PFA
Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.	GQES PFA
Avalia manifestação de usuário, recebida pela GTAS/SRA através do sistema STELLA, analisando se a demanda é de competência da GQES/SRA e da SRA.	GQES ATEND
Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido	GQES PFA

identificadas inconsistências na verificação do PEE.	
Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.	GQES PFA
Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES NORM o produto final.	GQES PFA
Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEI!, para o aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho “Verificação mensal de dados de IQS PSP” e “Verificação trimestral de dados de IQS não PSP”.	GQES PFA
Elabora ofício à concessionária solicitando adequações no RQS mensal.	GQES PFA
Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS.	GQES PFA
Encaminha manifestação de usuário do sistema STELLA que não é de competência da GQES ou da SRA à área competente.	GQES ATEND
Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.	GQES PFA
Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à “Lista de verificação de PAM” e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.	GQES PFA
Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações.	GQES PFA

Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015.	GQES CADF
Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo.	GQES CADF
Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP".	GQES PFA
Responde manifestação de usuário relacionada às competências da GQES no sistema STELLA com clareza e objetividade.	GQES ATEND
Responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (lei de acesso à informação).	GQES ATEND
Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente.	GQES PFA
Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente, utilizando o "Parecer sobre verificação do PAM".	GQES PFA
Verifica se o RQS Mensal atende aos requisitos previstos no anexo II do contrato de concessão e na regulamentação vigente.	GQES PFA

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Sistema de análise, registro e resultados da pesquisa de satisfação de passageiros	\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP_2015.accdb

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 Verificar Recebimento de Documentos

Este processo de trabalho tem como objetivo verificar o recebimento tempestivo de documentos previstos no contrato de concessão e legislação complementar relacionada a prestação e qualidade de serviço aeroportuário.

O processo contém, ao todo, 3 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 algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

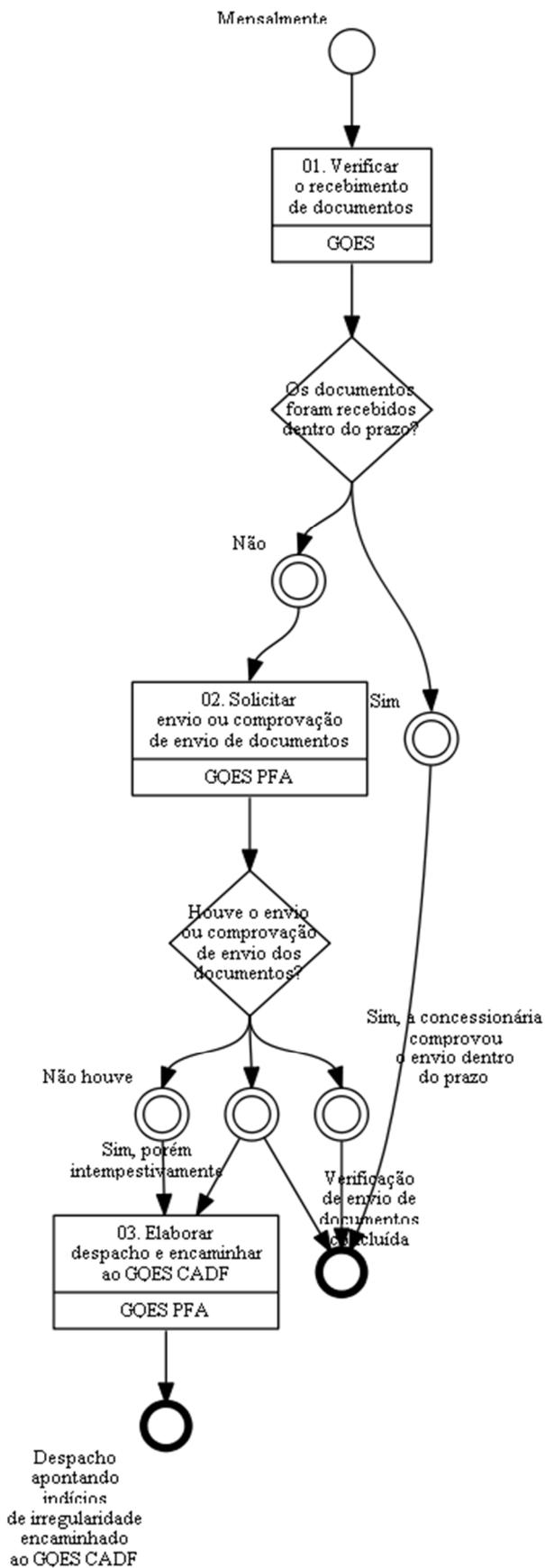
- a) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.
- b) Verificação de envio de documentos concluída.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Resolução Nº 372, de 15 de Dezembro de 2015".

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



01. Verificar o recebimento de documentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal do Aeroporto deverá verificar o recebimento tempestivo da aferição dos IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS pela concessionária conforme previsto no Contrato de Concessão, na Resolução Nº 372, de 15 de Dezembro de 2015 e em disposições regulamentares relacionadas a prestação e qualidade de serviço aeroportuário.

A aferição dos IQS deverá ser realizada mensalmente e os resultados levantados deverão ser encaminhados todo décimo quinto dia do mês à ANAC, pela Concessionária, conforme lista a seguir:

- a) Resultado da pesquisa de satisfação de passageiros.
- b) Plano de execução de entrevistas.
- c) Lista de voos cancelados.
- d) Mídia digital com áudios das entrevistas da PSP.
- e) Resultado dos IQS não relacionados à PSP.
- f) RQS mensal (apenas SBCF e SBGL).
- g) Relatórios NURAC.

Anualmente, o PQS deverá ser apresentado à ANAC com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas, contendo o RQS, ou segundo o prazo definido em Contrato. Além disso, no primeiro dia útil do ano, o Plano de Manutenção Anual - PAM deverá ser apresentado a esta gerência, conforme contrato de concessão.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Resolução Nº 372, de 15 de Dezembro de 2015.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os documentos foram recebidos dentro do prazo?" seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar envio ou comprovação de envio de documentos".

02. Solicitar envio ou comprovação de envio de documentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal do Aeroporto deverá solicitar à Concessionária o envio da documentação em atraso, ou, caso já tenha sido enviada, a comprovação via protocolo, AR ou outro meio de prova cabível. Além disso, caso a documentação tenha sido postada fora do prazo, o servidor deverá exigir da Concessionária justificativa para a intempestividade do envio.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve o envio ou comprovação de envio dos documentos?" seja "sim, porém intempestivamente", deve-se seguir para as etapas: "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, a concessionária comprovou o envio dentro do prazo", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não houve", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao RQS Mensal, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão seus anexos e demais disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Verificar Plano Anual de Manutenção

Este processo de trabalho descreve o fluxo de atividades relacionadas à análise do Plano Anual de Manutenção - PAM encaminhado pelos aeroportos, conforme regulamentação vigente. O produto deste processo de trabalho é "Plano Anual de Manutenção - PAM validado pela GQES".

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do PAM na GQES", 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:

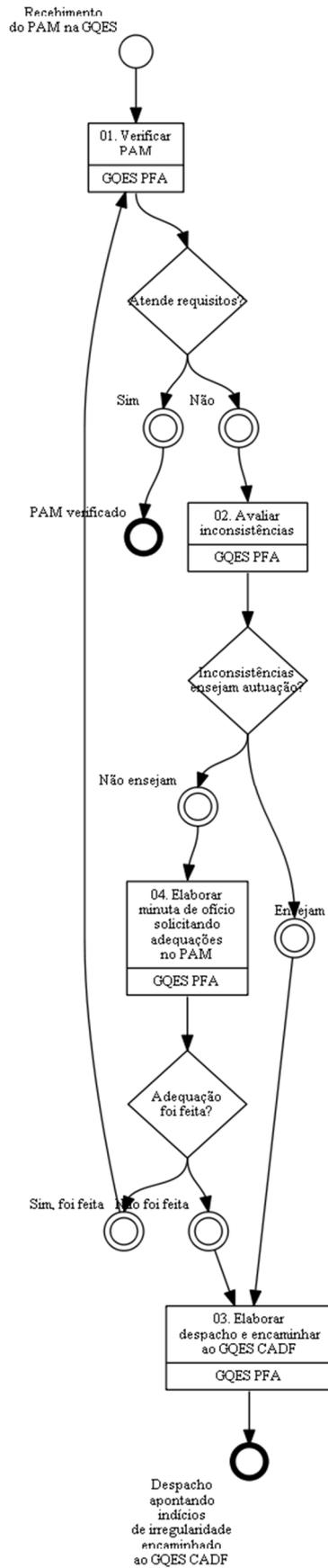
- a) PAM verificado.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (2) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (3) Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à "Lista de verificação de PAM" e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final "Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM"; (4) Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente, utilizando o "Parecer sobre verificação do PAM".

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção".

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



01. Verificar PAM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente. O produto desta atividade é "Parecer sobre verificação do PAM".

- 1) Preencher a "Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção".
- 2) Inserir a "Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção" preenchida no processo SEI referente ao PAM.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente, utilizando o "Parecer sobre verificação do PAM".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Atende requisitos?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Avaliar inconsistências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Nesta atividade, deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PAM". Caso a resposta seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PAM, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações

contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares. 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF. 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.
COMPETÊNCIAS: - Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PAM
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.
1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do PAM, utilizando-se do texto padrão “Solicitação de adequações do PAM”. 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso. 3) Fazer referência na minuta de ofício à “Lista de verificação de PAM”. 4) Concluir a minuta de ofício no SEI. 5) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no PAM.
COMPETÊNCIAS: - Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à “Lista de verificação de PAM” e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Adequação foi feita?" seja "não foi feita", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foi feita", deve-se seguir para a etapa "01. Verificar PAM".

5.3 Sortear Plano Amostral para PSP

Esse processo de trabalho descreve as atividades para definição do Plano Amostral a ser encaminhado mensalmente para as Concessionárias. O Plano Amostral é documento necessário para o planejamento das entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP), conforme previsão estabelecida em regulamentação. O produto decorrente deste processo de trabalho são: "Plano Amostral", "Lista Extra de Voos" e "HOTRAN".

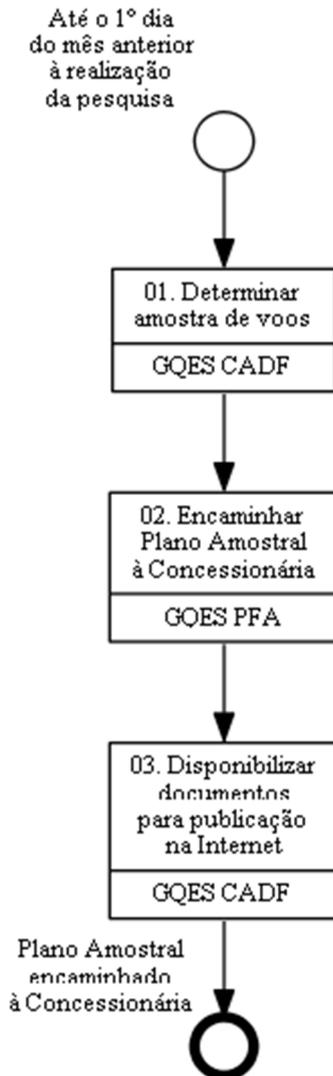
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até o 1º dia do mês anterior à realização da pesquisa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano Amostral encaminhado à Concessionária".

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos; (2) Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015; (3) Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA", "Sorteio Voos PSP".

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



01. Determinar amostra de voos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para determinar a amostra de entrevistas a serem realizadas pelas Concessionárias. Os produtos desta atividade são:

- I. Plano Amostral, Lista Extra de Voos e HOTRAN salvos na pasta de rede; e
- II. Plano Amostral, Lista Extra de Voos e HOTRAN salvos na Ferramenta de Análise da PSP.

- 1) Abrir planilha Sorteio Voos PSP.
- 2) Habilitar Macros.
- 3) Executar Macro clicando no botão "Gerar Plano Amostral".
- 4) Aguardar a conclusão do passo 3 e executar Macro clicando no botão "Salvar planilhas na rede".
- 5) Aguardar a conclusão do passo 4 e executar Macro clicando no botão "Salvar planilhas p/ importação BD"

6) Abrir o Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros, acessar "Importações para o BD" e clicar no botão "Importar Plano Amostral + Voos Extras + HOTRAN".

Notas:

a. Como resultado dessas etapas será gerada uma planilha Excel com várias abas nomeadas no formato "SBXX I", "SBXX II" e "SBXX III" para cada aeroporto. Onde:

"XX" se refere às duas letras do Código ICAO de cada aeroporto;

"I" indica a planilha que contém a lista de HOTRAN para cada aeroporto;

"II" indica o Plano Amostral; e

"III" indica a Lista Extra de Voos.

b. Para alguns aeroportos as abas serão ainda especificadas por D ou I, por exemplo "SBGR-D II". Nesses casos, a amostragem foi realizada separando os voos em domésticos e internacionais, conforme previsão da Resolução ANAC nº 372/2015.

c. os arquivos com o plano amostral, listra extra de voos e HOTRAN serão salvos automaticamente na pasta de rede

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria_XXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mes]\ com os nomes PA_SBXX_[Mes]_[Ano].xls, VE_SBXX_[Mês]_[Ano].xls e HOTRAN_SBXX_[Mês]_[Ano], respectivamente.

d. o arquivo com o resultado do sorteio será salvo automaticamente na pasta de rede \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\Sorteios com o nome "Sorteio PSP [mes][ano].xls".

7) Consultar a data de realização das entrevistas na Ferramenta de Análise da PSP, botão "Datas da PSP".

8) Calcular a cota de passageiros em conexão, utilizando os dados do terceiro mês anterior ao da realização da pesquisa. A taxa será determinada pelo quociente do número de passageiros em conexão, tanto de embarque quanto de desembarque, sobre o total de passageiros do mês. Os dados necessários para esse cálculo são fornecidos pelo Resumo de Movimentação Aeroportuária - RMA, disponível em

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GEIC\GTIC\Relatório de Movimentação Aeroportuária\RMA\Consolidado".

9) Informar aos servidores atuando como pontos focais dos aeroportos que os documentos já se encontram disponíveis para serem encaminhados à Concessionária.

Nota: O requisito referente à taxa de passageiros em conexão pode ser encontrado na Resolução ANAC nº 372/2015, §4º do art. 23.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sorteio Voos PSP.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar Plano Amostral à Concessionária".

02. Encaminhar Plano Amostral à Concessionária
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para encaminhar o plano Amostral e Lista Extra de Voos gerados na etapa 1 para a Concessionária. O produto desta atividade é “E-mail encaminhando Plano Amostral e Lista Extra de Voos para a Concessionária”.
1) Deverá ser instruído processo no SEI no qual deverão ser anexadas as planilhas salvas na etapa 01, referentes ao Plano Amostral e Lista Extra de Voos. 2) Inserir novo e-mail no processo SEI utilizando-se do texto padrão "Plano Amostral + Lista Extra de Voos". 3) Providenciar as alterações necessárias para cada caso. 4) Após o preenchimento dos dados complementares, o e-mail contendo o plano amostral e a lista extra de voos deve ser encaminhado para a Concessionária, finalizando essa atividade.
COMPETÊNCIAS: - Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Disponibilizar documentos para publicação na Internet".

03. Disponibilizar documentos para publicação na Internet
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização.
DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para disponibilizar o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos na internet. O produto desta atividade é “Plano Amostral e Lista Extra de Voos disponibilizados para publicação na Internet”.
1) Deverá ser encaminhado e-mail para o endereço “comunica@anac.gov.br” solicitando a inclusão dos arquivos do Plano Amostral e a Lista Extra de Voos na página temática dos aeroportos concedidos. O e-mail deve conter: a) O mês correspondente aos arquivos; b) Arquivos “.html” do e-mail gerado na etapa anterior; c) Arquivos do Plano Amostral; e d) Arquivos da Lista Extra de Voos.
COMPETÊNCIAS: - Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Analisar Plano de Execução de Entrevistas

Esse processo de trabalho tem por finalidade descrever as atividades relacionadas a análise do Plano de Execução de Entrevistas (PEE) em função do plano amostral e a previsão de voos no HOTRAN. O produto final deste processo de trabalho é "Plano de Execução de Entrevistas (PEE) validado".

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do plano de execução", 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:

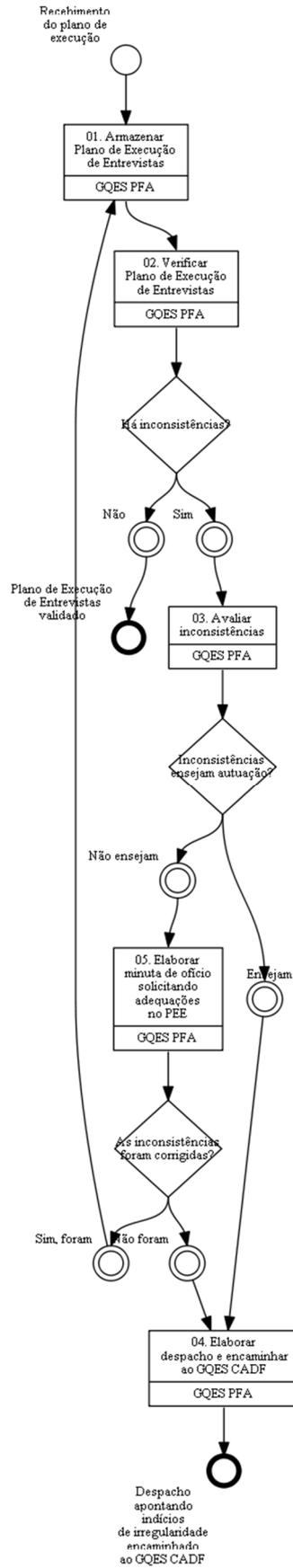
- a) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.
- b) Plano de Execução de Entrevistas validado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho; (2) Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido identificadas inconsistências na verificação do PEE; (3) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (4) Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Ferramenta de Análise da PSP".

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



01. Armazenar Plano de Execução de Entrevistas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para armazenar o Plano de Execução de Entrevistas (PEE) no SEI e pasta de rede da GQES. Os produtos desta atividade são:

- I - cópia do e-mail e arquivo com o PEE incluídos no SEI, e
- II - cópia do e-mail e arquivo com o PEE salvos na pasta de rede da GQES.

- 1) Uma cópia do e-mail encaminhado pela Concessionária e o arquivo com o PEE devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente.
- 2) Uma cópia do e-mail encaminhado pela Concessionária e o arquivo com o PEE devem ser salvos na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC:
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês]. O arquivo com o Plano de Execução de Entrevistas deve ser renomeado de acordo com o seguinte padrão: "PEE_SBXX_MM_AAAA".

Notas:

- a. Até o dia 15 do mês anterior ao mês de realização da PSP, arquivo com o PEE é encaminhado pela Concessionária para o e-mail gques@anac.gov.br e também encaminhado para o Protocolo da ANAC.
- b. A verificação deve ser feita com base no arquivo encaminhado para o e-mail (por chegar antes ao conhecimento da GQES). Quando do recebimento da Carta da Concessionária com o arquivo em mídia digital pelo SEI, o processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar Plano de Execução de Entrevistas".

02. Verificar Plano de Execução de Entrevistas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para a verificação do Plano de Execução de Entrevistas (PEE). O produto desta atividade é "Informação quanto à verificação do PEE".

- 1) Abrir a Ferramenta de Análise da PSP.
- 2) Clicar sobre o botão "Importações para o BD".
- 3) Clicar sobre o botão de ajuda do formulário de importação para obter orientações detalhadas para importação dos dados e seguir as etapas descritas.
- 4) Após importação, na página principal da "Ferramenta de Análise PSP" selecionar Aeroporto, Ano e Mês correspondentes ao PEE a ser analisado.
- 5) Clicar no botão "Validar Plano de Execução".
- 6) Como resultado, deve ser obtida uma caixa de mensagem informando o quantitativo de voos do PEE validados com base no Plano Amostral, Hotran e Lista Extra de Voos. Verificar resultado da macro de verificação e seguir para próxima etapa.

Nota: No caso de haver voos do plano amostral que não estejam presentes no plano de execução de entrevistas, poderá ser necessário consultar o HOTRAN atualizado para verificar se o voo deixou de ser autorizado.
COMPETÊNCIAS: - Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise da PSP.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há inconsistências?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Avaliar inconsistências
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Nesta atividade, deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
COMPETÊNCIAS: - Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido identificadas inconsistências na verificação do PEE.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PEE". Caso a resposta seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF". 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PEE, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares. 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF. 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.
COMPETÊNCIAS: - Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PEE
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PEE e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações no PEE".
<ol style="list-style-type: none">1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do PEE, utilizando-se do texto padrão "Inconsistências no PEE".2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.3) Concluir a minuta de ofício no SEI.4) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no PEE.
COMPETÊNCIAS: - Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As inconsistências foram corrigidas?" seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar Plano de Execução de Entrevistas". Caso a resposta seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

5.5 Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP

Este processo de trabalho trata da verificação do relatório enviado pela concessionária mensalmente com os dados coletados para os Indicadores de Qualidade de Serviço referentes à Pesquisa de Satisfação de Passageiros - PSP.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento dos dados coletados e pesquisados dos IQS", 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:

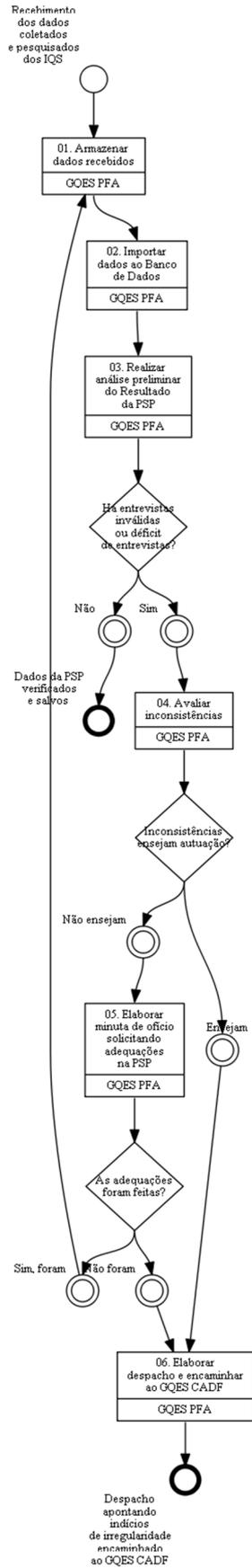
- a) Dados da PSP verificados e salvos.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (2) Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento; (3) Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros; (4) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (5) Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP".

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ferramenta de Análise da PSP", "Macro Importação PSP".

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



01. Armazenar dados recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para o armazenamento dos dados recebidos. Os produtos desta atividade são “dados incluídos nos processos do SEI” e “dados salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC.

Nota: Até o dia 15 do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, os dados dos IQS relacionados à PSP e dos Voos Cancelados são encaminhados pela Concessionária para o e-mail gques@anac.gov.br e também são protocolados em mídia digital.

- 1) Uma cópia do e-mail e o arquivo com os dados dos IQS da PSP devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente.
- 2) Os documentos também devem ser salvos na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês]. O arquivo com o resultado da PSP deve ser renomeado no padrão "Resultado PSP_SBXX_MM_AAAA" e o arquivo com os voos cancelados deve ser renomeado com o padrão "VC_SBXX_MM_AAAA".

Nota: A Carta da Concessionária e a mídia contendo os arquivos de áudio da PSP serão recebidos na GQES por meio do SEI. O processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente. Os arquivos de áudio devem ser salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês]\Audio.

COMPETÊNCIAS:

- Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Importar dados ao Banco de Dados".

02. Importar dados ao Banco de Dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo tratar e importar os dados recebidos pela Concessionária ao Banco de Dados da GQES - BD. O produto desta atividade é "Dados importados ao BD."

- 1) Abrir planilha de tratamento de dados "Ferramenta de Análise da PSP".
- 2) Copiar dados da planilha "Resultado PSP_SBXX_MM_AAAA" e colar na aba "psp_sbxx" da planilha "psp.xlsm". Copiar dados da planilha de voos cancelados "VC_SBXX_MM_AAAA" e colar na aba "voo_cancelado".
- 3) Alterar os dados do mês, ano e ICAO do aeroporto, na aba dados, e clicar nos botões "PSP" e "Voos Cancelados".
- 4) Abrir a Ferramenta de Análise da PSP.
- 5) Clicar no botão "Importações para o BD", alterar o campo "Aeroporto" e clicar nos botões "Importar PSP" e "Importar Voos Cancelados".

COMPETÊNCIAS: - Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Macro Importação PSP, Ferramenta de Análise da PSP.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar análise preliminar do Resultado da PSP".

03. Realizar análise preliminar do Resultado da PSP
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar a consistência do Resultado da PSP, através da análise preliminar dos dados importados ao BD da GQES. O produto desta atividade é "Análise preliminar do Resultado PSP". <ol style="list-style-type: none">1) Abrir a "Ferramenta de Análise da PSP".2) Selecionar o Aeroporto, Ano e Mês correspondentes ao resultado da PSP a ser analisado.3) Clicar no botão "Verificar consistência do Resultado da PSP".4) Conferir os campos "Déficit (PEE - entrevistas válidas realizadas)" e "Quantidade de entrevistas inválidas" a procura de entrevistas inválidas ou em desacordo com o Plano de Execução de Entrevistas e a Lista Extra de Voos.5) Gerar arquivo .pdf da análise preliminar do resultado da PSP e anexá-lo ao processo correspondente no SEI.
COMPETÊNCIAS: - Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP".
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise da PSP.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há entrevistas inválidas ou déficit de entrevistas?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar inconsistências".

04. Avaliar inconsistências
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
COMPETÊNCIAS: - Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações na PSP". Caso a resposta seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações na PSP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do Resultado da PSP e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações na PSP".

- 1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do Resultado da PSP, utilizando-se do texto padrão "Adequações PSP".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 4) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações na PSP.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar dados recebidos".

06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente aos dados de IQS da PSP, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP

Este processo de trabalho trata da verificação do relatório enviado pela concessionária mensalmente com os dados coletados para os Indicadores de Qualidade de Serviço referentes à Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos, Instalações do Lado Ar e Sistema de Pistas.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de dados de IQS Não PSP na GQES", 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:

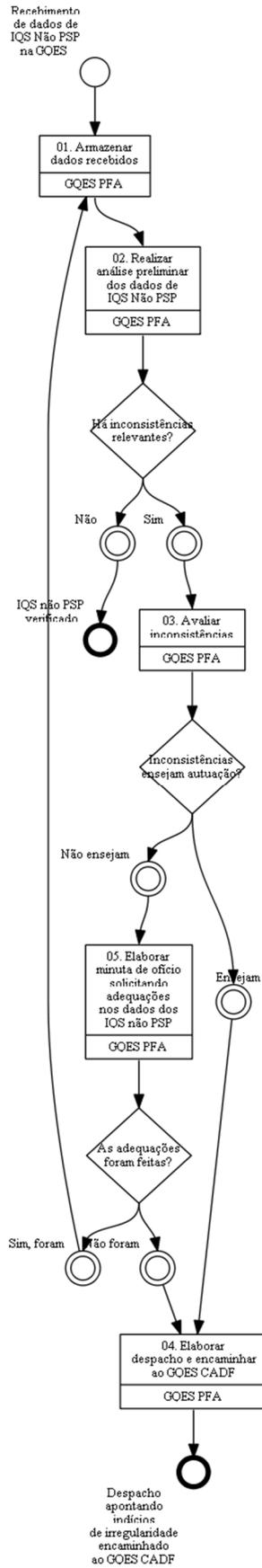
- a) IQS não PSP verificado.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (2) Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento; (3) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (4) Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Verificador IQS".

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



01. Armazenar dados recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para o armazenamento dos dados recebidos. Os produtos desta atividade são “dados incluídos nos processos do SEI” e “dados salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC.

Nota: Até o dia 15 do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, os dados dos IQS não relacionados à PSP são encaminhados pela Concessionária para o e-mail gques@anac.gov.br e também são protocolados em mídia digital.

- 1) Uma cópia do e-mail e o arquivo com os dados dos IQS não relacionados à PSP devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente.
- 2) Os documentos também devem ser salvos na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária_XXXX\Indicadores Quantitativos\[Ano]\[Mês].

Nota: A Carta da Concessionária e o arquivo em mídia digital serão recebidos na GQES por meio do SEI. O processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente.

COMPETÊNCIAS:

- Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar análise preliminar dos dados de IQS Não PSP".

02. Realizar análise preliminar dos dados de IQS Não PSP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar os dados dos IQS não relacionados à PSP encaminhados pelas Concessionárias quanto à sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente. Os produtos desta atividade são “relatório dos IQS não relacionados à PSP incluídos no processo SEI” e “relatório dos IQS não relacionados à PSP salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC”.

- 1) Abrir a ferramenta de verificação disponível na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC (\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS Quantitativos - [Ano]).

- 2) Proceder com a indicação do aeroporto e mês a ser verificado.

Nota: O manual para utilização da ferramenta está disponível no mesmo endereço do servidor de arquivos.

- 3) Após executado, será gerado um relatório de verificação dos IQS não PSP. O arquivo com as informações da verificação deve ser salvo clicando no botão “salvar relatório.xlsx”.

Nota:

O relatório de verificação dos IQS não PSP será renomeado de acordo com padrão "SBXX - Relatório Indicadores - AAAA_MM.xlsx" e salvo no servidor de arquivos da ANAC (\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Indicadores Quantitativos\Relatórios GQES).

4) Anexar o relatório de verificação dos IQS não relacionados à PSP ao processo correspondente no SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Verificador IQS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há inconsistências relevantes?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar inconsistências".

03. Avaliar inconsistências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações nos dados dos IQS não PSP".

04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente aos dados de IQS não PSP, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.

3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.
COMPETÊNCIAS: - Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações nos dados dos IQS não PSP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise dos IQS não PSP e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações no IQS não PSP".
<ol style="list-style-type: none">1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do IQS não PSP, utilizando-se do texto padrão "Adequações IQS não PSP".2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.3) Concluir a minuta de ofício no SEI.4) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no IQS não PSP.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar dados recebidos".

5.7 Verificar Relatório de Qualidade de Serviço Mensal

Este processo de trabalho descreve as etapas para análise do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS Mensal encaminhado pelos aeroportos, conforme regulamentação vigente. O produto deste processo de trabalho é "RQS Mensal validado pela GQES".

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do RQS mensal na GQES", 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:

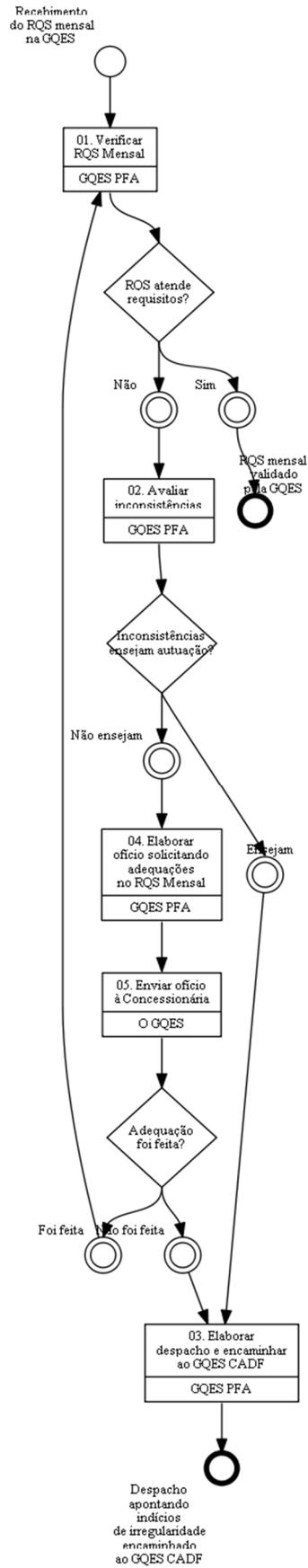
- a) RQS mensal validado pela GQES.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, seus anexos, em especial o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares relacionadas a qualidade e prestação do serviço pelo aeroporto; (2) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (3) Elabora ofício à concessionária solicitando adequações no RQS mensal; (4) Verifica se o RQS Mensal atende aos requisitos previstos no anexo II do contrato de concessão e na regulamentação vigente.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Verificação do RQS Mensal".

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



01. Verificar RQS Mensal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar se o RQS Mensal atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente. O produto desta atividade é "Parecer sobre verificação do RQS".

- 1) Preencher a "Lista de Verificação do RQS Mensal".
- 2) Inserir a "Lista de Verificação do RQS Mensal" preenchida no processo SEI referente ao RQS.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica se o RQS Mensal atende aos requisitos previstos no anexo II do contrato de concessão e na regulamentação vigente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Verificação do RQS Mensal.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "RQS atende requisitos?" seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar inconsistências".

02. Avaliar inconsistências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Nesta atividade, deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão seus anexos e demais disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, seus anexos, em especial o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares relacionadas a qualidade e prestação do serviço pelo aeroporto.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar ofício solicitando adequações no RQS Mensal".

03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao RQS Mensal, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das

obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão seus anexos e demais disposições regulamentares complementares.

2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.

3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Elaborar ofício solicitando adequações no RQS Mensal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir um ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do RQS Mensal e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Ofício solicitando adequações no RQS Mensal".

1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do RQS Mensal, utilizando-se do texto padrão "Adequações no RQS Mensal".

2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.

3) Concluir a minuta de ofício no SEI.

4) Informar ao GQES CADF do ofício solicitando adequações no RQS Mensal.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora ofício à concessionária solicitando adequações no RQS mensal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Enviar ofício à Concessionária".

05. Enviar ofício à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo encaminhar ofício à Concessionária. O produto desta atividade é "Ofício encaminhado à Concessionária".

1) Revisar a minuta de ofício no SEI.

2) Assinar o ofício no SEI.

3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Adequação foi feita?" seja "foi feita", deve-se seguir para a etapa "01. Verificar RQS Mensal". Caso a resposta seja "não foi feita", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

5.8 Analisar PQS/RQS

Esse processo de trabalho descreve o fluxo de atividades relacionadas a análise do Plano de Qualidade de Serviço - PQS e Relatório de Qualidade de Serviço - RQS, ambos previstos no Anexo 2 dos Contratos de Concessão. O produto deste Processo de Trabalho é "Plano de Qualidade de Serviço - PQS e Relatório de Qualidade de Serviço - RQS validados pela GQES".

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do PQS/RQS ou sua atualização", 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:

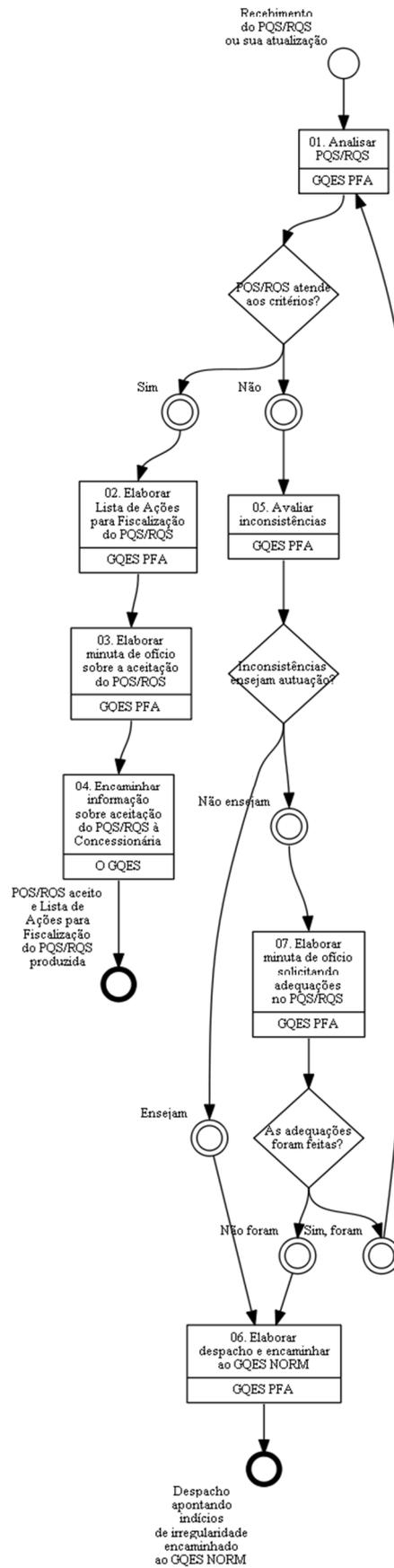
- a) PQS/RQS aceito e Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS produzida.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES NORM.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo; (2) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (3) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES NORM o produto final; (4) Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Ferramenta de Análise do PQS/RQS".

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



01. Analisar PQS/RQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar se o PQS/RQS e suas atualizações atendem aos requisitos previstos no Contrato de Concessão e regulamentação subsidiária. O produto desta atividade é "Relatório de análise do PQS/RQS".

- 1) Salvar o arquivo referente ao PQS/RQS entregue pela Concessionária na pasta da Concessionária, caminho de rede: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\PQSS\20XX.
- 2) Abrir o arquivo referente ao PQS/RQS entregue pela Concessionária.
- 3) Abrir o arquivo "Ferramenta de Análise do PQS/RQS".
- 4) Conferir se os itens de verificação constantes da Ferramenta de Análise do PQS do ano anterior necessitam de atualização, com base nas revisões de regulamentação que possam ter ocorrido entre a análise do ano anterior e a presente análise;
- 5) Verificar se o PQS/RQS entregue atende aos requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão e regulamentação subsidiária, conforme itens de verificação do "Modelo de Relatório de Análise do PQS/RQS". Cada item deve ser analisado individualmente, recebendo as seguintes avaliações: "Conforme"; "Não conforme" e "Inconclusivo".
- 6) Após a verificação de todos os itens, deve ser considerada a seguinte pergunta: "O PQS apresentado atende a todos os critérios?", ou seja, ausência de avaliações "Não Conforme" e "Inconclusivo". Caso a resposta seja SIM, deve-se salvar o resultado da análise como "Relatório Final de Análise do PQS/RQS". Caso a resposta seja NÃO, deve-se salvar o resultado da análise como "Relatório Preliminar de Análise do PQS/RQS". Ambos os tipos de relatórios devem ser salvos no endereço de rede: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária SBXX\PQSS\20XX".
- 7) Carregar uma versão do relatório gerado no processo SEI referente à análise do respectivo PQS/RQS (deve ser utilizado formato do arquivo com extensão ".pdf").

COMPETÊNCIAS:

- Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise do PQS/RQS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "PQS/RQS atende aos critérios?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar inconsistências".

02. Elaborar Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma lista de ações a serem fiscalizadas pela GQES com base no plano de ação proposto pela Concessionária. O produto desta atividade é "Lista de Ações de Fiscalização".

- 1) Abrir o arquivo "Ferramenta de Análise do PQS/RQS".

2) Desenvolver lista de ações para fiscalização do PQS/RQS.
COMPETÊNCIAS: - Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise do PQS/RQS.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar minuta de ofício sobre a aceitação do PQS/RQS".

03. Elaborar minuta de ofício sobre a aceitação do PQS/RQS
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária o resultado sobre a análise do PQS/RQS. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício sobre aceitação do PQS/RQS".
1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do PQS/RQS, utilizando-se do texto padrão "Aceitação do PQS/RQS". 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso. 3) Concluir a minuta de ofício no SEI. 4) Informar ao GQES NORM da minuta de ofício encaminhando a aceitação do PQS/RQS.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar informação sobre aceitação do PQS/RQS à Concessionária".

04. Encaminhar informação sobre aceitação do PQS/RQS à Concessionária
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício encaminhando a análise do PQS/RQS". O produto desta atividade é "Ofício encaminhado à Concessionária".
1) Revisar a minuta de ofício no SEI. 2) Assinar o ofício no SEI. 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Avaliar inconsistências
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS".

06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES NORM".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PQS/RQS, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES NORM.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES NORM.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES NORM o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PQS/RQS e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações no PQS/RQS".

- 1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise do PQS/RQS, utilizando-se do texto padrão "Adequações no PQS/RQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 4) Informar ao GQES NORM da minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise do PQS/RQS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Analisar PQS/RQS".

5.9 Responder Manifestação dos Usuários

Este processo de trabalho descreve as atividades necessárias para responder as manifestações (denúncias, reclamações e sugestões) dos usuários do sistema de aviação civil recebidos na GQES/SRA pelo sistema Stella e às demandas advindas da 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: "Recebimento de manifestação", 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:

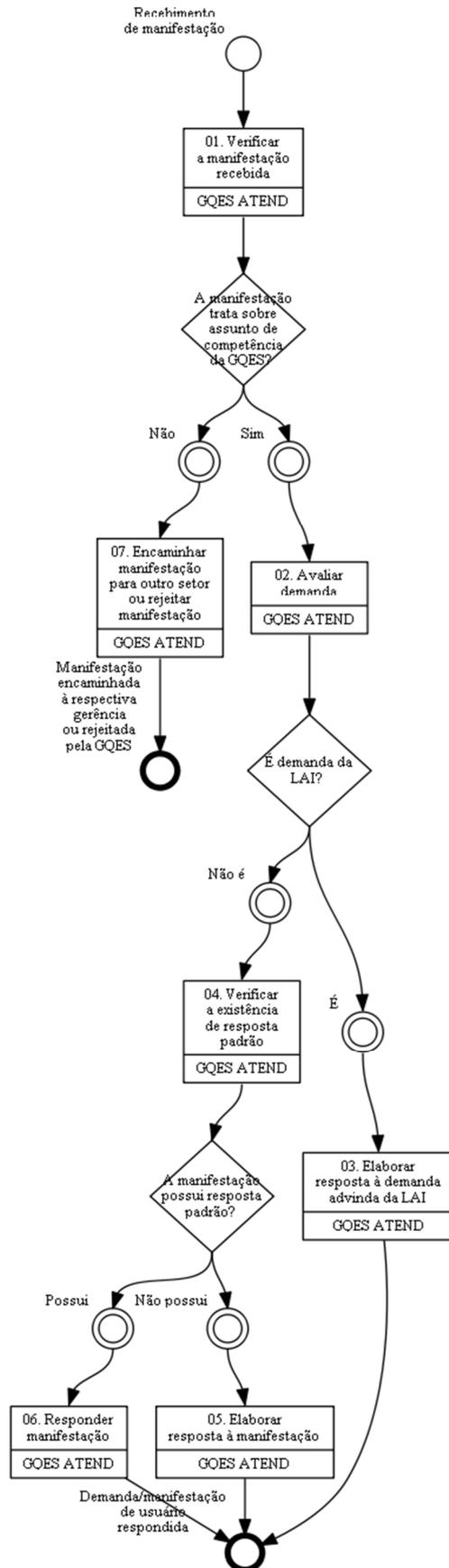
- a) Manifestação encaminhada à respectiva gerência ou rejeitada pela GQES.
- b) Demanda/manifestação de usuário respondida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES ATEND.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia manifestação de usuário, recebida pela GTAS/SRA através do sistema STELLA, analisando se a demanda é de competência da GQES/SRA e da SRA; (2) Encaminha manifestação de usuário do sistema STELLA que não é de competência da GQES ou da SRA à área competente; (3) Responde manifestação de usuário relacionada às competências da GQES no sistema STELLA com clareza e objetividade; (4) Responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (Lei de acesso à informação).

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manifestações de Usuários", "Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017".

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



01. Verificar a manifestação recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: O GQES - Atendimento de Manifestações deve receber o número da manifestação por e-mail, enviado pelo representante da GTAS/SRA. Em seguida, deve analisar a manifestação no sistema Stella, e verificar se o tema da manifestação encontra-se dentro da competência da GQES.

Nota: As competências da GQES, assim como de outras gerências da SRA encontram-se dispostas na Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia manifestação de usuário, recebida pela GTAS/SRA através do sistema STELLA, analisando se a demanda é de competência da GQES/SRA e da SRA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação trata sobre assunto de competência da GQES?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar demanda". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar manifestação para outro setor ou rejeitar manifestação".

02. Avaliar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo avaliar se a demanda é referente à Lei de Acesso a Informação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É demanda da LAI?" seja "É", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar resposta à demanda advinda da LAI". Caso a resposta seja "não é", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar a existência de resposta padrão".

03. Elaborar resposta à demanda advinda da LAI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: O GQES - Atendimento de Manifestações deve analisar manifestação e elaborar resposta, considerando os aspectos técnicos e legais que versam sobre o assunto. Em seguida, deve encaminhar, por e-mail, a sugestão de resposta à GTAS/SRA.

COMPETÊNCIAS:

- Responde os pedidos de informação da sociedade, nos termos e nos prazos estabelecidos pela lei nº12.527, de 18/11/2011 (lei de acesso à informação).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Verificar a existência de resposta padrão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: O GQES - Atendimento de Manifestações deve verificar, na ferramenta "Manifestações de Usuários", se a manifestação já possui uma resposta padrão a ser enviada.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manifestações de Usuários.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação possui resposta padrão?" seja "não possui", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar resposta à manifestação". Caso a resposta seja "possui", deve-se seguir para a etapa "06. Responder manifestação".

05. Elaborar resposta à manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: O GQES - Atendimento de Manifestações deve analisar manifestação e elaborar resposta, considerando os aspectos técnicos e legais que versam sobre o assunto. Em seguida, deve responder a manifestação preenchendo o campo de resposta no sistema Stella. A ferramenta "Manifestações de Usuários" deve ser atualizada com as informações correspondentes à manifestação do usuário e com a resposta apresentada.

COMPETÊNCIAS:

- Responde manifestação de usuário relacionada às competências da GQES no sistema STELLA com clareza e objetividade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manifestações de Usuários.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Responder manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: O GQES - Atendimento de Manifestações deve responder a manifestação, preenchendo o campo de resposta no sistema Stella, utilizando de forma adequada a resposta padrão encontrada na ferramenta "Manifestações de Usuários". A ferramenta de controle de manifestações deve ser atualizada com as informações correspondentes à manifestação do usuário e com a resposta apresentada.

COMPETÊNCIAS:

- Responde manifestação de usuário relacionada às competências da GQES no sistema STELLA com clareza e objetividade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manifestações de Usuários.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Encaminhar manifestação para outro setor ou rejeitar manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Caso a manifestação do usuário seja tratada no âmbito de outra gerência da SRA, O GQES - Atendimento de Manifestações deve responder o e-mail à GTAS/SRA, sugerindo o encaminhamento para o setor correspondente, justificando que a mesma não é

de competência da GQES. Caso a manifestação do usuário não seja tratada no âmbito da SRA, O GQES - Atendimento de Manifestações deve rejeitar a manifestação pelo sistema Stella, justificando que a mesma não é de competência da GQES. A ferramenta de controle de manifestações deve ser atualizada com as informações correspondentes à manifestação do usuário e classificada como “Rejeitar”.

COMPETÊNCIAS:

- Encaminha manifestação de usuário do sistema STELLA que não é de competência da GQES ou da SRA à área competente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manifestações de Usuários.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.10 Encaminhar Manifestações de Usuários

Este processo de trabalho descreve as etapas para encaminhar e solicitar à Concessionária informações relativas às denúncias/reclamações de usuários registradas junto à ANAC referentes à prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "A cada três meses", 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:

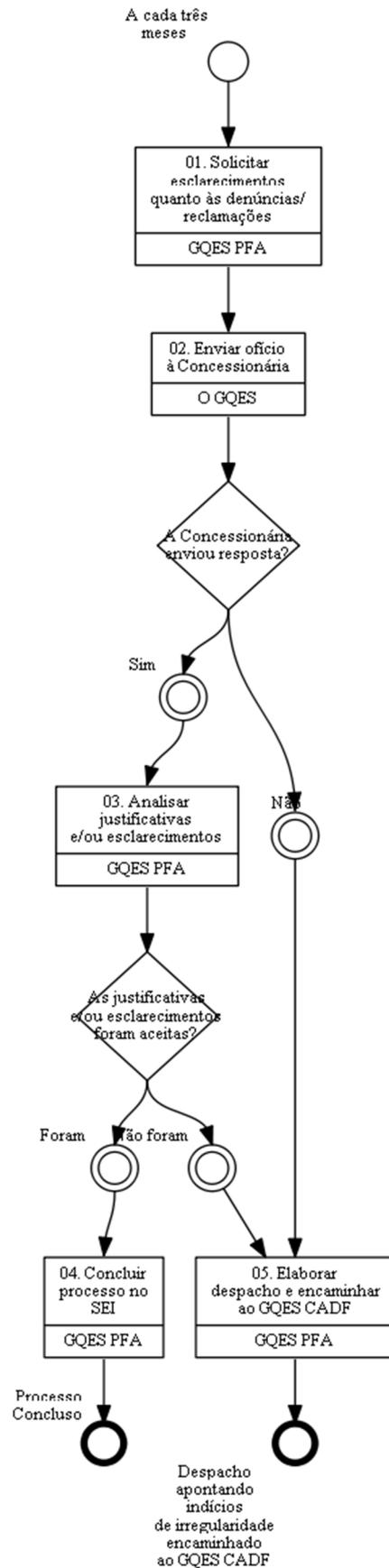
- a) Processo Concluso.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manifestações de Usuários".

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



01. Solicitar esclarecimentos quanto às denúncias/reclamações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para solicitar ao operador aeroportuário esclarecimentos em atenção às denúncias e/ou reclamações dos usuários recebidas na GQES, com prazo determinado para resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando esclarecimentos".

- 1) Elaborar minuta de ofício no SEI solicitando esclarecimentos, conforme texto padrão "Ofício de Solicitação de Esclarecimentos".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Listar as denúncias e reclamações que constam na ferramenta de controle Manifestações de Usuários.
- 4) Concluir a minuta de ofício ou memorando no SEI.
- 5) Informar ao GQES da minuta de ofício solicitando esclarecimentos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manifestações de Usuários.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Enviar ofício à Concessionária".

02. Enviar ofício à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo encaminhar ofício à Concessionária. O produto desta atividade é "Ofício encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Concessionária enviou resposta?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar justificativas e/ou esclarecimentos". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

03. Analisar justificativas e/ou esclarecimentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem por objetivo analisar as justificativas e/ou esclarecimentos enviados pelo operador aeroportuário a respeito das denúncias/reclamações dos usuários.

- 1) O GQES PFA deverá analisar as alegações apresentadas pela Concessionária, avaliando aspectos como conteúdo, pertinência, conformidade, razoabilidade e aceitabilidade das mesmas. A avaliação deverá ter como base o contrato de concessão, seus anexos, e disposições regulamentares relacionadas a prestação e qualidade de serviço do aeroporto.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As justificativas e/ou esclarecimentos foram aceitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e

encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "foram", deve-se seguir para a etapa "04. Concluir processo no SEI".

04. Concluir processo no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas de conclusão do processo de solicitação de esclarecimentos à Concessionária. O produto desta atividade é "Processo Concluído".

- 1) Concluir o processo SEI! referente à análise realizada.
- 2) Informar ao GQES CADF, via e-mail, a respeito da conclusão e adequação do processo analisado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, seus anexos e legislação pertinente correlata, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), seus anexos, e em disposições regulamentares correlatas.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

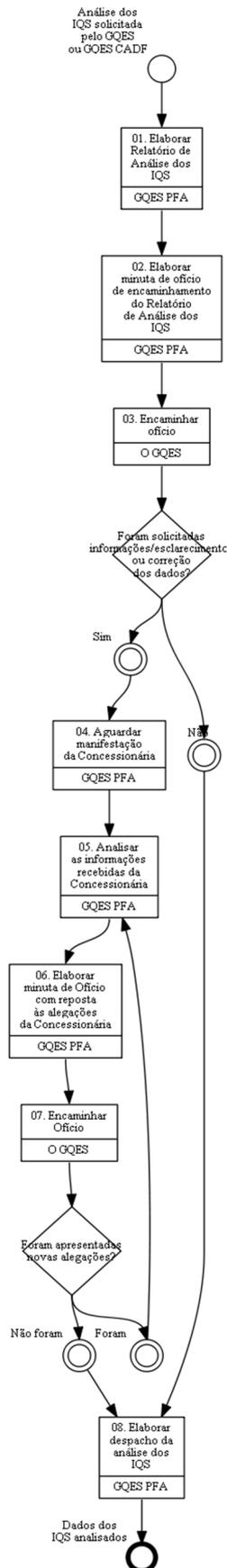
5.11 Analisar Dados dos IQS

Este processo de trabalho tem como objetivo descrever as atividades necessárias para analisar e calcular os Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Análise dos IQS solicitada pelo GQES ou GQES CADF", 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: "Dados dos IQS analisados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

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



01. Elaborar Relatório de Análise dos IQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para elaboração de relatório relativo à análise dos IQS. O produto desta atividade é "Relatório de análise dos IQS".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise dos IQS, tipo Relatório, utilizando-se do texto padrão "Relatório de Análise dos IQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de Nota Técnica no SEI.
- 4) Informar ao GQES CADF sobre o relatório de análise dos IQS após sua conclusão.

Notas:

Para fins de elaboração do relatório deve-se utilizar as ferramentas que efetuam o cálculo automatizado dos IQS, acessíveis em:

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP_2015.accdb e

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS não PSP\IQS não PSP.accdb

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar minuta de ofício de encaminhamento do Relatório de Análise dos IQS".

02. Elaborar minuta de ofício de encaminhamento do Relatório de Análise dos IQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária o Relatório de Análise dos IQS, juntamente com a memória de cálculo e outras informações pertinentes. O produto desta atividade é "Minuta de ofício de encaminhamento".

- 1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise dos IQS, utilizando-se do texto padrão "Ofício de Encaminhamento".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de ofício no SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar ofício".

03. Encaminhar ofício

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do ofício produzido na atividade anterior. O produto desta atividade é "Ofício assinado e encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram solicitadas informações/esclarecimentos ou correção dos dados?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar manifestação da Concessionária". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar despacho da análise dos IQS".

04. Aguardar manifestação da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade de espera tem como objetivo manter controle sobre o prazo de resposta da Concessionária para apresentação de alegações sobre o relatório de análise preliminar dos IQS. Como atividade de espera, não há produto decorrente desta atividade.

- 1) O servidor deve acompanhar o recebimento do documento pela Concessionária, por meio de ferramenta de rastreamento dos correios para definir a data de recebimento e contar o prazo de resposta apresentado no Ofício.
- 2) O servidor deverá esperar por eventual manifestação a ser encaminhada pela Concessionária no prazo especificado no Ofício.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as informações recebidas da Concessionária".

05. Analisar as informações recebidas da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar as alegações da Concessionária relacionadas à análise dos IQS. O produto desta atividade é "Ofício com resposta à Concessionária".

- 1) Qualquer alegação da Concessionária deverá ser apreciada com base no disposto no Contrato de Concessão, em especial no Anexo 2, e suas alterações, além da regulamentação subsidiária aplicável. Adicionalmente, outros critérios poderão ser acrescentados à Análise, conforme cada caso e por orientação do Gerente da GQES.
- 2) Caso a área técnica decida de forma favorável ao pleito da Concessionária, há a possibilidade de alteração do valor calculado de IQS.
- 3) Caso necessário, deverá ser elaborada nova Nota Técnica contendo a análise das alegações apresentadas pela Concessionária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de Ofício com resposta às alegações da Concessionária".

06. Elaborar minuta de Ofício com resposta às alegações da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária resposta às suas alegações quanto à análise dos IQS. O produto desta atividade é "Minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise dos IQS, tipo Ofício, conforme texto padrão " Resposta à Concessionária".
 - 2) Fazer referência na minuta de ofício ao relatório de análise dos IQS e ao documento pelo qual a Concessionária se manifestou.
 - 3) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício.
- CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar Ofício".

07. Encaminhar Ofício

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do ofício produzido na atividade anterior. O produto desta atividade é "Ofício assinado e encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram apresentadas novas alegações?" seja "foram", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as informações recebidas da Concessionária". Caso a resposta seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar despacho da análise dos IQS".

08. Elaborar despacho da análise dos IQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir despacho da análise dos IQS do período para conclusão do processo. O produto desta atividade é "Despacho da análise dos IQS".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise dos IQS, tipo Despacho, utilizando o texto padrão "Despacho Análise dos IQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir e assinar despacho no SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.12 Determinar Fator Q

Este processo de trabalho tem como objetivo orientar as atividades necessárias à determinação do valor para Fator Q referente a um aeroporto, o qual será utilizado para fins de reajuste tarifário. O produto resultante deste processo de trabalho é "Valor do Fator Q para reajuste tarifário".

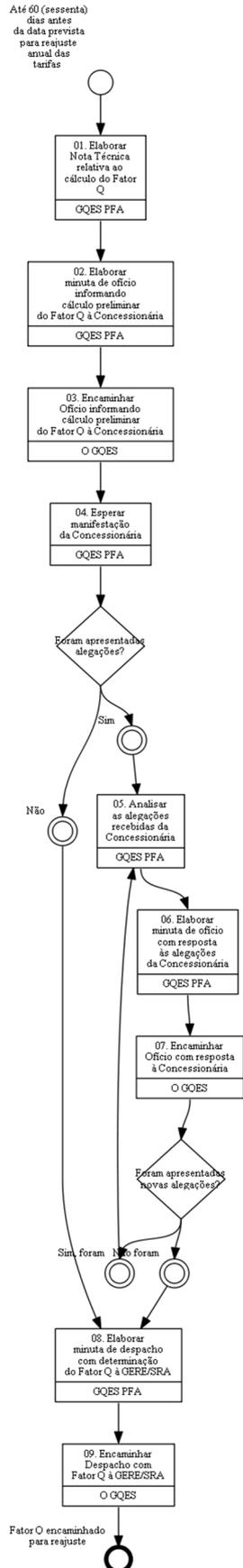
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até 60 (sessenta) dias antes da data prevista para reajuste anual das tarifas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fator Q encaminhado para reajuste".

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária; (2) Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEI!, para o aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho "Verificação mensal de dados de IQS PSP" e "Verificação trimestral de dados de IQS não PSP".

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ferramenta de Análise da PSP", "IQS Não PSP".

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



01. Elaborar Nota Técnica relativa ao cálculo do Fator Q

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para elaboração de minuta de nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q. O produto desta atividade é "Minuta de nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise dos IQS, tipo Nota Técnica, utilizando-se do texto padrão "NT Fator Q".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de Nota Técnica no SEI.
- 4) Informar ao GQES CADF da minuta de Nota Técnica relativa ao cálculo do Fator Q

Notas:

Para fins de elaboração da Nota Técnica deve-se utilizar as ferramentas que efetuam o cálculo automatizado dos IQS, acessíveis em:

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP_2015.accdb e

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS não PSP\IQS não PSP.accdb

COMPETÊNCIAS:

- Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEI, para o aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho "Verificação mensal de dados de IQS PSP" e "Verificação trimestral de dados de IQS não PSP".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise da PSP, IQS Não PSP.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar minuta de ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária".

02. Elaborar minuta de ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária o Fator Q preliminar juntamente com a memória de cálculo e outras informações pertinentes. O produto desta atividade é "Minuta de ofício informando Fator Q preliminar à Concessionária".

- 1) Inserir novo ofício no processo SEI referente à análise dos IQS, utilizando-se do texto padrão "Envio Fator Q".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de ofício no SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária".

03. Encaminhar Ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício informando Fator Q preliminar". O produto desta atividade é "Ofício assinado e encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Esperar manifestação da Concessionária".

04. Esperar manifestação da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade de espera tem como objetivo manter controle sobre o prazo de resposta da Concessionária para apresentação de alegações sobre o cálculo preliminar do Fator Q. Como atividade de espera, não há produto decorrente desta atividade.

- 1) O servidor deve acompanhar o recebimento do documento pela Concessionária, por meio de ferramenta de rastreamento dos correios para definir a data de recebimento e contar o prazo de resposta apresentado no Ofício.
- 2) O servidor deverá esperar por eventual manifestação a ser encaminhada pela Concessionária no prazo especificado no Ofício.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram apresentadas alegações?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária".

05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar. O produto desta atividade é "Ofício com resposta à Concessionária".

- 1) Qualquer alegação da Concessionária deverá ser apreciada com base no disposto no Contrato de Concessão, em especial no Anexo 2, e suas alterações, além da regulamentação subsidiária aplicável. Adicionalmente, outros critérios poderão ser acrescentados à Análise, conforme cada caso e por orientação do Gerente da GQES.
- 2) Caso a área técnica decida de forma favorável ao pleito da Concessionária, há a possibilidade de ser necessário refazer o cálculo do Fator Q.
- 3) Caso necessário, deverá ser elaborada nova Nota Técnica contendo a análise das alegações apresentadas pela Concessionária.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária".

06. Elaborar minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária resposta às suas alegações quanto ao cálculo preliminar do Fator Q. O produto desta atividade é "Minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao cálculo do Fator Q, tipo Ofício.
- 2) Fazer referência na minuta de ofício à "Nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q" e ao documento pelo qual a Concessionária se manifestou.
- 3) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar Ofício com resposta à Concessionária".

07. Encaminhar Ofício com resposta à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício com resposta às alegações da Concessionária". O produto desta atividade é "Ofício com resposta às alegações da Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram apresentadas novas alegações?" seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária". Caso a resposta seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA".

08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir minuta de despacho para encaminhamento do Fator Q à GERE/SRA. O produto desta atividade é “Minuta de despacho com determinação do Fator Q”.

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao cálculo do Fator Q, tipo Despacho, utilizando o texto padrão “Despacho Fator Q GERE”.
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Concluir a minuta de despacho no SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar Despacho com Fator Q à GERE/SRA".

09. Encaminhar Despacho com Fator Q à GERE/SRA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à GERE/SRA de Despacho com determinação do Fator Q. O produto desta atividade é “Despacho com determinação do Fator Q”.

- 1) Revisar a minuta de Despacho no SEI.
- 2) Assinar o Despacho no SEI.
- 3) Encaminhar o Despacho à GERE/SRA por meio do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.13 Tratar Demandas na GQES

Este processo tem como objetivo analisar e responder demandas enviadas à Gerência de Qualidade de Serviço.

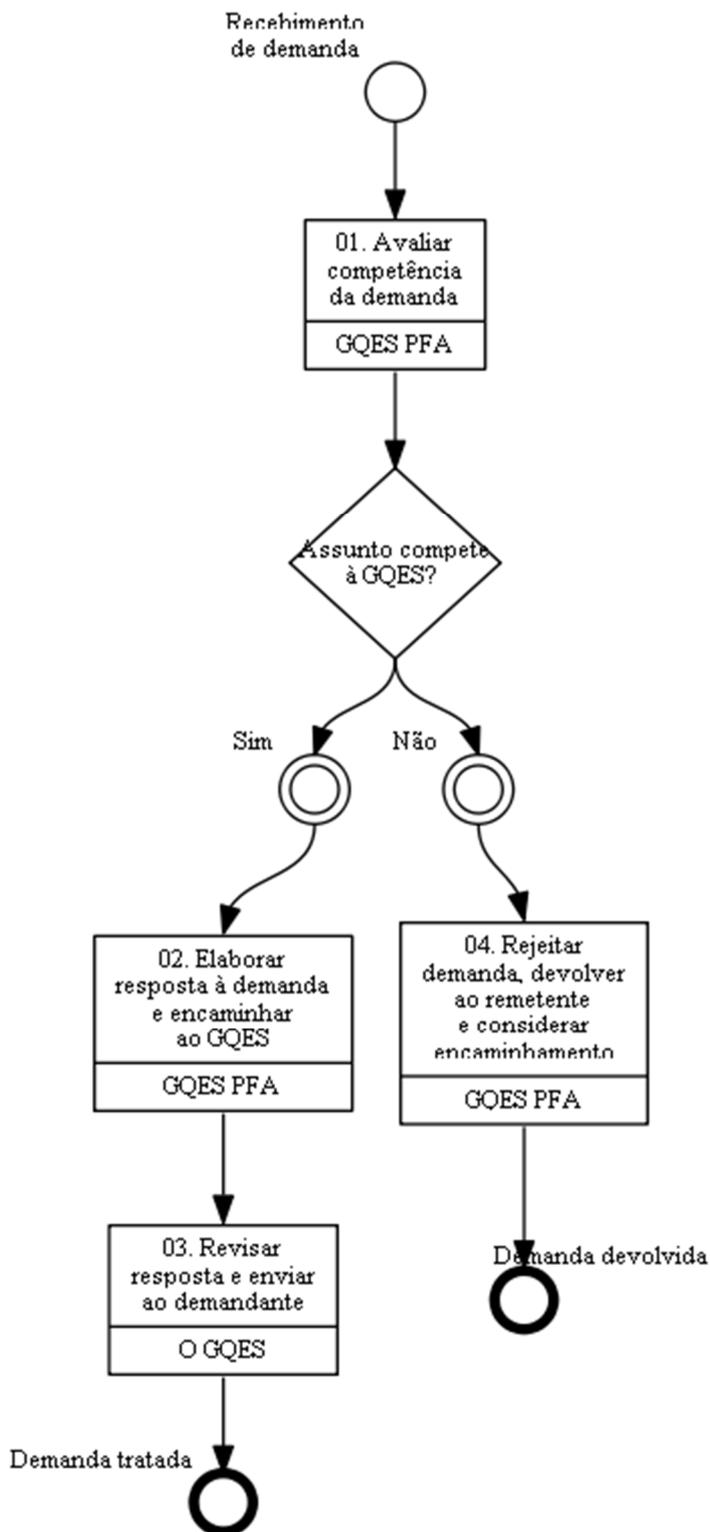
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda tratada.
- b) Demanda devolvida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017".

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



01. Avaliar competência da demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo avaliar se a demanda encontra-se no escopo de competências da Gerência de Qualidade de Serviço, conforme Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Nº 455, de 8 de Fevereiro de 2017.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Assunto compete à GQES?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar resposta à demanda e encaminhar ao GQES". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Rejeitar demanda, devolver ao remetente e considerar encaminhamento".

02. Elaborar resposta à demanda e encaminhar ao GQES

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Após receber a demanda por ofício, e-mail da gerência, ou por e-mail dos gerentes do setor, o analista deve elaborar minuta de resposta, mediante despacho prévio com O GQES, se julgar necessário.

As respostas serão encaminhadas ao remetente que iniciou a demanda conforme o tipo de entrada ou segundo a necessidade de formalização entre as opções ofício e e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Revisar resposta e enviar ao demandante".

03. Revisar resposta e enviar ao demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: O GQES deverá revisar os termos da minuta do ofício, assinar e encaminhar ofício ao demandante. Verificar se a resposta deve ser enviada ao demandante ou a instâncias superiores.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Rejeitar demanda, devolver ao remetente e considerar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Caso a demanda trate de competência fora do âmbito desta gerência, o GQES - Ponto Focal do Aeroporto deve elaborar ofício de resposta no SEI informando que tal assunto não compete à GQES e, se possível, indicar a quem o interessado deve se dirigir. Informar ao GQES que ofício já se encontra pronto para consideração e assinatura.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.14 Aprovar Plano de Transferência Operacional

Este processo de trabalho tem como objetivo avaliar o Plano de Transferência Operacional (PTO), enviado pelas Concessionárias, com base no Anexo 9 do contrato de concessão, a fim de assegurar uma transição eficaz das operações aeroportuárias e garantir a manutenção da segurança do Aeroporto na transição entre a Infraero e a Concessionária, além de minimizar o impacto sobre os passageiros, empresas aéreas e outros usuários do aeroporto.

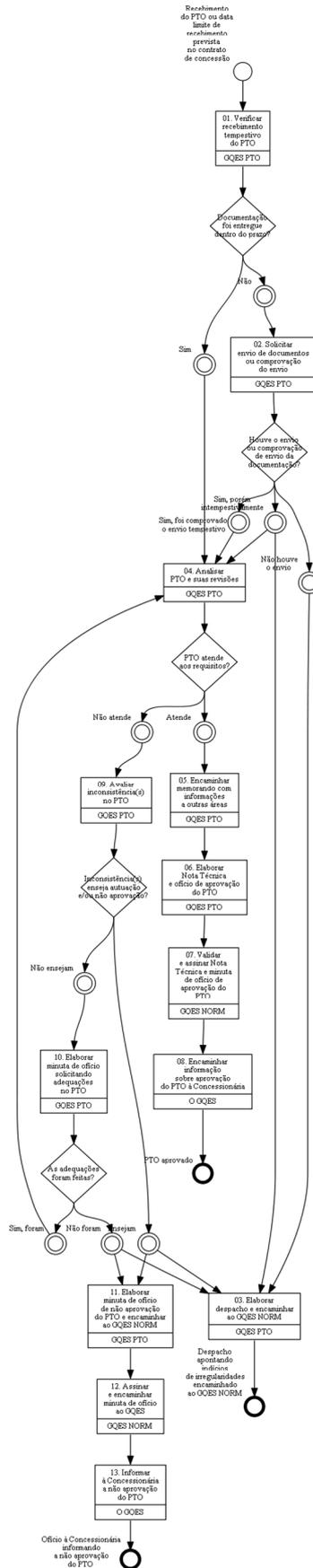
O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do PTO ou data limite de recebimento prevista no contrato de concessão", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Ofício à Concessionária informando a não aprovação do PTO.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidades encaminhado ao GQES NORM.
- c) PTO aprovado.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES NORM, GQES PTO, O GQES.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Listas de Verificação", "Matriz do Quadro Lógico para o PTO".

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



01. Verificar recebimento tempestivo do PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo avaliar se a documentação que compõe o PTO foi encaminhada e, caso positivo, se foi enviada dentro do prazo preestabelecido.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Documentação foi entregue dentro do prazo?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar envio de documentos ou comprovação do envio". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar PTO e suas revisões".

02. Solicitar envio de documentos ou comprovação do envio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: A equipe de análise do PTO deverá solicitar à Concessionária o envio da documentação em atraso, ou, caso já tenha sido enviada, a comprovação via protocolo, AR ou outro meio de prova cabível. Além disso, caso a documentação tenha sido postada fora do prazo, o servidor deverá exigir da Concessionária justificativa para a intempestividade do envio.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve o envio ou comprovação de envio da documentação?" seja "sim, foi comprovado o envio tempestivo", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar PTO e suas revisões". Caso a resposta seja "sim, porém intempestivamente", deve-se seguir para as etapas: "04. Analisar PTO e suas revisões", "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM". Caso a resposta seja "não houve o envio", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM".

03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando inconsistências identificadas e não sanadas pela Concessionária no PTO, que podem ensejar descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Gerente Técnico em Normatização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES NORM".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PTO, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo IX do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES NORM.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES NORM.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Analisar PTO e suas revisões

<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.</p>
<p>DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar se o Plano de Transferência Operacional e suas revisões atendem ao disposto no anexo 9 do Contrato de Concessão e regulamentação subsidiária. O produto desta atividade é “Análise do PTO e suas Revisões Realizada”.</p> <p>O PTO deve ser apresentado em até 30 dias da data de eficácia do contrato.</p> <p>A ANAC deverá, em até 20 dias, analisar o PTO e solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários. A análise será feita de acordo com requisitos estabelecidos no anexo 9 do contrato de concessão.</p> <p>A análise e aprovação do PTO deverá ser feita com o auxílio da Ferramenta Matriz do Quadro Lógico para o PTO e Listas de Verificação, que permite ter uma visão geral do projeto (no caso o PTO) focando nos objetivos; informações obrigatórias e complementares a serem apresentadas; atividades principais a serem executadas pela Concessionária por meio das listas de verificação (de acordo com cada componente integrante do PTO); (indicadores); e nos meios de verificação (documentos comprobatórios).</p> <p>Para que o PTO seja aprovado pela ANAC, este deverá conter, como requisitos documentais obrigatórios os seguintes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atualização do Programa de Segurança Aeroportuária (PSA). Requerimento de Certificado Operacional Provisório de Aeroporto (SIA). Plano de Transição da Gestão do Aeroporto (PTGA). Plano de Transição de Recursos Humanos (PTRH). Plano de Comunicação e Informação ao Público (PCIP).
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Listas de Verificação, Matriz do Quadro Lógico para o PTO.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "PTO atende aos requisitos?" seja "atende", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar memorando com informações a outras áreas". Caso a resposta seja "não atende", deve-se seguir para a etapa "09. Avaliar inconsistência(s) no PTO".</p>

<p>05. Encaminhar memorando com informações a outras áreas</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.</p>
<p>DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar e encaminhar memorando contendo informações relativas a outras áreas. "Memorando com informações encaminhado"</p> <p>1) após verificação da documentação completa do PTO, as informações referentes ao PSA; certificado operacional; ações imediatas; questões de funcionários da Infraero e outros deverão ser remetidos às áreas competentes da ANAC.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar Nota Técnica e ofício de aprovação do PTO".</p>

06. Elaborar Nota Técnica e ofício de aprovação do PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo emitir minuta de nota técnica de aprovação do PTO, além de minuta de ofício de aprovação do PTO para encaminhar à Concessionária. O objeto desta atividade é "Minuta de Nota Técnica de aprovação do PTO" e "Minuta de Ofício de Aprovação do PTO"

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PTO, utilizando-se do texto padrão "Nota Técnica de Aprovação do PTO".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Elaborar minuta de nota técnica conforme o modelo. Deverão ser expostos os fatos motivadores da aprovação e o embasamento normativo.
- 4) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PTO, utilizando-se do texto padrão "Ofício de Aprovação do PTO".
- 5) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 6) Fazer referência na minuta de ofício à "Nota Técnica de Aprovação do PTO" e anexar o respectivo relatório para posterior encaminhamento à Concessionária.
- 7) Encaminhar os documentos ao GQES NORM.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar e assinar Nota Técnica e minuta de ofício de aprovação do PTO".

07. Validar e assinar Nota Técnica e minuta de ofício de aprovação do PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Gerente Técnica em Normatização.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo revisar e assinar a minuta de nota técnica elaborada pela Equipe de Análise do PTO e a minuta de ofício de aprovação do PTO. O produto desta atividade é "Minuta de ofício e de nota técnica encaminhados".

- 1) Revisar a minuta de ofício e a nota técnica no SEI.
- 2) Assinar a minuta de ofício e a nota técnica no SEI.
- 3) Encaminhar os documentos ao GQES.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar informação sobre aprovação do PTO à Concessionária".

08. Encaminhar informação sobre aprovação do PTO à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício de Aprovação do PTO". O produto desta atividade é "Ofício encaminhado à Concessionária".

1) Revisar a minuta de Nota Técnica e ofício no SEI.
2) Assinar a Nota Técnica e o ofício no SEI.
3) Despachar o ofício e a nota técnica para encaminhamento pela Secretaria da GQES.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Avaliar inconsistência(s) no PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem por objetivo analisar o teor da(s) inconsistência(s) identificada(s) no PTO e verificar se há indícios de conduta infracional, relativo à elaboração do Plano de Transferência Operacional. O produto desta atividade é "Análise de inconsistência(s) realizada".

Com base nas informações recebidas e dados complementares, caso solicitado, deverá ser verificado se há indícios de conduta infracional, ou seja, se a situação exposta no PTO se enquadra como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V) e seus anexos, e em disposições regulamentares relacionadas a prestação e qualidade de serviço do aeroporto.

No caso de reincidência de envio de documentos com inconsistências, caberá análise do GQES NORM para determinar se houve infração.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistência(s) enseja autuação e/ou não aprovação?" seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PTO". Caso a resposta seja "ensejam", deve-se seguir para as etapas: "11. Elaborar minuta de ofício de não aprovação do PTO e encaminhar ao GQES NORM", "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM".

10. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PTO e solicitar adequações necessárias, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações do PTO".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PTO, utilizando-se do texto padrão "Ofício Solicitando Adequação do PTO".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Descrever, de forma objetiva, a(s) inconsistência(s) verificada(s) no PTO, solicitar eventual documentação obrigatória que esteja faltando e requisitar as adequações necessárias a serem feitas.
- 4) Fazer referência na minuta de ofício às listas de verificação de documentos e aos dispositivos do anexo 9 do contrato.
- 5) Anexar à minuta de ofício as listas de verificação de documentos
- 6) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 7) Informar ao GQES NORM da minuta de ofício solicitando adequações do PTO.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para as etapas: "11. Elaborar minuta de ofício de não aprovação do

PTO e encaminhar ao GQES NORM", "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES NORM". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar PTO e suas revisões".

11. Elaborar minuta de ofício de não aprovação do PTO e encaminhar ao GQES NORM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Equipe do Plano de Transferência Operacional.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária a não aprovação do PTO. O produto desta atividade é "Minuta de ofício encaminhada ao GQES".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à não aprovação do PTO, tipo Ofício, conforme texto padrão "Ofício de Não Aprovação do PTO".
- 2) Fazer referência na minuta de ofício à nota técnica elaborada pela equipe de análise do PTO.
- 3) Encaminhar minuta de ofício ao GQES NORM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Assinar e encaminhar minuta de ofício ao GQES".

12. Assinar e encaminhar minuta de ofício ao GQES

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Gerente Técnica em Normatização.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo revisar, assinar e encaminhar ao GQES a minuta de ofício de não aprovação do PTO. O produto desta atividade é "Minuta de ofício encaminhada".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar a minuta de ofício no SEI.
- 3) Encaminhar documento ao GQES.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Informar à Concessionária a não aprovação do PTO".

13. Informar à Concessionária a não aprovação do PTO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo enviar o ofício informando à Concessionária a não aprovação do PTO. O produto dessa atividade é "Ofício Encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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